

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 7

OGGETTO: Relazione programmatica per gli anni 2014-2016.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 16.04.2013)

VISTO l'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 modificato dall'articolo 17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n. 127, relativo alle attribuzioni dei Consigli di indirizzo e vigilanza degli enti pubblici di assistenza e previdenza;

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

VISTO il D.P.C.M. del 2 gennaio 2009 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

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

VISTO l'articolo 6 del "*Regolamento per l'Amministrazione e la contabilità dell'INPS*", approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005;

TENUTO CONTO della deliberazione n. 19 del 10 luglio 2012, con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2013-2015;

Il Segretario


CON RISERVA di variazione integrativa, qualora essa si rendesse necessaria a seguito di una significativa modificazione del quadro macroeconomico e normativo di riferimento

DELIBERA

di approvare la Relazione programmatica per gli anni 2014-2016, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO
(M.P. Santopinto)

Maria Paola Santopinto

IL PRESIDENTE
(G. Abbadessa)

G. Abbadessa

N° 8 0 C.I.V.

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Relazione Programmatica per gli anni 2014 - 2016

PRIMA PARTE
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

1) Premessa - a cura del Presidente del CIV	5
2) La risposta delle istituzioni – i più recenti interventi legislativi	7
3) Le previsioni di finanza pubblica – il quadro generale prospettato dal Documento di Economia e Finanza 2013	9

SECONDA PARTE
L'INPS NEL TRIENNIO 2014-2016

1) <i>Premessa</i>	13
2) L'Istituto	15
2.1 le politiche del personale	15
2.2 gli aspetti organizzativi e la telematizzazione dei servizi	20
2.3 il patrimonio immobiliare e mobiliare	23
2.4 l'informatica	28
2.5 la comunicazione	30

3) Gli obiettivi per il triennio 2014-2016	32
3.1 la contribuzione e la regolarità contributiva	32
3.2 la verifica amministrativa e la vigilanza	34
3.3 le banche dati ed il conto assicurativo	37
3.4 le pensioni	41
3.5. le prestazioni a sostegno del reddito	44
3.6 le prestazioni creditizie e le politiche sociali	47
3.7 l'invalidità civile	50
3.8 il contenzioso amministrativo e giudiziario	54
4) Le valutazioni e le rendicontazioni	57
4.1 la qualità dei servizi	57
4.2 la performance	59
4.3 le pari opportunità	61
4.4 le politiche di bilancio	63
4.5 il bilancio sociale	65
5) Conclusioni	67

PRIMA PARTE

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

1. Premessa - a cura del Presidente del CIV

La presente Relazione Programmatica costituisce la base dell'attività programmatoria dell'Istituto per il triennio 2014-2016.

Tale documento si inserisce in uno scenario di riferimento particolarmente complesso caratterizzato dalla perdurante crisi economica in cui, peraltro, si sta attuando il processo di confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS a seguito del quale l'Istituto rivestirà sostanzialmente il ruolo di unico gestore della previdenza pubblica.

A proposito della suddetta confluenza degli enti il CIV ha più volte evidenziato come, da un punto contabile, i risultati della Gestione ex INPDAP incidano in modo negativo sui saldi generali del bilancio complessivo dell'Istituto.

A tale riguardo il CIV ha espresso la necessità che tutti i Fondi o Gestioni che presentano un andamento economico-patrimoniale negativo siano sottoposti ad un attento monitoraggio, nonché l'urgenza di aggiornare al più presto i bilanci tecnici con i quali valutare la futura evoluzione dei predetti Fondi o Gestioni nonché la sostenibilità dell'intero sistema.

A giudizio del CIV i risultati che si otterranno dalle valutazioni effettuate con i suddetti bilanci tecnici dovranno essere portati all'attenzione dei Ministeri vigilanti per gli eventuali ed opportuni interventi correttivi.

In tale contesto si è inserita nel corso del 2012 la riforma del mercato del lavoro prevista con la legge 92/2012 che ha introdotto, tra l'altro, un nuovo sistema di ammortizzatori sociali che entrerà a regime dal 1° gennaio 2016 e che, nel triennio 2013-2015, si affiancherà alla vigente disciplina prevedendo un graduale abbandono delle attuali prestazioni.

E' di tutta evidenza che in questo quadro le attività poste in essere dall'Istituto dovranno sempre più fare riferimento ai diritti di cittadinanza ed alle esigenze delle forze sociali ed economiche che, con la loro attività ed operatività, contribuiscono al suo funzionamento.

Infatti, accanto agli obiettivi di economicità che ha posto il legislatore, l'obiettivo principale resta sempre quello di garantire il miglioramento del servizio per i tutti i cittadini, i pensionati, gli assicurati, le aziende, le pubbliche amministrazioni e tutti gli intermediari.

Il raggiungimento di tale obiettivo appare tuttavia compromesso dall'applicazione delle numerose norme emanate dal legislatore nel 2012 che hanno imposto per i prossimi anni una consistente riduzione delle spese di funzionamento dell'Istituto ed il conseguente trasferimento all'entrata del bilancio dello Stato dei risparmi realizzati.

A tal proposito il CIV è intervenuto in data 23 ottobre 2012 con un proprio Ordine del Giorno, in cui si evidenziava, tra l'altro, la necessità di non procedere ad ulteriori tagli delle spese di funzionamento dell'INPS, in quanto ciò avrebbe prodotto un inevitabile pregiudizio sulla sua funzionalità, sulla qualità dei servizi, nonché sulla professionalità e specializzazione del proprio personale.

Ulteriori effetti negativi sulla funzionalità dell'Istituto possono essere prodotti dalle disposizioni della legge 135/2012 che prevedono la riduzione delle dotazioni organiche delle pubbliche amministrazioni in misura non inferiore al venti per cento degli uffici dirigenziali di livello generale e non generale e in misura non inferiore al dieci per cento della spesa complessiva relativa al numero dei posti in organico del personale non dirigenziale.

Da ultimo mi preme evidenziare che negli ultimi anni l'Istituto, per garantire la qualità dei servizi a fronte di un continuo decremento del personale dipendente, ha fatto un massiccio ricorso alla telematizzazione per l'erogazione dei propri servizi, che oggi rappresenta l'unica modalità a disposizione degli utenti per interagire con l'Istituto.

A tale proposito ritengo tuttavia che sia necessario effettuare una attenta valutazione dei risultati fin qui raggiunti con la predetta telematizzazione, nonché ripensare alla stessa sotto una diversa ottica, considerandola non come un vincolo, ma come una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

Infatti, a mio parere, l'INPS apprezzato negli anni resta quello che ha operato in maniera diretta con gli utenti, in cui i propri dipendenti rispondevano direttamente agli assicurati, ai pensionati ed alle aziende.

2. la risposta delle istituzioni – i più recenti interventi legislativi

Nell'anno 2012 sono state emanate diverse leggi che hanno avuto un grande impatto sull'attività dell'Istituto, fra le quali assumono particolare rilevanza:

- **Legge 28 giugno 2012, n. 92** "*Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita*", della quale si evidenzia l'istituzione presso la gestione prestazioni temporanee ai lavoratori dipendenti, con decorrenza 1° gennaio 2013, dell'Assicurazione sociale per l'impiego (Aspi). La nuova prestazione sostituisce, a regime, l'indennità di mobilità, di disoccupazione non agricola con requisiti normali e ridotti (mini-Aspi) e l'indennità di disoccupazione speciale edile. Tra le numerose disposizioni contenute nella legge 92/2012 si segnalano anche quelle relative all'incremento progressivo delle aliquote contributive dovute dai soggetti iscritti alla gestione separata e quelle che attengono al modello alternativo di tutela sociale per quei settori in cui siano operanti consolidati sistemi di bilateralità;
- **Legge 6 luglio 2012, n. 94** "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 7 maggio 2012, n. 52, recante disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica*" che, tra le diverse disposizioni, prevede la compensazione dei crediti vantati dai fornitori di beni e servizi nei confronti delle amministrazioni pubbliche (art. 13-bis, commi 1 e 2) e il rilascio del DURC in presenza di certificazione che attesti la sussistenza di crediti certi, liquidi ed esigibili vantati nei confronti della P.A. di importo almeno pari ai versamenti contributivi accertati e non ancora versati da parte di un medesimo soggetto (art. 13-bis, comma 5);
- **Legge 7 agosto 2012, n. 135** "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, recante disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini*" che detta numerose disposizioni, tra cui si segnalano quelle relative:
 - alla riduzione delle dotazioni organiche delle pubbliche amministrazioni in misura non inferiore al venti per cento degli uffici dirigenziali di livello generale e non generale e in misura non inferiore al dieci per cento della spesa complessiva relativa al numero dei posti in organico del personale non dirigenziale (art. 2, comma 1);

- alla riduzione dei consumi intermedi in misura pari al cinque per cento nell'anno 2012 e al dieci per cento a decorrere dall'anno 2013 della spesa sostenuta a tal fine nell'anno 2010 (art. 8, comma 3);
 - alla previsione dell'applicabilità della normativa pensionistica previgente il cosiddetto decreto "Salva Italia" per un ulteriore contingente di 55.000 soggetti, con specifiche peculiarità, ancorché maturino i requisiti per l'accesso al pensionamento successivamente al 31 dicembre 2011 (art. 22, comma 1);
- **Legge 24 dicembre 2012, n. 228 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2013)"** che detta numerose disposizioni, tra cui si segnalano quelle relative:
- all'affidamento all'INPS della verifica straordinaria da attuarsi nei confronti del personale sanitario dichiarato inidoneo alla mansione specifica, nonché del personale riconosciuto inidoneo allo svolgimento delle mansioni del proprio profilo professionale ma idoneo a proficuo lavoro (art.1, comma 88);
 - all'adozione da parte degli enti di assistenza e previdenza pubblici di ulteriori interventi per la riduzione delle spese in modo da conseguire, a decorrere dal 2013, risparmi aggiuntivi non inferiori ai 300 milioni di euro annui. Tali risparmi sono conseguiti prioritariamente attraverso: la riduzione delle risorse destinate all'esternalizzazione dei servizi informatici, ai contratti di acquisto e alle convenzioni con patronati e CAF; le riduzioni dei contratti di consulenza e delle assunzioni di personale; la rinegoziazione dei contratti in essere con i fornitori e la stipula di contratti di sponsorizzazione (art.1, comma 108);
 - ad un piano di 150 mila verifiche straordinarie annue nei confronti dei titolari di benefici di invalidità civile, cecità, sordità handicap e disabilità, che l'INPS deve realizzare nel periodo 2013-2015 in aggiunta all'attività ordinaria di accertamento della permanenza dei requisiti sanitari e reddituali (art.1, comma 109);
 - all'utilizzo delle risorse destinate ai progetti speciali di cui all'art. 18 della legge 88/89, nel caso in cui non siano conseguiti i 300 milioni di risparmi aggiuntivi previsti dal comma 108 dello stesso articolo (art.1, comma 110);
 - alla proroga al 30 aprile 2013 del termine di scadenza del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS (art.1, comma 402).

3. le previsioni di finanza pubblica – il quadro generale prospettato dal Documento di Economia e Finanza 2013

Il Consiglio dei Ministri ha deliberato in data 10 aprile 2013 il Documento di Economia e Finanza 2013, che ha rivisto le previsioni dei dati macroeconomici dello scorso anno ed esposto le previsioni tendenziali per gli anni 2013-2017.

Il predetto documento evidenzia, per il nostro Paese, un periodo di recessione che è iniziato nella seconda metà del 2011 e che si è protratto per tutto il 2012, producendo una contrazione del PIL pari al -2,4%.

Nel 2012, a fronte di una sensibile riduzione della produzione industriale, si è rilevato, nei primi tre trimestri, un calo del -4,1% del reddito disponibile delle famiglie rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Tale riduzione di reddito disponibile ha inciso sulle decisioni di spesa delle famiglie stesse determinando una intensa contrazione dei consumi pari a -4,3% che ha interessato, in particolare, la componente dei beni durevoli e semidurevoli.

La recessione ha inoltre avuto ripercussioni significative sul mercato del lavoro, determinando una riduzione del -1,1% dell'occupazione misurata in unità standard di lavoro.

Il calo degli occupati nella rilevazione delle forze lavoro è risultato invece più contenuto a seguito del maggior ricorso alla cassa integrazione (CIG) e dell'aumento dei lavoratori a tempo parziale: infatti si è rilevato una riduzione delle ore lavorate del - 1,4% per cento e un numero di ore autorizzate di CIG superiori al miliardo.

È proseguita la moderazione salariale ma, nonostante il contenimento dei salari, si è rilevato un aumento del costo del lavoro per unità di prodotto per effetto del deterioramento della produttività.

Nel 2013, nel prevedere una domanda interna ancora debole, si prefigura un nuovo calo del PIL nel primo semestre seguito da una graduale ripresa nella seconda parte dell'anno. Per l'anno in corso si prevede un decremento del PIL pari a -1,3% rispetto al -0,2% previsto nella Nota di Aggiornamento del DEF 2012.

Dal DEF 2013 si rileva che la stima del PIL per l'anno in corso sconta gli effetti del provvedimento relativo al pagamento dei debiti commerciali della Pubblica Amministrazione che, nelle previsioni, favorirà una più rapida ripresa dell'economia già a partire dalla seconda metà del 2013. Tale ripresa risulterà infatti più pronunciata nel 2014 e nel 2015, anni in cui si prevede una crescita del PIL pari rispettivamente a 1,3% e a 1,5%.

Come indicato nel DEF 2013, anche la ripresa dell'occupazione avverrà soltanto a partire dal 2014 e avrà dimensioni comunque più contenute rispetto alla crescita del PIL.

Si evidenzia infine che, per tutto il periodo di riferimento del DEF 2013, il tasso di disoccupazione risulta costantemente superiore all'11%, attestandosi al 10,9% solo nel 2017.

QUADRO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO**PER LE VALUTAZIONI PREVISIONALI**

(Variazioni % rispetto all'anno precedente)

Fonte: Documento di Economia e Finanza 2013 - 10 aprile 2013

	2013	2014	2015	2016
PIL AI PREZZI DI MERCATO				
NOMINALE	0,5	3,2	3,3	3,2
REALE	-1,3	1,3	1,5	1,3
TASSO DI INFLAZIONE (1)	2,0	2,0	1,9	1,8
		Inflazione programmata		
OCCUPAZIONE (2)				
COMPLESSIVA	-0,3	0,6	0,8	0,7
RETRIBUZIONI LORDE GLOBALI				
INTERA ECONOMIA	0,7	2,0	2,4	2,5
TASSO DI DISOCCUPAZIONE	11,6	11,8	11,6	11,4

(1) Variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati da utilizzare per la perequazione automatica delle pensioni il 1° gennaio dell'anno successivo, calcolato sulla base del deflatore dei consumi delle famiglie.

(2) Sulla base di unità standard di lavoro.

SECONDA PARTE

L'INPS NEL TRIENNIO 2014-2016

1. Premessa

Nel fornire gli indirizzi strategici contenuti nella presente Relazione Programmatica si è tenuto conto, insieme al quadro macroeconomico previsto dalla nota di aggiornamento al DEF 2012, anche delle recenti disposizioni legislative che hanno riguardato l'INPS.

Con riferimento a queste ultime si è tenuto conto, in particolare, delle disposizioni relative all'incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS, della riforma del mercato del lavoro e delle norme che hanno disposto consistente riduzione delle spese di funzionamento e delle dotazioni organiche.

Infatti l'Istituto è ancora impegnato nel definire il nuovo assetto organizzativo derivante dall'applicazione dell'art. 21 della legge 22 dicembre 2011, n. 214 che ha disposto la soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS a decorrere dal 1° gennaio 2012 e l'attribuzione all'INPS delle relative funzioni, che succede in tutti i rapporti attivi e passivi.

Tale assetto, che si colloca nell'ambito del processo di convergenza ed armonizzazione del sistema previdenziale pubblico del Paese, è finalizzato ad una migliore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa nel settore previdenziale ed assistenziale.

Accanto alla definizione del nuovo assetto organizzativo, con la deliberazione n. 27 del 18 dicembre 2012, il CIV richiesto agli Organi di Gestione l'avvio di un progetto di riordino e razionalizzazione dei Comitati, Commissioni ed ogni altro Organismo collegiale con funzioni amministrative già presenti nell'Istituto e di quelli di futura istituzione.

In questo quadro si è inserita nel corso del 2012 la riforma del mercato del lavoro che ha introdotto, con la legge 92/2012, una serie di istituti che saranno progressivamente applicati e che attribuiscono nuovi e maggiori compiti all'INPS.

Inoltre, nel corso del 2012 il legislatore ha emanato una serie di disposizioni che hanno imposto la riduzione delle spese di funzionamento dell'INPS ed il conseguente riversamento dei risparmi realizzati all'entrata del bilancio dello Stato di cui da ultimo la legge 228/2012 (legge di stabilità 2013), nonché la legge 135/2012 che ha disposto una riduzione delle dotazioni organiche.

Il Segretario

Tenendo conto delle suddette disposizioni normative e del quadro macroeconomico di riferimento la presente Relazione Programmatica si articola in tre sezioni.

Nella prima sezione sono forniti gli indirizzi relativi alle politiche dell'Istituto - relative al personale, agli assetti organizzativi, al patrimonio immobiliare, all'informatica ed alla comunicazione - che occorre adottare per adeguare le attività dell'istituto ai nuovi scenari.

Tuttavia, pur in presenza delle norme che prevedono la riduzione delle spese di funzionamento e delle dotazioni organiche, gli indirizzi per il triennio 2014-2016, previsti nella seconda sezione, sono orientati a garantire la qualità dei servizi ed a mantenere la centralità dell'utente.

Nella terza sezione infine, sempre nell'ottica della centralità dell'utenza, si espongono gli indirizzi utili affinché l'Istituto realizzi le previste valutazioni e rendicontazioni.

2. l'Istituto

2.1 le politiche del personale

Con riferimento all'incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS il CIV ha fornito con la precedente Relazione programmatica 2013-2014 le prime linee di indirizzo in materia di politiche del personale distinguendo le stesse tra personale, consulenza e formazione.

Si ritiene opportuno mantenere tale distinzione anche per la presente Relazione.

A) Personale

Il personale è la principale risorsa dell'Istituto che ha consentito, a fronte di una sua progressiva contrazione numerica, di conseguire nel tempo significativi risultati in termini di produttività e qualità dei servizi.

La progressiva contrazione del numero del personale in servizio risulta accelerata con l'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 2 del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito con modificazioni nella legge 7 agosto 2012, n. 135 che hanno previsto, anche per gli Enti pubblici non economici, una ulteriore riduzione del 20% degli uffici dirigenziali, di livello generale e non, e del 10% della spesa complessiva relativa al numero dei posti in organico del personale non dirigenziale.

Pertanto, con il DPCM del 23 gennaio 2013 è stata rideterminata la dotazione organica del personale dirigente, professionisti e medici e del personale delle aree professionali A-B-C dell'Istituto, precedentemente definita con le determinazioni presidenziali n. 32 del 23 giugno 2010 e n. 74 del 30 luglio 2010, apportando - ai sensi dell'art. 2, comma 5, della citata legge 135/2012 - le predette riduzioni.

Tali disposizioni, unitamente alle diverse norme emanate nel 2012 che hanno previsto consistenti riduzioni delle spese di funzionamento dell'Istituto ed il conseguente riversamento al bilancio dello Stato delle economie realizzate, rendono assai difficoltoso il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento

dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa dell'INPS nel settore previdenziale ed assistenziale.

Uguali difficoltà si incontrano anche per incrementare l'attuale livello qualitativo dei servizi che presuppongono elevati livelli di specializzazione, soprattutto in relazione alle oggettive specificità delle materie di competenza dell'INPS e degli Enti incorporati.

A tale riguardo, coerentemente con le indicazioni contenute nella precedente relazione programmatica, si ritiene che, in considerazione dei nuovi compiti attribuiti all'INPS in seguito al processo di incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, tutto il personale proveniente dai suddetti enti soppressi dovrà comunque trovare collocazione nell'Istituto al fine di:

- assicurare a tutti gli iscritti e pensionati, pubblici e privati, gli attuali standard qualitativi e quantitativi dei servizi;
- eliminare le anomalie distributive, cioè la non perfetta allocazione delle risorse umane sia sul territorio, sia nell'ambito delle qualifiche e dei profili idonei per le esigenze dell'Istituto.

Si ribadisce infatti la necessità di predisporre un piano analitico di distribuzione del personale che tenga conto dell'organico complessivo risultante dal nuovo assetto organizzativo dell'Istituto valorizzandone al massimo professionalità, competenza e esperienza.

Tutto ciò al fine di garantire - attraverso adeguati percorsi di formazione e nella prospettiva di un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa mediante l'investimento in nuove competenze ed il potenziamento di tutte le risorse professionali interne - l'erogazione agli utenti di servizi sulla base di standard quantitativi e qualitativi uniformando le attività amministrative finora svolte dalle singole amministrazioni di appartenenza.

Sempre in materia di personale si richiama infine l'art. 1, comma 110, della legge 228/2012 (legge di stabilità) che dispone a decorrere dal 2013, per l'INPS e l'INAIL, la riduzione delle risorse destinate ai progetti speciali di cui all'art. 18 della legge 88/89 nel caso in cui non siano conseguiti i risparmi previsti nella misura di 300 milioni di euro dal precedente comma 108 dello stesso articolo.

A tale riguardo si sollecitano gli Organi di gestione ad intraprendere tutte le iniziative necessarie per garantire i risparmi richiesti dalla norma evitando il rischio di una eventuale riduzione del salario accessorio che potrebbero provocare conseguenze sia di carattere motivazionale, sia sulla funzionalità dell'Istituto.

Occorre in ogni caso evidenziare che le disposizioni normative che hanno previsto la riduzione del numero del personale e la riduzione delle altre spese di funzionamento con il conseguente riversamento al bilancio dello Stato delle economie realizzate, hanno determinato il superamento del limite sostenibile dall'Istituto per continuare a svolgere al meglio il proprio ruolo di pilastro della welfare nazionale.

Ciò è stato ribadito dal CIV nel proprio Ordine del giorno del 23 ottobre 2012 con il quale è stato dato mandato al proprio Presidente di rappresentare alle Istituzioni "l'impossibilità di procedere ad ulteriori tagli delle spese di funzionamento dell'INPS in quanto ciò produrrebbe per l'Istituto un inevitabile pregiudizio sulla sua funzionalità, sulla qualità dei servizi che è tenuto a garantire, sulla professionalità e specializzazione conseguita dal proprio personale, nonché sull'immagine che nel tempo ha conseguito e che gli ha consentito di rappresentare una modello di riferimento per tutta la Pubblica Amministrazione".

B) Consulenza

Nell'attuazione delle politiche del personale si ritiene necessario perseguire il pieno ed ottimale utilizzo delle professionalità interne limitando sempre più il ricorso alle consulenze, ai contratti di tipo privatistico ed alle esternalizzazioni

Infatti il ricorso ai contratti di consulenza e di tipo privatistico deve rappresentare una scelta gestionale di carattere eccezionale, cui ricorrere esclusivamente in assenza di professionalità interne.

La limitazione del ricorso alle prestazioni consulenziali esterne consente inoltre di ridurre il rischio di esercizio improprio di funzioni istituzionali e di indebolimento delle leve autonome sia di governo che operative.

L'eventuale ricorso alle le suddette prestazioni, che devono avere in ogni caso natura temporanea, rende necessario attuare una congrua programmazione di specifici interventi formativi, allo scopo di sopperire alla carenza delle professionalità interne che risultano indispensabili per il raggiungimento delle finalità istituzionali, degli obiettivi e dei progetti affidati a soggetti esterni.

Con riferimento al completo utilizzo del personale dell'Istituto ed alla consistente riduzione delle consulenze e delle esternalizzazione delle attività di servizi il CIV ha, con propria deliberazione n. 21 del 25 settembre 2012, impegnato gli Organi di Gestione a predisporre un piano industriale che preveda "il completo utilizzo del personale dipendente valorizzando le professionalità interne, al fine di pervenire in tempi rapidi ad un azzeramento delle consistenti spese sostenute per consulenze esterne ed esternalizzazioni di attività e servizi".

C) Formazione

Poiché la programmazione di specifici interventi formativi rientra in una più generale politica di valorizzazione del personale si ritiene necessario, pur in presenza di stringenti vincoli di bilancio imposti dalla legge, realizzare uno "sviluppo delle risorse" che abbia come obiettivo la valorizzazione e la motivazione del personale da attuarsi attraverso percorsi di sviluppo professionale improntati a effettivi criteri di meritocrazia e selettività.

Accanto all'aspetto motivazionale occorrerà predisporre piani di formazione continua in grado di promuovere la crescita professionale e sviluppare il valore dell'identificazione negli obiettivi aziendali, al fine di garantire omogenei livelli di conoscenza delle tematiche che l'Istituto sarà chiamato a gestire anche a seguito dell'incorporazione.

Occorre pertanto prevedere:

- un piano analitico di distribuzione del personale che tenga conto dell'organico complessivo risultante dal nuovo assetto organizzativo dell'Istituto valorizzandone al massimo professionalità, competenza e esperienza;
- l'adozione di tutte le iniziative necessarie per garantire i risparmi richiesti dalla legge di stabilità 2013, evitando il rischio di una eventuale riduzione del salario accessorio;
- il completo utilizzo del personale dipendente valorizzando le professionalità interne, al fine di pervenire in tempi rapidi ad un azzeramento delle consistenti spese sostenute per consulenze esterne ed esternalizzazioni di attività e servizi;

- la predisposizione di piani di formazione continua in grado di promuovere la crescita professionale e sviluppare il valore dell'identificazione negli obiettivi aziendali, nonché di garantire omogenei livelli di conoscenza delle tematiche che l'Istituto sarà chiamato a gestire anche a seguito dell'incorporazione.

2.2 gli aspetti organizzativi e la telematizzazione dei servizi

Per avviare il riassetto organizzativo e funzionale previsto dal comma 7 dell'art. 21 della legge 214/2011 conseguente alla soppressione dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS, il Presidente dell'Istituto, con determinazione n. 25 del 4 febbraio 2013, ha disposto la sperimentazione di un nuovo modello organizzativo di Direzione provinciale INPS integrata con le funzioni dei suddetti enti soppressi.

A tal fine ha dato mandato al Direttore Generale di porre in essere ogni utile iniziativa per realizzare la sperimentazione di sede integrata predisponendo, altresì, un'ipotesi di progetto di integrazione delle Direzioni Regionali, attività che dovranno concludersi entro il 2013.

Con Circolare INPS n. 31 del 25 febbraio 2013 è stata avviata con decorrenza 1° aprile 2013 la fase di sperimentazione del modello organizzativo integrato di Direzione provinciale, che interesserà un campione di sedi.

Il percorso previsto per il riassetto organizzativo delle sedi territoriali appare coerente con i precedenti indirizzi del CIV, in merito alla necessità di tenere conto delle specificità delle prestazioni erogate dagli enti soppressi, delle procedure e dei processi organizzativi utilizzati dagli stessi, nonché della necessità di assicurare elevati standard qualitativi dei servizi.

Con riferimento a tali attività, è opinione del CIV che la prevista sperimentazione debba essere in ogni caso accompagnata da un attento monitoraggio ed ascolto del territorio, con il quale garantire sia la piena realizzazione del riassetto organizzativo, sia l'evidenziazione delle aree su cui intervenire in un'ottica di miglioramento continuo.

Oltre alla riorganizzazione delle sedi territoriali il CIV ritiene necessaria la predisposizione di un piano industriale, nel quale si evidenzia anche il modello organizzativo previsto per la Direzione Generale e la relativa tempistica.

Tutto ciò premesso, il CIV ribadisce infatti quanto già indicato nella precedente Relazione Programmatica 2013-2015 circa la necessità di predisporre un piano strategico complessivo nel quale, oltre a prevedere il riassetto organizzativo, sia posta attenzione all'unicità dei servizi, alla coerente integrazione dei propri "servizi on line", nonché ad una adeguata formazione del personale.

Il Segretario

A tale ultimo riguardo, nel rinviare allo specifico paragrafo, si evidenzia la necessità di affiancare alla leva organizzativa una formazione continua del personale da realizzarsi "sul campo" e basata sull'acquisizione delle conoscenze necessarie per gestire il cambiamento.

Si evidenzia altresì che la complessità e l'articolazione del processo di riorganizzazione richiede un continuo monitoraggio delle relazioni con gli utenti dei servizi e della qualità dei servizi resi, come più dettagliatamente esposto in seguito.

Con specifico riferimento al processo di telematizzazione dei servizi, che in via esclusiva viene progressivamente esteso anche ai servizi erogati dall'ex INPDAP e dall'ex ENPALS, occorre tenere presente che esso è destinato - ed è stato realizzato - per produrre effetti rilevanti in termini di efficienza per il cittadino e per l'Istituto.

Come più volte sottolineato dal CIV, occorre tuttavia che il processo di telematizzazione non crei disagio per gli utenti che si trovino nell'impossibilità di utilizzare autonomamente le tecnologie informatiche e che, pertanto, l'Istituto adotti tutte le iniziative necessarie per evitare, superando i suddetti disagi, di abdicare al proprio ruolo di vicinanza e di supporto all'utenza.

A tale proposito il CIV ritiene che occorre valutare attentamente i risultati fin qui raggiunti con la telematizzazione e conseguentemente ripensare alla stessa considerandola non come un vincolo, ma come una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

La qualità dei servizi e la reale soddisfazione dell'utenza, che per tradizione fa parte della missione istituzionale dell'INPS, deve continuare a caratterizzare l'azione dell'Istituto verso tutti cittadini - nessuno escluso - e va perseguita anche attraverso il coinvolgimento dei suoi intermediari istituzionali.

Tale coinvolgimento appare infatti sempre più rilevante non solo per quanto riguarda l'ambito dell'invalidità civile ma, in questa fase, anche per quanto riguarda l'ulteriore sviluppo ed implementazione della telematizzazione alla luce della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS.

Si ribadisce infine che il riassetto organizzativo e territoriale in atto renderà necessario modificare i Regolamenti dell'Istituto (organizzazione, servizi e contabilità) e dovrà dare ulteriore impulso alla ricerca di soluzioni organizzative in grado di realizzare significativi risparmi di risorse.

Pertanto occorre prevedere:

- un attento monitoraggio ed ascolto del territorio, con il quale garantire sia la piena realizzazione del riassetto organizzativo, sia l'evidenziazione delle aree su cui intervenire in un'ottica di miglioramento continuo;
- la predisposizione di un piano industriale nel quale sia previsto il riassetto organizzativo complessivo – comprensivo della Direzione Generale e la relativa tempistica – ponendo attenzione all'unicità dei servizi, alla coerente integrazione nei propri "servizi on line", nonché ad una adeguata formazione del personale;
- un progetto formativo che, nel sostenere il riassetto organizzativo, consenta al personale di acquisire "sul campo" le conoscenze necessarie per gestire il cambiamento;
- un'analisi di customer satisfaction diretta a verificare i risultati concreti della riorganizzazione nonché le ricadute sulla qualità dei servizi resi agli utenti, anche al fine di consentire all'Istituto di ottimizzare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi;
- una particolare attenzione nei confronti di quei soggetti che si trovino nell'impossibilità di utilizzare autonomamente le tecnologie informatiche per interagire in via telematica con l'Istituto, consentendo in tal modo all'INPS di riaffermare il proprio tradizionale ruolo di vicinanza e di supporto a tutta l'utenza;
- un'attenta valutazione dei risultati fin qui raggiunti con la telematizzazione ed un conseguente ripensamento della stessa, considerandola non come un vincolo, ma come una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi;
- il costante monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia della rete, fisica e telematica, di distribuzione dei servizi dell'Istituto mantenendo una presenza "diffusa" sul territorio in relazione alla domanda di servizi espressa e potenziale;
- il coinvolgimento dei tradizionali interlocutori istituzionali dell'Istituto per lo sviluppo e l'implementazione del processo di telematizzazione dei servizi.

2.3 il patrimonio immobiliare e mobiliare

Con riferimento al patrimonio immobiliare dell'Istituto occorre fare riferimento alla deliberazione del CIV n. 6 del 13 marzo 2012 ed all'Ordine del Giorno di pari data, nonché agli indirizzi contenuti nell'ultima relazione programmatica 2013-2015.

A tale riguardo si rileva che, nonostante le iniziative adottate dagli Organi di gestione, non risultano ancora emanate le disposizioni legislative richieste con la predetta deliberazione n. 6/2012 che, in linea con gli obiettivi di semplificazione, di razionalizzazione e di risparmio, caratterizzanti l'azione di governo consentano di armonizzare le norme in materia di gestione e di valorizzazione del patrimonio immobiliare degli enti previdenziali.

Inoltre non risulta che abbia avuto un seguito il suddetto Ordine del Giorno con cui il CIV ha rappresentato l'esigenza di chiarire definitivamente tutti i dubbi interpretativi derivanti da una stratificazione normativa che ha impedito un utilizzo razionale ed una gestione ottimale del patrimonio immobiliare dell'Istituto.

In questo quadro il CIV, nel rilevare che la suddetta stratificazione normativa si è accentuata nel corso del 2012, ribadisce la necessità che le Istituzioni assumano urgenti soluzioni normative che, armonizzando le disposizioni in vigore, consentano all'Istituto la tempestiva adozione di tutte le misure che consentano una ottimale gestione del patrimonio immobiliare e il conseguimento di ogni possibile economia, nonché l'ottenimento della massima redditività in linea con gli obiettivi di semplificazione, di razionalizzazione e di risparmio.

Appare tuttavia necessario lo studio e l'attuazione di percorsi alternativi, in sinergia con i soggetti pubblici attivi nel settore che operano attraverso società di gestione partecipate e fondi immobiliari con finalità sociali, e comunque nel rispetto degli obblighi sulle procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento in gestione dei fondi immobiliari.

Con specifico riferimento all'incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, si ribadiscono le linee di indirizzo fornite con la deliberazione n. 13 del 5 giugno 2012, in cui ha impegnato gli Organi di gestione a predisporre un piano industriale triennale con riferimento al patrimonio strumentale e non strumentale.

Si evidenzia, infine, che il patrimonio immobiliare potrebbe essere considerato uno dei settori che dovrà prioritariamente concorrere al conseguimento del risparmio di 300 milioni di euro che l'INPS e l'INAIL, ai sensi dell'art. 1, comma 108, della legge 228/2012 (legge di stabilità 2013), dovranno realizzare a decorrere dal 2013.

Tutto ciò premesso, si riportano di seguito gli indirizzi per il triennio 2014-2016 distinguendo tra patrimonio strumentale e non strumentale.

A) Patrimonio non strumentale

Come già indicato nella Relazione Programmatica 2013-2015 si ribadisce che, per quanto attiene il patrimonio immobiliare non strumentale, è necessario individuare le procedure e le azioni dirette a conseguire la massima redditività e valorizzazione degli immobili, privilegiando le indicate sinergie con soggetti pubblici.

Inoltre, con riferimento al patrimonio immobiliare non strumentale dell'ex INPDAP, per il quale sono state adottate scelte strategiche che hanno determinato la partecipazione a fondi immobiliari, si conferma che occorre valutare una rimodulazione della suddetta partecipazione in coerenza con la missione sociale dell'Istituto assicurando, nel contempo, adeguate garanzie di rispondenza al costante rispetto delle primarie finalità istituzionali e di rendimento in un quadro di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità.

Si conferma, infine, che le medesime garanzie di rendimento devono essere estese a tutto il patrimonio immobiliare non residenziale e, in tale ottica, permane l'impegno dell'Istituto a predisporre un apposito piano di sviluppo/industriale complessivo nel quale siano evidenziate tutte le attività dirette a realizzare i predetti rendimenti e i possibili risparmi, nonché siano individuati gli ambiti che, pur in presenza dell'attuale stratificazione normativa, consentano di procedere alla dismissione del patrimonio, quale obiettivo finale da conseguire cui risulta funzionale la sua valorizzazione nella fase transitoria.

B) Patrimonio strumentale

Il CIV ribadisce che, per conseguire i risparmi imposti dalla legge di stabilità 2013, il patrimonio strumentale rappresenta, insieme all'informatica, il principale settore in cui devono essere realizzate le più consistenti riduzioni di spesa.

Relativamente al patrimonio strumentale il CIV, con la deliberazione n. 13/2012, ha previsto di impegnare gli Organi di gestione a realizzare un contenimento dei costi attraverso il recupero delle superfici e la riduzione degli oneri sostenuti per locazioni - con particolare riferimento al FIP - rendendo coerente l'attuale processo di razionalizzazione logistica con il nuovo assetto organizzativo dell'Istituto.

Nel merito il Presidente dell'Istituto ha adottato la determinazione n. 99 del 1° giugno 2012 con la quale, anche in considerazione della soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS di cui all'art. 21 del D.L. n. 201/2011, sono stati predisposti i piani di razionalizzazione logistica per tutte le Direzioni Regionali e Provinciali, nonché per le Aree metropolitane.

Tali Piani, trasmessi dai Direttori regionali e approvati con successiva determinazione presidenziale n. 205 del 26 ottobre 2012, riportano tutti gli interventi di razionalizzazione proposti e riguardanti, in particolare, l'integrazione logistica, il cronoprogramma delle attività, gli investimenti necessari, nonché gli impatti sugli interventi in corso.

Nello specifico, per ciascuna Regione è stata svolta un'analisi degli immobili coinvolti e delle tempistiche di realizzazione degli interventi, nonché un'analisi degli effetti economico-finanziari degli interventi stessi.

Ciò premesso il CIV ritiene necessario attivare un attento monitoraggio dei costi che dovranno essere sostenuti, nonché dei risparmi che saranno realizzati con la predetta razionalizzazione logistica, fornendo una informativa con cadenza almeno semestrale.

Inoltre si ribadisce la necessità di predisporre progetti concreti tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano, per il patrimonio strumentale, l'utilizzo di fonti energetiche diverse e di materiali che consentano di aumentare la sicurezza e di ridurre il consumo delle risorse utilizzate e, conseguentemente, l'impatto ambientale.

C) Patrimonio mobiliare

L'Istituto detiene da tempo una serie di partecipazioni alle quali si sono aggiunte anche quelle detenute dall'ex INPDAP e dell'ex ENPALS.

Si ribadisce che, come peraltro previsto dai decreti e dalle direttive ministeriali che disciplinano la materia, il suddetto patrimonio mobiliare deve essere

sottoposto ad una attenta valutazione ed analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento in relazione alle passività e al patrimonio.

Il CIV ritiene che il complesso delle partecipazioni detenute dall'Istituto, diverse da quelle che l'INPS deve detenere per legge, debbano essere mantenute in portafoglio solo a seguito di una costante e attenta valutazione della sussistenza delle finalità che ne avevano determinato l'acquisizione procedendo, in caso contrario, alla loro dismissione.

In particolare appare necessario un attento riesame dell'attuale partecipazione dell'Istituto in una delle più grandi società di gestione del risparmio, tenuto conto delle originarie finalità pubbliche istitutive di tale società, della sua attuale configurazione privata e delle correlate prioritarie strategie di ottimizzazione degli utili, nonché delle valutazioni dell'effettiva redditività.

Si ribadisce che in ogni caso le predette valutazioni devono essere sottoposte annualmente all'approvazione del CIV attraverso il Piano triennale degli investimenti previsto dal Decreto interministeriale del 10 novembre 2010.

Occorre pertanto prevedere:

A) Patrimonio non strumentale

- le procedure e le azioni dirette a conseguire la massima redditività e valorizzazione degli immobili non strumentali, privilegiando percorsi sinergici con i soggetti pubblici operanti nel settore;
- la rimodulazione della partecipazione a fondi immobiliari in coerenza con la missione sociale dell'Istituto assicurando, soprattutto, la rispondenza al costante rispetto delle primarie finalità istituzionali e, nel contempo, adeguati rendimenti determinati da una gestione caratterizzata dalla prudenza ed informata a criteri di trasparenza efficienza, efficacia ed economicità;

B) Patrimonio strumentale

- un attento monitoraggio dei costi che dovranno essere sostenuti, nonché dei risparmi che saranno realizzati con la razionalizzazione logistica;

Il Segretario

- la predisposizione di progetti concreti tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano, per il patrimonio strumentale, l'utilizzo di fonti energetiche diverse e di materiali che consentano di aumentare la sicurezza e di ridurre il consumo delle risorse utilizzate e, conseguentemente, l'impatto ambientale.

C) Patrimonio mobiliare

- una attenta valutazione ed analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento del patrimonio mobiliare in relazione alle passività e al patrimonio, con particolare riferimento alle partecipazioni diverse da quelle che l'INPS deve detenere per legge, procedendo allo specifico riesame dei presupposti per il mantenimento delle partecipazioni in una delle più grandi società di gestione del risparmio;
- il mantenimento in portafoglio del complesso delle partecipazioni detenute dall'Istituto, diverse da quelle che l'INPS deve detenere per legge, subordinato ad una costante e attenta valutazione della sussistenza delle finalità che ne avevano determinato l'acquisizione procedendo, in caso contrario, alla loro dismissione.

2.4 l'informatica

L'INPS dispone di un sistema informativo tecnologicamente avanzato e le sue banche dati, per volumi e complessità, non sono comparabili con nessuna delle componenti del mondo pubblico.

Di queste peculiarità il legislatore ha più volte tenuto conto ed ha progressivamente affidato all'Istituto un raccordo sinergico nell'ambito del comparto pubblico.

L'Istituto dispone di tutte le potenzialità per svolgere al meglio i compiti che gli sono già stati affidati dal legislatore ed ha le potenzialità per assumere la funzione di supporto attivo per il miglioramento del grado di efficacia del welfare nazionale.

L'utilizzo dell'informatica e delle tecnologie hanno consentito inoltre all'Istituto di mettere a disposizione della pubblica amministrazione il proprio patrimonio informativo, anche al fine di eliminare i costi occulti dell'inefficienza che inevitabilmente si riversano sui costi di produzione delle imprese.

Ciò premesso è opinione del CIV che l'Istituto debba ulteriormente impegnarsi affinché le banche dati che costituiscono il suddetto patrimonio informativo siano strutturate in modo tale da rendere le informazioni in esse contenute il più possibile fruibili da parte della collettività.

L'utilizzazione massiccia dell'informatica contribuisce in maniera determinante, insieme all'impiego del personale, alla crescita quali-quantitativa dei servizi offerti e dei rapporti con l'utenza, soprattutto nell'attuale fase di integrazione nell'INPS dell'INPDAP e dell'ENPALS, disposta dall'art. 21 della legge 214/2011.

A tale riguardo si rileva come l'Istituto abbia intrapreso con immediatezza tutte le attività indispensabili a realizzare l'omogeneità, la compatibilità e il dialogo dei sistemi e delle procedure informatiche finora utilizzati dai rispettivi enti, in linea con quanto indicato dal CIV nella precedente Relazione Programmatica.

Peraltro, come già indicato in precedenza, il CIV ribadisce che l'Istituto debba realizzare, attraverso una adeguata formazione, la progressiva implementazione di una struttura interna che assuma la gestione autonoma della funzione informatica, riducendo sempre più il ricorso a risorse esterne e promuovendo il know-how interno.

A giudizio del CIV, la progressiva eliminazione delle esternalizzazioni consentirà di realizzare i significativi risparmi di spesa imposti dalla legge di stabilità 2013.

Come già più volte indicato dal CIV le esternalizzazioni, infatti, dovranno essere sempre più limitate ai soli casi motivati da effettive necessità e giustificati da una preventiva analisi costi e benefici, da rendere note agli Organi dell'Istituto in un'ottica di trasparenza e di circolarità delle informazioni.

Occorre pertanto prevedere:

- una strutturazione delle banche dati che consenta di rendere le informazioni in esse contenute il più possibile fruibili da parte della collettività;
- il completamento del processo di telematizzazione dei servizi ex-INPDAP ed ex-ENPALS secondo il modello realizzato per l'INPS;
- la progressiva implementazione di una struttura interna che assuma la gestione autonoma della funzione informatica, riducendo sempre più il ricorso a risorse esterne e promuovendo il know-how interno;
- il limitato ricorso alle esternalizzazioni ai soli casi supportati da effettiva necessità e giustificati da una preventiva analisi costi e benefici, da rendere note agli Organi dell'Istituto in un'ottica di trasparenza e di circolarità delle informazioni.

2.5 la comunicazione

Come già indicato nella Relazione programmatica 2013-2015, gli obiettivi della comunicazione dovranno essere attuati annualmente dall'Istituto con la predisposizione di uno specifico "Piano della Comunicazione" in linea con le più recenti indicazioni del CIV.

Il CIV ribadisce la necessità di attuare verso l'esterno un sistema di comunicazione capillare che, tenendo conto delle esigenze comunicative sorte a seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS, sia in grado di migliorare la conoscenza dei servizi offerti e, nel contempo, di attuare le disposizioni in materia di trasparenza contenute nel D.L.vo n. 150/09.

Si ritiene inoltre che un ulteriore obiettivo della comunicazione debba essere quello di agevolare - in particolare tra i giovani - la crescita della cultura previdenziale nel Paese attraverso una migliore comprensione dei valori del welfare e del ruolo che l'Istituto è chiamato a svolgere.

Il CIV ritiene altresì necessario procedere alla verifica del livello di efficienza ed efficacia degli interventi comunicativi programmati, attraverso la messa a punto di opportuni indicatori.

E' infine opinione del CIV che la confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS richieda una particolare attenzione anche nei riguardi della comunicazione interna, in quanto la stessa, consentendo la condivisione della conoscenza attraverso la tempestiva diffusione delle informazioni, permette di incrementare il coinvolgimento del personale nell'attuazione delle azioni dirette al miglioramento del benessere aziendale e al conseguente miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

Pertanto, oltre a ribadire gli indirizzi indicati nella Relazione Programmatica 2013 - 2015, occorre altresì prevedere:

- un piano della comunicazione da redigersi con cadenza annuale;
- una maggiore attenzione nei riguardi della comunicazione interna al fine di incrementare il coinvolgimento del personale nell'attuazione delle azioni dirette al miglioramento del benessere aziendale e al conseguente miglioramento della qualità dei servizi prodotti;

- la diffusione della cultura previdenziale nel Paese attraverso una migliore comprensione dei valori del welfare e del ruolo che l'Istituto è chiamato a svolgere;
- la definizione di opportuni indicatori con i quali verificare il livello di efficienza ed efficacia degli interventi comunicativi programmati;
- una comunicazione verso l'esterno che persegua l'obiettivo di migliorare la conoscenza dei servizi offerti e, nel contempo, di attuare le disposizioni in materia di trasparenza contenute nel D.L.vo n. 150/09.

3. Gli obiettivi per il triennio 2014 – 2016

3.1 la contribuzione e la regolarità contributiva

Il CIV ha più volte sottolineato come la politica delle entrate dell'Istituto sia da sempre orientata ad accrescere la capacità di riscossione diretta dei contributi e a favorire la correttezza contributiva delle aziende.

Con riferimento al tema della contribuzione e della regolarità contributiva occorre rilevare che la confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS ha posto il problema di coniugare il suddetto tema alle particolari tipologie dei datori di lavoro gestiti da INPDAP e da ENPALS, nonché di definire – con tempi certi – un piano di unificazione delle procedure di accertamento, di riscossione e di verifica contributiva.

La suddetta unificazione è stata già quasi interamente realizzata con la confluenza delle procedure di denuncia mensile utilizzate dagli enti soppressi nell'UNIEMENS - vale a dire nel processo che ha consentito all'INPS di unificare i flussi retributivi EMENS con i flussi contributivi DM10 - che si completerà con la realizzazione del saldo unico, attraverso il quale si potranno registrare in un unico flusso le contribuzioni e i conguagli versati a diverse gestioni e fondi.

L'obiettivo rimane infatti quello della effettiva semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende, obiettivo che l'Istituto sta raggiungendo anche grazie al coinvolgimento ed alla fattiva collaborazione della quasi totalità delle aziende stesse.

La questione della regolarità contributiva potrebbe essere altresì inquadrata sotto un duplice aspetto: il primo relativo all'ottenimento di eventuali benefici da parte delle aziende e, il secondo, attinente al rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Infatti, con riferimento al primo aspetto, si evidenzia come ad esempio per l'ex ENPALS sia già stato proposto di subordinare al rispetto degli obblighi contributivi i finanziamenti pubblici nazionali e locali al mondo dello spettacolo, la stipula di convenzioni con gli organismi di controllo delle federazioni sportive professioniste per la partecipazione delle società alle manifestazioni agonistiche e, ancora, la definizione delle convenzioni con i grandi centri radiotelevisivi che affidano in appalto produzioni di spettacolo.

Per quanto invece attiene al DURC, se ne conferma la rilevanza quale forma di contrasto al lavoro sommerso e di strumento che, nell' evitare una distorsione del mercato legata all'evasione od all'elusione contributiva, tende a favorire la leale concorrenza tra le imprese.

Il CIV, nel constatare che si sta provvedendo ad unificare le procedure di rilascio del DURC al fine di consentire alle aziende iscritte all'ex-ENPALS di presentare la relativa richiesta presso lo sportello unico previdenziale, ribadisce la necessità di non creare difficoltà alle aziende richiedenti adottando tutte le opportune iniziative per ridurre gli attuali tempi di rilascio.

Da ultimo il CIV invita gli Organi di Gestione ad intraprendere tutte le iniziative necessarie per eliminare alcuni dubbi interpretativi derivanti dall'applicazione dell'attuale normativa in materia di contribuzione, come ad esempio nel caso dell'assicurazione degli sportivi iscritti all'ex ENPALS, per i quali si ribadisce la necessità di intervenire sul confine posto dall'attuale normativa tra dilettanti e professionisti.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

- una ulteriore semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende e delle pubbliche amministrazioni, nonché efficaci iniziative per favorire la piena adesione al sistema UNIEMENS della totalità dei soggetti tenuti al versamento della contribuzione previdenziale;
- il potenziamento delle funzioni e dei controlli per il governo delle entrate dell'ex INPDAP al fine di assicurare, per ciascuna gestione o cassa amministrata dal predetto ente soppresso, la verifica della congruenza tra accertato e riscosso e la realizzazione del pieno recupero dei contributi e dei crediti vantati a vario titolo;
- l'adozione di tutte le iniziative necessarie per consentire di subordinare al rispetto degli obblighi contributivi nei confronti della Gestione ex-ENPALS i finanziamenti pubblici nazionali e locali al mondo dello spettacolo e la stipula di convenzioni con gli organismi di controllo delle federazioni sportive professioniste e/o con i grandi centri radiotelevisivi;
- la revisione del confine posto dall'attuale normativa tra dilettanti e professionisti;
- una semplificazione operativa e un'ulteriore riduzione dei tempi di rilascio del DURC.

3.2 la verifica amministrativa e la vigilanza

La funzione di accertamento e di verifica amministrativa ha formato oggetto a più riprese degli indirizzi del CIV, costantemente diretti ad incrementare, attraverso un preventivo e approfondito lavoro di intelligence, il numero degli accertamenti effettuati dall'Istituto in ambito amministrativo.

Il lavoro di intelligence si pone accanto al tradizionale controllo formale che l'Istituto svolge sulle singole denunce aziendali, e consiste in un controllo sostanziale finalizzato alla ricerca di situazioni anomale da sottoporre a verifica.

L'obiettivo perseguito con i suddetti accertamenti è sempre stato legato a finalità di interesse generale come quello di contribuire alla diffusione della cultura della legalità e a salvaguardare il futuro previdenziale dei lavoratori, nonché a fornire un sostegno alle imprese responsabili contro la concorrenza sleale di altre imprese.

A giudizio del CIV tale attività, svolta a livello amministrativo, appare ancora più rilevante perché consente una strategia di accessi ispettivi sul territorio sempre più mirati e, inoltre, alla luce della costante riduzione del personale ispettivo, permette all'Istituto di svolgere il suo ruolo di controllo del territorio in maniera più incisiva e qualitativamente più significativa.

Si evidenzia che, a seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS si è allargata la platea dei potenziali soggetti da sottoporre a vigilanza e che, pertanto, l'attività di vigilanza dovrà essere estesa anche le pubbliche amministrazioni.

Con riferimento invece alla vigilanza ispettiva nel settore dello spettacolo e dello sport professionistico, nel 2012 l'Istituto ha adottato disposizioni finalizzate a favorire la continuità dell'attività ispettiva ed è stato definito il piano formativo rivolto agli ispettori INPS ed ex ENPALS diretto a favorirne la reciproca integrazione.

A giudizio del CIV è necessario che l'Istituto continui a curare costantemente la formazione del proprio personale ispettivo attraverso specifici corsi relativi alle novità normative intervenute nell'ultimo anno tra cui, in particolare, quelle relative alla riforma del mercato del lavoro introdotte dalla legge 92/2012.

Una adeguata formazione professionale costituisce infatti la base sulla quale poggiare la qualità dell'attività ispettiva.

A giudizio del CIV, inoltre, la qualità dell'attività di vigilanza può essere perseguita anche con opportune iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette a ricercare soluzioni normative che consentano agli ispettori dell'Istituto di acquisire tutti gli elementi utili per l'attività ispettiva e di consultare, durante l'esercizio della loro attività, le banche dati di tutte le altre amministrazioni coinvolte direttamente ed indirettamente nell'attività ispettiva.

Il CIV ritiene altresì che debbano essere assunte tutte le iniziative ritenute necessarie per favorire l'adozione di criteri di individuazione dell'azienda da sottoporre a ispezione che, nella concreta attuazione, non risultino defatiganti e vessatori per l'azienda stessa.

Sul tema della vigilanza il CIV ritiene infine necessario che siano predisposte dall'Istituto tutte le necessarie procedure per individuare, per anno di competenza, l'ammontare delle somme riscosse a fronte degli accertamenti derivanti dall'attività di vigilanza.

Pertanto, nel confermare per l'accertamento e la verifica amministrativa gli indirizzi forniti con la precedente Relazione programmatica 2013 - 2015, occorre prevedere:

- una attenta attività di *intelligence* che consenta una strategia di accessi ispettivi sul territorio sempre più mirati e che permetta all'Istituto, a fronte della costante riduzione del personale ispettivo, di svolgere il suo ruolo di controllo del territorio in maniera più incisiva e qualitativamente più significativa;
- un ampliamento dell'attività di vigilanza, che dovrà essere estesa anche alle pubbliche amministrazioni;
- una adeguata formazione del personale ispettivo finalizzata, attraverso specifici corsi relativi alle novità normative, a conseguire una maggiore qualità dell'attività di vigilanza;
- opportune iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette a ricercare soluzioni normative che consentano agli ispettori dell'Istituto di consultare, durante l'esercizio della loro attività, le banche dati di tutte le altre amministrazioni coinvolte direttamente ed indirettamente nell'attività ispettiva;
- l'adozione di criteri di individuazione dell'azienda da sottoporre a ispezione che, nella concreta attuazione, non risultino defatiganti e vessatori per l'azienda stessa;

- il monitoraggio delle fasi successive alla chiusura degli accertamenti per verificare l'ammontare delle somme riscosse a fronte di quelle accertate nel corso dell'attività di vigilanza;
- la verifica costante dei motivi che determinano la soccombenza giudiziale dell'Istituto, al fine di adottare adeguate misure correttive.

3.3 le banche dati ed il conto assicurativo

La legge 92/2012 di riforma del mercato del lavoro prevede, all'art. 1 comma 4, l'onere per l'INPS e per l'ISTAT di organizzare una banca dati informatizzata per monitorare lo stato di attuazione degli interventi previsti e a valutarne gli effetti sul mercato del lavoro, sull'occupazione e sulle modalità di entrata ed uscita dal mercato del lavoro stesso.

Inoltre, la citata legge di riforma del mercato del lavoro all'art. 4, comma 35, stabilisce che l'INPS predisponga e metta a disposizione dei servizi competenti, entro il 30 giugno 2013, una banca dati telematica contenente i dati individuali dei beneficiari di ammortizzatori sociali. Nella banca dati confluiranno anche le informazioni fornite obbligatoriamente dai servizi competenti relativamente alle azioni di politica attiva svolte nei confronti degli stessi beneficiari di ammortizzatori sociali.

L'INPS è altresì impegnato nella istituzione di una banca dati delle prestazioni sociali agevolate condizionate all'ISEE. Infatti ai sensi dell'art. 5 della legge 214/2011 sono riviste le modalità di determinazione dell'ISEE per la concessione di agevolazioni fiscali e benefici assistenziali e viene prevista, presso l'INPS, l'istituzione di una banca dati per le prestazioni sociali agevolate con la quale consentire i necessari controlli della pubblica amministrazione e degli enti pubblici.

Ulteriori oneri sono stati posti a carico dell'Istituto dall'art. 16 della legge 35/2012 che, nel dettare misure per la semplificazione dei flussi informativi in materia di interventi e servizi sociali e del controllo della fruizione delle prestazioni sociali agevolate, ha previsto l'invio all'INPS da parte degli enti erogatori di interventi e servizi sociali dei dati dei beneficiari e delle prestazioni concesse.

Tali dati, insieme a quelli presenti negli archivi dell'INPS, vanno ad alimentare il Casellario dell'Assistenza gestito dall'Istituto e le informazioni presenti nel predetto Casellario sono scambiate con le amministrazioni competenti per fini di gestione, programmazione, monitoraggio della spesa sociale, di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi, nonché di elaborazione a fini statistici, di ricerca e di studio.

Si evidenzia inoltre che in attuazione della legge 190/2012 recante *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"* è stato recentemente emanato

dal Consiglio dei Ministri un provvedimento che riordina tutte le norme che riguardano gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e introduce alcune sanzioni per il mancato rispetto di questi vincoli.

Occorre altresì sottolineare che l'aggiornamento e la manutenzione costante degli archivi informatici costituisce la condizione fondamentale per garantire l'erogazione dei servizi in tempo reale agli assicurati, compreso l'aggiornamento della posizione assicurativa individuale per la liquidazione delle prestazioni previdenziali

Come già evidenziato nella precedente Relazione programmatica 2013 - 2015 l'Istituto sta completando una complessa operazione relativa alla conoscenza del "conto previdenziale" da parte di ciascun lavoratore. E' un'operazione che si pone soprattutto nell'ottica di migliorare la comunicazione sia per le metodologie utilizzate sia per il suo contenuto qualitativo.

L'obiettivo che l'Istituto si è posto è quello di consentire all'assicurato di visualizzare "on line" la propria situazione assicurativa e contributiva, permettendogli di disporre di tutte le informazioni necessarie per poter effettuare consapevoli valutazioni ed assumere eventuali decisioni di carattere pensionistico-previdenziali.

Un aggiornato sistema di consultazione on line della propria posizione assicurativa permette inoltre all'assicurato di intervenire direttamente per richiedere l'aggiornamento dei dati nell'eventualità di una necessaria correzione degli stessi.

La confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS, disposta con la legge 214/2011, non ha cancellato la specificità del sistema previdenziale dei due enti cessati e, la necessità di perseguire il citato obiettivo dell'aggiornamento del "conto previdenziale", rende urgente l'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative dell'ex-INPDAP.

Per il suddetto ente soppresso si rileva infatti un vuoto informativo relativo ai contributi del periodo dal 1996 al 1998 - rilevanti ai fini della liquidazione delle pensioni calcolate con il sistema misto e del montante per quelle interamente contributive - che non gli ha permesso di avvalersi compiutamente dei dati provenienti dalle denunce contributive mensili.

I suddetti dati contributivi sono attualmente integrati dall'ex INPDAP solo all'atto della liquidazione della pensione, avvalendosi delle Amministrazioni di appartenenza del pensionando.

Il CIV ribadisce pertanto la necessità di imprimere una accelerazione all'attività di aggiornamento e correzione della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla Gestione ex-INPDAP, attraverso un maggiore coinvolgimento di tutte le Amministrazioni pubbliche ed una incentivazione della partecipazione e collaborazione dei Patronati al progetto di acquisizione dei dati relativi agli iscritti e di trasmissione delle eventuali richieste di variazione delle posizioni assicurative.

La predetta attività di aggiornamento e correzione deve essere in ogni caso finalizzata a:

- realizzare un unico archivio degli assicurati INPS;
- rendere note le modalità del formarsi e dell'incrementarsi del montante contributivo;
- facilitare le operazioni di gestione della posizione assicurativa (riscatti, ricongiunzioni) o di liquidazione delle prestazioni.

Pertanto, nel ribadire gli indirizzi forniti con la precedente Relazione Programmatica 2013 -2015, occorre prevedere:

Banche dati

- una tempestiva attuazione delle disposizioni normative (art.1, comma 4, della legge 92/2012, art. 16 legge 35/2012, art. 5 legge 214/2011 e la legge 190/2012) che impongono l'istituzione e l'alimentazione di alcune banche dati, nonché obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- l'elaborazione statistica dei dati acquisiti da specifiche banche dati, da utilizzare quale strumento approfondito ed aggiornato per la conoscenza del mondo del lavoro, anche in sinergia con i dati in possesso di altri Enti o Amministrazioni;
- lo sviluppo di ulteriori servizi che consentano di gestire e di rendere disponibili, a costi competitivi, le informazioni che gravitano intorno al rapporto di lavoro;

Conto assicurativo

- la disponibilità e la possibilità per i lavoratori (dipendenti, autonomi, parasubordinati), per le aziende e per le pubbliche amministrazioni di consultare i rispettivi rendiconti annuali contenenti sia i dati retributivi/contributivi acquisiti fino al mese precedente quello della richiesta, sia la retribuzione figurativa per gli eventi che la prevedono;
- l'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla gestione ex-INPDAP con il coinvolgimento di tutte le Amministrazioni pubbliche;
- la partecipazione dei Patronati al progetto di acquisizione delle notizie utili ai fini dell'aggiornamento e del completamento della posizione assicurativa degli iscritti alla gestione ex-INPDAP.

3.4 le pensioni

L'art 24 della 214/2011 ha previsto dal 1° gennaio 2012 una serie di disposizioni in materia previdenziale di cui si evidenziano quelle relative all'estensione del sistema di calcolo contributivo (calcolo pro-rata) anche a coloro che godono del sistema retributivo, l'abolizione della pensione di anzianità e l'istituzione della pensione anticipata, l'eliminazione delle finestre mobili per coloro che maturano il diritto alla pensione di vecchiaia o alla pensione anticipata che risultano incorporate nei nuovi requisiti anagrafici previsti per l'accesso alla pensione.

La predetta legge 214/2011 ha previsto, altresì, ai commi 14 e 15 del suddetto articolo 24, una specifica tutela per i c.d. lavoratori salvaguardati, successivamente estesa ed integrata con l'art. 22 della legge 135/2012 e con l'art. 1, commi 231-237, della legge 228/2012.

Per attuare le suddette disposizioni l'Istituto ha predisposto, a partire dal 2012, il piano operativo per la verifica del diritto a pensione ed ha avviato le operazioni di inoltro delle relative comunicazioni dirette a tutti i lavoratori destinatari della salvaguardia.

Con riferimento alla tutela di tali lavoratori il CIV ritiene necessario che l'Istituto adotti ogni utile iniziativa diretta a rimuovere i dubbi interpretativi posti dall'attuale normativa, nonché a concordare con i Ministeri vigilanti criteri e modalità uniformi di applicazione delle norme, anche al fine di evitare possibili disagi sociali.

A tale proposito il CIV ritiene, inoltre, che l'Istituto debba valutare la possibilità di adeguare le proprie attività all'eventualità che la predetta problematica dei lavoratori salvaguardati possa assumere carattere strutturale a seguito dell'esplicarsi degli effetti della riforma delle pensioni e della riforma del mercato del lavoro.

I commi 238-249 della legge di stabilità 228/2013, nel dettare disposizioni in materia di ricongiunzione e cumulo di periodi assicurativi posseduti presso diverse gestioni previdenziali, ha ridimensionato i precedenti interventi normativi sulle prestazioni pensionistiche, che rendevano di fatto oneroso il trasferimento di una posizione assicurativa.

In particolare il comma 238 prevede la gratuità del trasferimento dei contributi all'INPS per tutti coloro che risultavano iscritti alle gestioni pensionistiche ex INPDAP e che hanno cessato il rapporto di lavoro prima del 31 luglio 2010.

Il successivo comma 239, fermo restando le vigenti disposizioni in materia di totalizzazione e di ricongiunzione dei periodi assicurativi, introduce la facoltà - che può essere esercitata esclusivamente per la liquidazione del trattamento pensionistico di vecchiaia - di conseguire un'unica pensione cumulando i periodi assicurativi non coincidenti posseduti dai soggetti iscritti presso due o più forme di assicurazione obbligatoria (compresa la gestione separata INPS), che non siano già titolari di trattamento pensionistico e che non possiedano in un'unica gestione i requisiti per il diritto alla pensione.

Con riferimento a tali problematiche il CIV ritiene necessaria l'adozione delle iniziative finalizzate ad una revisione complessiva della normativa in materia, che tenga conto anche della crescente mobilità dei lavoratori in un mercato del lavoro sempre più complesso.

A seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS disposta con la legge 214/2011 e quella dell'IPOST prevista con la legge 122/2010 sono stati avviati specifici interventi finalizzati a garantire gli stessi standard di servizio a tutti gli assicurati e pensionati, in una logica di risparmio.

Il CIV ribadisce l'importanza di conseguire la correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali forniti dall'ex INPDAP, superando gli attuali ritardi dei flussi istruttori documentali provenienti dalle amministrazioni datrici.

Il CIV ritiene infatti che, per raggiungere la suddetta correttezza, risulta fondamentale una gestione completa e diretta del conto assicurativo da realizzare anche attraverso l'integrazione di tutte le banche dati che alimentano i sottosistemi collegati alle prestazioni istituzionali.

A giudizio del CIV, infine, è necessario che siano effettuate periodiche verifiche, anche con il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto, dei tempi e delle modalità di erogazione delle prestazioni, della qualità dei servizi resi dall'Istituto, nonché di come la qualità stessa sia percepita dall'utenza.

Pertanto, nel ribadire gli indirizzi forniti con la Relazione Programmatica 2013-2015, è necessario prevedere:

- l'adozione di ogni utile iniziativa diretta a rimuovere i dubbi interpretativi posti dall'attuale normativa in materia di lavoratori salvaguardati, nonché a concordare con i Ministeri vigilanti criteri e modalità uniformi di applicazioni delle norme, anche al fine di evitare possibili disagi sociali;

Il Segretario

- la possibilità di adeguare le attività dell'Istituto all'eventualità che la problematica dei lavoratori salvaguardati possa assumere carattere strutturale a seguito dell'esplicarsi degli effetti della riforma delle pensioni e della riforma del mercato del lavoro;
- l'adozione delle iniziative finalizzate ad una revisione complessiva della normativa di totalizzazione e ricongiunzione dei periodi assicurativi, che tenga conto anche della crescente mobilità dei lavoratori in un mercato del lavoro sempre più complesso;
- la realizzazione della correntezza delle prestazioni pensionistiche ex-INPDAP e l'eliminazione dell'arretrato di pensioni, riscatti e ricongiunzioni;
- una gestione completa e diretta del conto assicurativo da realizzare anche attraverso l'integrazione di tutte le banche dati che alimentano i sottosistemi collegati alle prestazioni istituzionali;
- periodiche verifiche, anche con il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto, dei tempi e delle modalità di erogazione delle prestazioni, della qualità dei servizi resi dall'Istituto, nonché di come la qualità stessa sia percepita dall'utenza.

3.5 le prestazioni a sostegno del reddito

Le prestazioni economiche a sostegno del reddito e, in particolare quelle relative all'erogazione degli ammortizzatori sociali, sono quelle che negli ultimi anni di congiuntura economica particolarmente negativa hanno registrato una rilevante crescita.

A tale crescita l'Istituto ha fatto fronte con l'impegno del proprio personale dipendente che, oltre ad aumentare la produttività, ha consentito anche un concomitante incremento del livello qualitativo dei servizi che - facendo riscontrare una percentuale di circa 96% di prestazioni erogate entro i 30 giorni - ha permesso ai lavoratori interessati di mantenere una sostanziale continuità tra redditi da lavoro e quelli da prestazione.

E' opinione del CIV che con il perdurare della crisi economica sarà necessario, a decorrere dall'anno in corso, un incremento quantitativo e qualitativo dell'impegno dell'Istituto anche a seguito dei nuovi compiti introdotti da alcune disposizioni legislative come quelli derivanti dalla riforma del mercato del lavoro (legge 92/2012) e dalla necessità di costituire ed alimentare alcune banche dati (art.1, comma 4, della legge 92/102, art. 16 legge 35/2012 e art. 5 legge 214/2011).

Si segnalano le novità apportate dalla legge di riforma del mercato del lavoro (legge 28 giugno 2012 n. 92). In primo luogo, a decorrere dal 1° gennaio 2013, è stata istituita l'Assicurazione Sociale per l'Impiego (ASpI). La finalità di tale assicurazione è quella di tutelare i lavoratori che perdano involontariamente la propria occupazione mediante il ricorso a due nuove forme di tutela: l'indennità di disoccupazione ASpI e l'indennità di disoccupazione mini-ASpI.

Tali prestazioni sostituiscono a tutti gli effetti l'indennità di disoccupazione (non agricola) ordinaria con requisiti normali e con requisiti ridotti, l'indennità di disoccupazione speciale edile nonché l'indennità di mobilità (dopo un periodo transitorio di 4 anni in cui l'intervento della mobilità viene progressivamente ridotto).

Sono destinatari della nuova prestazione tutti i lavoratori dipendenti con rapporto di lavoro in forma subordinata, compresi gli apprendisti, il personale artistico subordinato, i pubblici dipendenti con il contratto a tempo determinato e i soci lavoratori di cooperative ex D.P.R.n. 602/1970. Sono invece esclusi i dipendenti a tempo indeterminato della Pubblica

Amministrazione e gli operai agricoli a tempo determinato e indeterminato per i quali continua a trovare applicazione la specifica disciplina.

In secondo luogo, l'articolo 3 della legge di riforma del mercato del lavoro ha disegnato un quadro organico delle tutele previste a favore dei lavoratori quando, pur rimanendo attivo il rapporto di lavoro, si renda necessario predisporre un sostegno economico in caso di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa.

In tale ambito si sono resi definitivi gli interventi di CIGS per alcune tipologie di imprese, fino ad ora ammesse al trattamento solo annualmente e con specifici provvedimenti legislativi. In particolare sono state estese le norme e gli obblighi contributivi della disciplina generale della CIGS alle imprese commerciali con più di 50 dipendenti, alle agenzie di viaggi e turismo (compresi gli operatori turistici) con più di 50 dipendenti, alle imprese di vigilanza con più di 15 dipendenti ed a tutte le imprese del trasporto aereo e del sistema aeroportuale (a prescindere dal numero dei dipendenti).

Si è prevista, inoltre, l'istituzione di fondi di solidarietà bilaterali per l'erogazione di integrazioni salariali nei settori non coperti dalla CIG.

Ciò premesso il CIV ritiene necessario che siano adottate tutte le misure per garantire ai cittadini le giuste tutele nonché le iniziative dirette ad evitare che, specie per i trattamenti in deroga da erogare nella suddetta fase transitoria, si creino condizioni di disagio sociale.

Poiché la riforma del mercato del lavoro coinvolge la totalità dei lavoratori e delle aziende che, a loro volta, rappresentano i naturali interlocutori dell'Istituto, il CIV ritiene necessario che l'Istituto adotti tutte le iniziative necessarie per la corretta gestione della fase di transizione fra le vecchie e le nuove disposizioni.

In particolare il CIV ribadisce i contenuti del suo ordine del giorno del 23 ottobre 2012 con il quale ha evidenziato la necessità di favorire la piena attuazione della riforma attraverso un tempestivo chiarimento dei Ministeri vigilanti sui dubbi interpretativi che la stessa pone, anche al fine di garantire la legittimità dei comportamenti dei lavoratori e delle aziende, nonché di prevenire l'insorgere di eventuale contenzioso.

Il CIV ribadisce l'importanza che rivestono le modalità di trasmissione telematica della certificazione di malattia.

Infatti essa costituisce un valido strumento per effettuare i necessari controlli sui conguagli delle indennità di malattia, per favorire il buon esito dei controlli

Il Segretario

effettuati dai medici incaricati di svolgere gli accertamenti fiscali, nonché per creare una base dati nella quale far affluire le informazioni della morbilità dei lavoratori e dei cittadini con cui avviare un più avanzato sistema di prevenzione e di cura.

Occorre pertanto prevedere:

- un insieme di iniziative per la corretta gestione della fase di transizione fra le vecchie e le nuove disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro disposte dalla legge 92/2012;
- l'adozione delle iniziative necessarie per un tempestivo chiarimento dei Ministeri vigilanti sui dubbi interpretativi posti dalla legge 92/2012, anche al fine di garantire la legittimità dei comportamenti dei lavoratori e delle aziende, nonché di prevenire l'insorgere di eventuale contenzioso;
- la creazione di una base dati nella quale far affluire le informazioni della morbilità dei lavoratori e dei cittadini rilevate dalla trasmissione telematica delle certificazioni di malattia da utilizzare, insieme ad altre amministrazioni pubbliche, per avviare un più avanzato sistema di prevenzione e di cura.

3.6 le prestazioni creditizie e le politiche sociali

Le ex gestioni INPDAP ed IPOST - entrambe confluite nell'INPS - sono finanziate con i contributi degli iscritti e dei pensionati e offrono una variegata tipologia di prestazioni e di interventi socio-assistenziali a favore di giovani e anziani a sostegno dei bisogni e delle esigenze che si manifestano in varie fasi del ciclo di vita della persona.

A tal proposito si evidenzia come negli ultimi dieci anni si sia realizzata una profonda evoluzione dell'insieme delle prestazioni sociali in favore di giovani e anziani, sia in termini quantitativi che qualitativi.

A titolo esemplificativo, è stato avviato un proficuo piano di sostegno di aggiornamento professionale in favore dei pubblici dipendenti con il sostegno economico all'organizzazione di Corsi Universitari nonché, in favore degli anziani, sono state realizzate con gli Enti locali territoriali sinergie dirette a garantire una integrazione di risorse economiche agli stessi, nel caso in cui per la limitatezza delle risorse non fossero assistiti dall'amministrazione pubblica.

Tali prestazioni sono progettate ed attuate sulla base della disponibilità di bilancio e prevedendo, in alcuni casi, una partecipazione alle spese da parte degli utenti che va ad aggiungersi alla contribuzione dovuta all'ex-gestione credito dai lavoratori (0,35%).

Va precisato che dall'anno 2007 sono erogate le prestazioni creditizie non solo agli iscritti in attività di servizio, ma anche ai pensionati che aderiscono alla gestione credito con un contributo dello 0,15%.

Proprio in considerazione che le prestazioni sono erogate sulla base delle disponibilità di bilancio costituite dalle suddette entrate contributive, il CIV ritiene che, in un contesto di crisi economica, si possa giustificare l'esigenza, da un lato, di assicurare un maggior respiro ai prestiti rimuovendo o elevando gli importi massimi concedibili e, dall'altro, di ridefinire l'importo massimo erogabile nei mutui ipotecari, attualmente pari al 100% del valore dell'immobile.

Per le predette prestazioni dell'ex INPDAP e dell'ex IPOST rimane la necessità di una completa armonizzazione delle stesse con quelle relative all'assistenza

sanitaria integrativa, climatico termale, scolastica e culturale acquisite dall'ex INPDAP dal disciolto ENAM.

Inoltre, nell'ambito degli interventi di armonizzazione delle prestazioni di connotazione sociale andrà annoverato il fondo PSMSAD - ex Ente Nazionale Assistenza e Previdenza Pittori e Scultori, Musicisti, Scrittori e Autori Drammatici - già confluito, ante riforma, in ENPALS.

Pertanto il CIV, nel considerare prioritario il mantenimento delle specificità delle suddette prestazioni, ribadisce la necessità, anche in considerazione dell'identità dei presupposti giuridici e delle prestazioni erogate, di concentrare in una unica struttura organizzativa la gestione delle prestazioni erogate dai suddetti enti soppressi.

Accanto all'armonizzazione delle prestazioni e della struttura organizzativa, il CIV ritiene altresì che debba procedersi alla definizione di un progetto di armonizzazione delle aliquote contributive da sottoporre all'attenzione del legislatore.

Per ciò che concerne le attività innovative di welfare il CIV ritiene inoltre necessario adottare tutte le iniziative dirette a consolidare sia l'attuale modello di assistenza domiciliare agli anziani, sia l'attuale sostegno all'orientamento e alla formazione dei giovani, sia all'aggiornamento professionale dei dipendenti pubblici.

Per quanto attiene invece alle prestazioni riferite all'ex ENAM, il CIV sottolinea la necessità di adottare interventi diretti ad una maggiore valorizzazione delle peculiarità delle prestazioni, ad un aggiornamento del relativo Statuto, ad una maggiore formazione degli insegnanti iscritti al fondo, al completamento del processo di integrazione con le prestazioni della gestione pubblica, nonché ad un incremento della relativa comunicazione.

Infine, con riferimento alle strutture sociali, il CIV ritiene che si debba procedere alla omogeneizzazione e razionalizzazione del patrimonio inerente le strutture di connotazione sociale acquisite con l'integrazione degli Enti soppressi.

Infatti, nel quadro di una rivisitazione dei servizi sociali offerti in ambito pubblico, si ritiene necessaria una visione progettuale che coinvolga l'intero patrimonio dedicato al sociale, che consentirebbe all'Istituto una evidente

Il Segretario

razionalizzazione delle risorse, nonché la possibilità di ricercare strumenti innovativi e sperimentali in tale ambito.

Pertanto, nel rinviare alla Relazione Programmatica 2013-2015 per ciò che attiene agli indirizzi relativi alle altre prestazioni della Gestione pubblica, occorre prevedere:

- l'erogazione delle prestazioni che siano commisurate alle disponibilità di bilancio e che tengano conto dell'attuale contesto di crisi economica prevedendosi, a titolo esemplificativo, un maggior respiro ai prestiti rimuovendo o elevando gli importi massimi concedibili, nonché l'eventuale ridefinizione dell'importo massimo erogabile nei mutui ipotecari, attualmente pari al 100% del valore dell'immobile;
- una completa armonizzazione delle prestazioni ex ENAM, adottando interventi diretti ad una maggiore valorizzazione delle peculiarità delle prestazioni, ad un aggiornamento del relativo Statuto, ad una maggiore formazione degli insegnanti iscritti al fondo, nonché ad un incremento della relativa comunicazione;
- la concentrazione in una unica struttura organizzativa della gestione delle prestazioni erogate dall'ex INPDAP, dall'ex IPOST, dall'ex ENAM e dall'ex fondo PSMSAD;
- la definizione di un progetto di armonizzazione delle aliquote contributive da sottoporre all'attenzione del legislatore;
- il consolidamento dell'attuale modello di assistenza domiciliare agli anziani, dell'attuale sostegno all'orientamento e alla formazione dei giovani, nonché dell'aggiornamento professionale dei dipendenti pubblici;
- la omogeneizzazione e razionalizzazione del patrimonio inerente le strutture di connotazione sociale acquisite con l'integrazione degli Enti soppressi.

3.7 l'invalidità civile

L'art. 20 legge 102/2009 ha introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2010, importanti innovazioni nel processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, con l'obiettivo di realizzare la gestione coordinata delle fasi amministrative e sanitarie finalizzata ad una generale contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni, nel rispetto delle esigenze degli utenti più deboli, ed anche con l'obiettivo di rendere omogenei sul territorio nazionale i criteri di riconoscimento dei benefici.

Con l'art. 18, comma 22, della legge 111/2011 il legislatore ha previsto per le Regioni, allo scopo di migliorare l'efficienza del procedimento, la possibilità di affidare all'INPS con specifiche convenzioni, anche in deroga alle disposizioni vigenti, le funzioni relative all'accertamento dei requisiti sanitari per il riconoscimento dell'invalidità civile, della cecità civile, della sordità, dell'handicap e della disabilità.

Inoltre, al fine di ridurre il contenzioso in materia di invalidità civile, l'art. 38 della citata legge 111/2011, ha previsto l'obbligatorietà dell'accertamento tecnico preventivo delle condizioni sanitarie, quale condizione di procedibilità della domanda nelle controversie in materia di invalidità civile.

Nel contesto del predetto quadro normativo il CIV ha effettuato un monitoraggio periodico su base nazionale e regionale, riguardante tutte le fasi del processo di riconoscimento dell'invalidità civile (presentazione delle domande, rapporti con i medici, rapporti con le Commissioni mediche delle ASL, ecc.) e i risultati raggiunti.

Le problematiche emerse dai monitoraggi hanno permesso all'Istituto di adottare iniziative tendenti a favorire una partecipazione condivisa da parte di tutti coloro che concorrono alla definizione del procedimento (medici, ASL, Regioni, Patronati, Associazioni).

E' stato in primo luogo rilevato che, a tutt'oggi, la facoltà prevista dall'art. 18, comma 22, della legge 111/2011 non risulta essere stata esercitata da nessuna Regione, nonostante l'INPS abbia emanato la determina presidenziale n. 429/2011 con la quale ha approvato lo schema di convenzione di cui alla predetta legge.

A seguito dei suddetti monitoraggi il CIV ha inoltre adottato la deliberazione n. 9 del 17 aprile 2012 nella quale sono state rilevate le seguenti problematiche che, a tutt'oggi, devono trovare ancora soluzione:

- termine di liquidazione delle prestazioni economiche ancora molto superiore ai 120 giorni previsti dalla legge;
- necessità di incrementare la partecipazione dei medici INPS alle commissioni mediche integrate, per velocizzare la procedura complessiva;
- necessità di ricercare soluzioni di cooperazione con le ASL e le Regioni per rendere più efficienti ed efficaci le procedure;
- incompleta telematizzazione della prima fase della procedura che impedisce la totale ed immediata calendarizzazione delle visite.

A tal proposito, il CIV ritiene necessario che gli Organi di Gestione valutino il procedimento di riconoscimento dell'invalidità attualmente strutturato su tre livelli di controllo, anche al fine di valorizzare la partecipazione dei medici INPS nelle Commissioni delle ASL.

Nel corso dell'ultimo anno il CIV ha inoltre rilevato ulteriori problematiche, relativamente alle verifiche straordinarie imposte dalla legge di stabilità 2013, all'eccessivo numero di verbali approvati con il silenzio-assenso, alla disomogeneità delle modalità di trasmissione dei verbali sul territorio da parte delle ASL, nonché all'esigenza di una condivisione delle informazioni con le altre amministrazioni.

In particolare, con riferimento alle verifiche straordinarie si evidenzia che l'art. 1, comma 109, della legge 228/2013 (legge di stabilità 2013) ha affidato all'INPS, nel periodo 2013-2015 la realizzazione di un piano di 150.000 verifiche straordinarie annue nei confronti dei titolari di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, aggiuntivo rispetto all'ordinaria attività di accertamento della permanenza dei relativi requisiti sanitari e reddituali.

A tale proposito il CIV, nel ritenere che l'assegnazione di tali ulteriori compiti debba essere - al pari dell'esigenza di una maggiore integrazione delle commissioni mediche ASL - preceduta da una attenta analisi costi e benefici da effettuare anche con l'utilizzo della contabilità analitica, ha rilevato che in ogni caso, essa non possa prescindere dalla contestuale assegnazione di risorse

Il Segretario

umane e finanziarie, soprattutto in un contesto in cui il legislatore ha imposto un costante decremento delle stesse risorse.

Peraltro, per la definizione dei criteri per la costituzione del suddetto campione di 150.000 visite straordinarie, il CIV ribadisce la necessità che lo stesso sia individuato insieme ai patronati ed alle associazioni, avendo cura di adottare modalità di richiamo a visita che non siano vessatorie e defatiganti per l'utenza.

Con riferimento invece all'esigenza di una condivisione delle informazioni con le altre amministrazioni, è emersa la necessità che i soggetti pubblici tenuti all'erogazione dei benefici di natura non economica siano costantemente aggiornati sulla sussistenza del diritto in capo al richiedente.

A tale proposito il CIV, nel ribadire l'esigenza di una immediata consegna ai cittadini degli esiti degli accertamenti considera fondamentale, nel rispetto della privacy, condividere con tutte le amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni le informazioni relative agli esiti degli accertamenti sanitari, anche al fine di evitare defatiganti adempimenti agli interessati.

Il CIV ribadisce infine la necessità di adottare ogni utile iniziativa diretta a conseguire una riduzione dei giudizi in materia di invalidità civile, quale ad esempio la possibile reintroduzione del ricorso amministrativo quale strumento deflattivo del contenzioso giudiziario.

Occorre pertanto prevedere:

- la riduzione degli attuali tempi di conclusione del procedimento previsto per il riconoscimento dell'invalidità fino a portarli rapidamente entro il termini di 120 giorni previsti dalla legge intervenendo, in particolare, sui tempi dei procedimenti di esclusiva competenza INPS;
- la piena partecipazione dei medici alle commissioni mediche integrate ed ai procedimenti giurisdizionali a cui sono chiamati ad assistere come consulenti tecnici di parte;
- la valutazione del procedimento di riconoscimento dell'invalidità attualmente strutturato su tre livelli di controllo, anche al fine di valorizzare la partecipazione dei medici INPS nelle Commissioni delle ASL;

- ulteriori soluzioni di cooperazione con le ASL e le Regioni finalizzate a favorire il completo e generalizzato utilizzo delle procedure informatiche, con particolare riguardo a quelle relative alla calendarizzazione delle prime visite e all'inoltro all'INPS dei verbali;
- la definizione dei criteri per la costituzione del campione di 150.000 visite straordinarie annue previste dalla legge 228/2012 insieme ai patronati ed alle associazioni, avendo cura di adottare modalità di richiamo a visita che non siano vessatorie e defatiganti per l'utenza;
- la condivisione - nel rispetto della privacy - delle informazioni relative agli esiti degli accertamenti sanitari con tutte le amministrazioni deputate all'erogazione di specifiche prestazioni, anche al fine di evitare defatiganti adempimenti agli interessati;
- ogni utile iniziativa diretta a sollecitare le Istituzioni a prendere in considerazione la reintroduzione del ricorso amministrativo quale strumento deflattivo del contenzioso giudiziario in materia di invalidità civile

3.8 il contenzioso amministrativo e giudiziario

La consistente mole e complessità del contenzioso che vede coinvolto l'INPS rappresenta una delle maggiori criticità della gestione corrente degli ultimi anni che va ad incidere negativamente sulla tutela dei diritti degli assicurati, delle aziende, dei pensionati, nonché sui tempi della giustizia.

Dall'esame della diffusione territoriale del contenzioso sia amministrativo che giudiziario il CIV rileva il permanere, a livello territoriale, di una grande disomogeneità della quantità dei ricorsi pendenti e di quelli presentati ogni anno.

Infatti, mentre nelle Regioni del nord Italia e del centro nord la media è contenuta in limiti che possono essere ritenuti fisiologici, in alcune Regioni del centro sud il fenomeno assume l'aspetto di una vera anomalia.

In questo quadro, la riduzione strutturale del contenzioso continua a rappresentare un obiettivo prioritario dell'Istituto e, a tale proposito, occorre evidenziare che i recenti interventi normativi e le politiche di contenimento finora intraprese dall'Istituto hanno consentito di raggiungere significativi risultati, anche su alcune sedi che presentavano particolari criticità.

Tra gli interventi di natura normativa, l'anno 2012 si è caratterizzato per la piena applicazione delle disposizioni introdotte dalla legge 111/2011 che hanno previsto l'estinzione di diritto delle controversie il cui valore non superi 500 euro, nonché l'introduzione nelle cause in materia di invalidità civile, di pensione di inabilità e di assegno di invalidità, dell'Accertamento tecnico preventivo obbligatorio.

Inoltre, con il decreto legge n. 5 del 9 febbraio 2012, convertito con legge n. 35 del 4 aprile 2012, è stato novellato l'art. 10 comma 6 del decreto legge n. 203/2005 convertito con modificazioni in legge n. 248/2005, stabilendo che, nelle controversie in materia di invalidità civile, sordomutismo, handicap e disabilità, l'INPS è rappresentato e difeso direttamente dai propri dipendenti "con esclusione del giudizio di Cassazione".

Tra gli interventi di natura organizzativa conseguentemente adottati dall'Istituto si segnala la circolare n. 132/2011 che ha introdotto nuove modalità di gestione del contenzioso amministrativo e giudiziario, con l'obiettivo di rafforzare il presidio del contenzioso e prevenire il ricorso giurisdizionale.

Il Segretario

Ulteriori disposizioni organizzative sono state emanate con la circolare n. 103/2012 che ha previsto l'affidamento ai funzionari amministrativi del contenzioso di secondo grado per l'invalidità civile.

Infine con la circolare n. 29/2013 sono stati individuati interventi per la normalizzazione del flusso operativo del contenzioso amministrativo prevedendo il monitoraggio del contenzioso amministrativo giacente, un'attenta pulizia degli archivi ove attualmente risiedono ricorsi amministrativi pendenti e risalenti nel tempo, nonché un maggior ricorso allo strumento dell'autotutela.

Tali misure sono da ritenersi in linea con l'obiettivo più volte indicato dal CIV sulla necessità di una rapida definizione delle controversie nella fase amministrativa, come misura deflattiva del contenzioso giudiziario.

Ciò premesso il CIV, nel confermare la necessità di conseguire in tempi rapidi la riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale, ribadisce l'esigenza di predisporre un piano organico di interventi sul contenzioso amministrativo e giudiziario, mirato a risolvere le problematiche attuali e a prevenire il formarsi di nuovo contenzioso, sia con misure interne, sia con iniziative esterne.

Il suddetto piano organico, che dovrà comprendere anche il contenzioso presente in INPDAP ed ENPALS acquisendo prioritariamente le conoscenze quali-quantitative del fenomeno, dovrà inoltre prevedere anche una adeguata formazione del personale finalizzata ad adeguare i tempi di definizione dei ricorsi alle disposizioni di legge ed alle esigenze di tutela dei diritti dell'utenza.

Per quanto attiene in particolare al contenzioso amministrativo si ribadisce infine la necessità di una rapida e approfondita valutazione da parte dell'Istituto sull'opportunità di mantenere o meno l'istruttoria dei ricorsi amministrativi a livello regionale.

Tutto ciò premesso, nel confermare gli indirizzi della Relazione programmatica 2013-2015, occorre prevedere:

- un piano organico di interventi sul contenzioso amministrativo e giudiziario che, nel conseguire in tempi rapidi la riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale, abbia come finalità quella di risolvere le problematiche attuali e di prevenire il formarsi di nuovo contenzioso, sia con misure interne, sia con iniziative esterne;

- una rapida e approfondita valutazione da parte dell'Istituto sull'opportunità di mantenere o meno l'istruttoria dei ricorsi amministrativi a livello regionale.

Il Segretario


4. Le valutazioni e le rendicontazioni

4.1 la qualità dei servizi

Il CIV ha sempre posto particolare attenzione sull'importanza della qualità dei servizi resi ai cittadini, ai pensionati, alle aziende ed alle pubbliche amministrazioni, nonché sulla necessità di una attenta e continua verifica del grado di soddisfazione delle diverse categorie di utenti.

E' opinione del CIV che la predetta attenzione alla qualità debba assumere un carattere prioritario e che la stessa debba essere rivolta sia ai servizi erogati in linea con le innovazioni organizzative già adottate, sia ai nuovi servizi previsti da ulteriori razionalizzazioni organizzative o che derivano dai compiti aggiuntivi assegnati dal legislatore.

Il CIV ritiene pertanto necessario predisporre adeguate indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti, non solo per tutti i servizi già erogati in via telematica, ma anche dei nuovi servizi che dovranno essere erogati in attuazione della riforma del mercato del lavoro disposta con la legge 92/2012 (ASPI, mini ASPI, ecc) e/o che si prevede di erogare a seguito della prevista integrazione delle sedi provinciali INPS e INPDAP che partirà in via sperimentale dal 1° aprile 2013.

Le suddette innovazioni organizzative, la telematizzazione di servizi, il rinnovato impegno nell'ambito degli ammortizzatori sociali e dell'invalidità civile, il consolidamento nell'area delle prestazioni e del contribuente, nonché alla necessità di garantire la correttezza delle prestazioni erogate dall'ex INPDAP e dall'ex ENPALS, rendono dunque necessario individuare un set di strumenti come quelli di customer satisfaction che, ampliando l'attuale sistema di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, consenta di conoscere i punti di forza e le criticità dei processi di erogazione dei servizi e di attivare le conseguenti azioni correttive.

Si ribadisce, altresì, che i suddetti strumenti di indagine debbano essere anche condivisi con i partners di servizio per consentire un'analisi della qualità che tenga anche conto della filiera complessiva di soggetti che sempre di più partecipano alla erogazione dei servizi.

Il Segretario

Il CIV ritiene infine che l'azione dell'Istituto debba essere indirizzata nella direzione di un continuo miglioramento del servizio nonché, laddove i servizi ai cittadini e alle aziende richiedevano l'interessamento di più enti (come ad es. ricongiunzioni contributive e totalizzazioni di prestazioni), di una costante incentivazione di tutte le necessarie integrazioni e delle possibili semplificazioni.

Occorre pertanto prevedere:

- adeguate indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti degli attuali servizi e di quelli che dovranno essere erogati in attuazione della riforma del mercato del lavoro disposta con la legge 92/2012 (ASPI, mini ASPI, ecc) e/o che si prevede di erogare a seguito della nuova articolazione derivante dalla soppressione dell'INPDAP e dell'ENPALS;
- la definizione di un piano di customer satisfaction che, ampliando l'attuale sistema di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, consenta di conoscere i punti di forza e le criticità dei processi di erogazione dei servizi e di attivare le conseguenti azioni correttive;
- il coinvolgimento, nella predisposizione del predetto piano, dei partners sociali che sono sempre più parte della filiera complessiva che partecipa alla erogazione dei servizi;
- un' azione dell'Istituto indirizzata verso un continuo miglioramento del servizio e una costante incentivazione, laddove i servizi ai cittadini e alle aziende richiedevano l'interessamento di più enti, di tutte le necessarie integrazioni e delle possibili semplificazioni.

4.2 la performance

Nell'ambito delle esigenze di risanamento del bilancio dello Stato da attuare attraverso azioni sistematiche e incisive di revisione e razionalizzazione della spesa, assume particolare rilievo il recepimento delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 91/2011 - rivolto ad assicurare il coordinamento della finanza pubblica attraverso una disciplina omogenea dei procedimenti di programmazione, gestione, rendicontazione e controllo - nonché il coordinamento del Piano della performance con il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio (delibera CIVIT n. 6/2013).

Si segnala inoltre la legge n. 190/2012 che, nel designare la CIVIT quale Autorità nazionale anticorruzione, introduce nuovi strumenti per le Amministrazioni, come il Piano triennale di prevenzione della corruzione e la figura del Responsabile della prevenzione della corruzione, nonché ulteriori misure in tema di trasparenza.

Nel quadro delineato, a cui si aggiunge la progressiva integrazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, lo sviluppo del ciclo della performance dovrà realizzarsi sulla base di alcuni elementi prioritari di metodo contenuti nel D. Lgs. n. 150/2009.

Tali elementi, più volte ribaditi dalla CIVIT, sono costituiti dal collegamento tra il Piano e il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio; dal coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità e anticorruzione; dalla valorizzazione delle risorse umane, con particolare attenzione alla realizzazione del benessere organizzativo e delle pari opportunità; dal coinvolgimento dei portatori di interesse oltre che delle diversificate risorse professionali e organizzative presenti nell'ente.

Il CIV ritiene necessario che, in linea con le indicazioni di cui alle delibere CIVIT n. 1/2012 e n. 6/2013, l'amministrazione si affianchi all'OIV per la ridefinizione del Sistema di misurazione e valutazione della performance, rendendo coerente tale Sistema con il nuovo contesto organizzativo scaturito dall'integrazione degli enti soppressi.

In particolare il CIV ritiene che per quanto attiene alla performance organizzativa sia necessaria una progressiva integrazione dei modelli di monitoraggio e misurazione della stessa, allo scopo di garantire livelli di adeguatezza e affidabilità funzionali alle valutazioni direzionali e strategiche.

Tale integrazione dovrà essere realizzata perseguendo, in primo luogo, la tempestività della reportistica ed inoltre:

- la misurazione omogenea della produzione, raffrontando i molteplici output derivanti dai diversi processi di lavorazione;
- la profondità di misurazione della performance in relazione all'articolazione dei livelli organizzativi, tale da raggiungere quanto meno il livello delle aree dirigenziali, contribuendo in tal modo anche ad una valutazione più puntuale degli apporti individuali alla performance;
- la completezza dei parametri di misurazione adottati, anche in termini di impiego di personale nelle diverse attività, allo scopo di derivare indicatori di produttività ed economicità necessari per apprezzare la congruità degli obiettivi rispetto alle risorse assegnate;
- la correlazione tra le informazioni relative alla produzione e alle attività progettuali e i dati economico finanziari, al fine di apprezzare costo e valore della produzione.

Nel ribadire gli indirizzi contenuti nella Relazione Programmatica 2013-2015, occorre prevedere:

- un coordinamento del Programma della trasparenza con il Piano della performance, anche al fine di orientare il sistema di trasparenza e integrità agli obiettivi di prevenzione della corruzione indicati dalle innovazioni normative intervenute;
- una progressiva integrazione dei modelli di monitoraggio e misurazione della performance organizzativa.

4.3 le pari opportunità

I Piani triennali di Azioni Positive previsti dall'art. 48 D.Lgs 198/2006 mirano all'inserimento delle donne nei settori e nei livelli professionali dove sono sottorappresentate, nonché a favorire il riequilibrio della presenza femminile nelle attività e posizioni gerarchiche ove sussista un divario fra i generi superiore a due terzi.

Le recenti normative in materia di pari opportunità nell'ambito della pubblica amministrazione di cui al D.Lgs 183/2010 hanno previsto l'istituzione dei Comitati Unici di Garanzia per l'individuazione delle azioni positive e per la realizzazione di iniziative finalizzate al benessere organizzativo, nonché l'avvio di tutte le necessarie attività per favorire l'unicità di obiettivi tra il Piano Triennale Azioni Positive e il Piano della Performance previsto dal decreto legislativo 150/2009.

Nella attuale fase di incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS sono state avviate iniziative per una nuova definizione delle politiche sociali dell'Istituto mirate ad omogeneizzare le iniziative e gli interventi adottati nelle diverse realtà, con particolare riguardo alla platea dei destinatari ed ai differenti bisogni correlati, nonché a forme di flessibilità e conciliazione.

A tal fine, con il coinvolgimento del CUG e della Tecnostruttura, sono state avviate specifiche iniziative dirette alla rilevazione, attraverso il questionario proposto dalla CIVIT, del benessere dei dipendenti. Tali risultati saranno propedeutici per il miglioramento del clima aziendale e per favorire, inoltre, il processo di integrazione del personale degli enti soppressi.

In attuazione del D.Lgs 183/2010 è, altresì, in via di definizione il "Codice di condotta per la tutela psico-fisica delle lavoratrici e dei lavoratori dell'INPS" ispirato a principi di eticità e di antidiscriminazione, che l'Istituto adotterà su tutto il territorio, a cui dovranno attenersi tutti i dipendenti dell'INPS nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Il CIV nel sollecitare la predetta definizione del codice comportamentale ribadisce, altresì, i contenuti della deliberazione n. 3 del 26 febbraio 2013 in merito la predisposizione del bilancio di genere.

Tale bilancio - che fa parte della mission del CUG - dovrà essere realizzato da tale Comitato in collaborazione con Tecnostruttura e dovrà costituire parte

integrante del bilancio sociale, nonché essere utilizzato anche in relazione alle previsioni del decreto legislativo n. 150/2009.

Si ribadisce infine che un valido contributo alla realizzazione degli indirizzi in materia di parità e pari opportunità dovrà essere costituito dalla previsione di appositi corsi di formazione su tali materie, da tenere a costo zero, avvalendosi delle professionalità interne all'Istituto

Pertanto, oltre a ribadire gli indirizzi indicati nella Relazione Programmatica 2013 – 2015, occorre altresì prevedere:

- una sollecita definizione del "Codice di condotta per la tutela psico-fisica delle lavoratrici e dei lavoratori dell'INPS";
- la predisposizione del bilancio di genere;
- la previsione di appositi corsi di formazione in materia di parità e pari opportunità, da tenere a costo zero, avvalendosi delle professionalità interne all'Istituto.

Il Segretario

4.4 le politiche di bilancio

A decorrere dall'esercizio 2009 l'Istituto, in applicazione della circolare 31/2008 del Ministero dell'economia e delle finanze, ha accompagnato tutti i suoi bilanci di previsione con il bilancio per missioni e programmi.

L'INPS ha quindi provveduto ad allegare al bilancio di previsione 2013 un prospetto con il quale ha individuato le "missioni" che costituiscono la rappresentazione politico-istituzionale delle funzioni principali ed i "programmi" quali aggregati diretti al perseguimento degli obiettivi definiti nell'ambito delle missioni, determinati con riferimento ad aree omogenee di attività.

Il bilancio per missioni e programmi, che ha natura sperimentale ed è da considerarsi parallelo e non sostitutivo degli attuali prospetti contabili, consente di evidenziare la relazione tra risorse stanziare e finalità perseguite e, quindi, di spostare l'attenzione dal soggetto che gestisce le risorse alle finalità a cui tali risorse sono destinate.

Tale bilancio consentirà a regime di dare concreta attuazione al processo di armonizzazione dei bilanci pubblici introdotto con la legge di riforma del Bilancio dello Stato (L. n. 196/2009), nonché di realizzare una maggiore trasparenza dei conti pubblici ed una più ampia consapevolezza dell'impiego delle risorse dello Stato attraverso una chiara visione di insieme della finanza pubblica e una rappresentazione unitaria del complesso degli obiettivi conseguiti con le risorse della collettività.

In questo quadro si conferma quanto già evidenziato nelle precedenti Relazioni programmatiche circa la necessità per un ente come l'INPS, che opera nell'ambito della previdenza pubblica nella quale vige il principio della solidarietà sociale, di rendere conto della sostenibilità del sistema ai lavoratori dipendenti ed autonomi, alle amministrazioni ed alle imprese.

Tale compito risulta notevolmente accresciuto con la confluenza dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS nell'INPS disposta dalla legge 214/2011, che impone di render conto anche delle politiche creditizie e sociali garantite ai dipendenti ed ai pensionati pubblici.

Ciò premesso il CIV ribadisce che un notevole contributo alla suddetta rendicontazione potrà essere fornito dall'utilizzo della contabilità che, nel consentire una più completa rappresentazione dei costi a livello di struttura organizzativa, di processo/attività e di prodotto/servizio, permette di valutare i

costi imputabili alle diverse gestioni amministrative dall'Istituto nonché i risultati ottenuti nell'esecuzione dei diversi compiti istituzionali.

A giudizio del CIV il complesso sistema imperniato sulla contabilità economico-analitica potrà garantire, infatti, sia un valido ausilio nel processo diretto a realizzare una più puntuale e sistematica separazione della previdenza dall'assistenza, sia la trasparenza nella esposizione degli andamenti di bilancio di ogni singola realtà previdenziale interessata al processo di incorporazione, evitando che si realizzino improprie commistioni ed indebite solidarietà tra sistemi previdenziali oggettivamente diversi tra di loro.

Pertanto occorre prevedere:

un maggiore utilizzo della contabilità analitica per:

- valutare i costi imputabili alle diverse gestioni amministrative dall'Istituto nonché i risultati ottenuti nell'esecuzione dei diversi compiti istituzionali;
- realizzare una più puntuale e sistematica separazione della previdenza dall'assistenza;
- garantire la trasparente esposizione degli andamenti di bilancio di ogni singola realtà previdenziale interessata al processo di incorporazione.

4.5 il bilancio sociale

La rendicontazione sociale persegue la finalità di valutare gli effetti sociali ed economici dell'azione dell'Istituto e di identificare in modo chiaro e trasparente la propria missione istituzionale.

Attraverso il bilancio sociale infatti, l'Istituto si propone l'obiettivo, rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi resi, di rendere possibile la verifica della propria azione amministrativa in relazione ai bisogni ed alle aspettative dei diversi portatori di interesse.

A tale fine si ribadisce la necessità di consolidare una rete di ascolto e di interazione con le rappresentanze delle diverse parti sociali e dei portatori di interesse, anche in considerazione della dimensione territoriale del Bilancio sociale quale strumento di analisi dei fenomeni peculiari nell'ambito delle diverse realtà socio-economiche.

Con la propria deliberazione n. 3 del 26 febbraio 2013 il CIV ha indicato le linee guida per la costruzione del Bilancio sociale 2012, come previsto dall'art. 2, comma 1, del Regolamento per l'Amministrazione e contabilità dell'Inps.

In tale deliberazione si richiede, innanzitutto che il bilancio sociale 2012 rendiconti anche le attività svolte dell'ex INPDAP e dall'ex ENPALS, nonché che venga avviata e realizzata gradualmente la distinzione tra previdenza ed assistenza.

Il bilancio sociale dovrà anche prevedere uno specifico capitolo dedicato al bilancio di genere, che dovrà essere realizzato per consentirne l'utilizzo anche in relazione alle previsioni del decreto legislativo n. 150/2009.

Il CIV, nel ribadire l'importanza delle Sedi regionali e dei Comitati territoriali nell'intercettare e comprendere i bisogni che nascono e si riproducono nelle diverse realtà socio economiche del Paese, ritiene che l'impegno dell'Istituto debba essere finalizzato al miglioramento della qualità dei propri servizi, alla valutazione del grado di soddisfazione sociale realizzato e alla capacità di interpretazione delle aspettative di tutti gli utenti, in modo da evidenziare un "valore sociale aggiunto" della propria attività.

Si ribadisce, altresì, che per la realizzazione del Bilancio sociale l'Inps si deve avvalere unicamente del lavoro e della collaborazione delle proprie strutture

interne, con il contributo fondamentale delle Direzioni regionali e dei Comitati territoriali.

Ciò potrà consentire la costituzione di una rete organizzata di ascolto ed interazione con i referenti delle parti sociali e dei vari portatori di interesse, fornendo una comune griglia di riferimento che, in considerazione della dimensione territoriale del Bilancio sociale, permetta la comparazione dei lavori prodotti dalle diverse Regioni.

Il CIV ribadisce, altresì, la necessità che il bilancio sociale consenta di raffrontare i diversi sistemi di welfare per il raggiungimento degli obiettivi sociali, utilizzando indicatori analitici che siano confrontabili con quelli degli altri paesi europei.

Nella sopra citata deliberazione il CIV, nell'indicare la data del 30 settembre 2013 per la stesura definitiva del bilancio sociale 2012, ribadisce infine la necessità di prevedere la programmazione di specifici processi di formazione rivolti a tutti i soggetti interessati alla sua realizzazione.

Occorre pertanto prevedere:

- la rendicontazione delle attività proprie dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS;
- un sistema di indicatori conformi agli standard europei, che permettano la comparazione con gli altri sistemi di welfare;
- uno specifico capitolo all'interno del bilancio sociale dedicato al bilancio di genere;
- l'avvio della distinzione tra assistenza e previdenza così come previsto dall'art. 16, comma 3, del decreto legge n. 5/2012 convertito, con modificazioni, nella legge 35/2012;
- l'attribuzione alle strutture territoriali dell'ascolto dei portatori di interesse e delle parti sociali secondo parametri omogenei in modo da rendere uniformi le modalità di raccolta delle istanze.

Conclusioni

Il processo di integrazione dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS nell'INPS rappresenta una sfida ambiziosa che ridefinisce ampiamente gli scenari legati al welfare nazionale.

Nello stesso tempo viene ridefinito il ruolo dell'Istituto, anche in considerazione della riforma del mercato del lavoro introdotta con la legge 92/2012 e della congiuntura economica e delle dinamiche demografiche del Paese.

L'Istituto è infatti chiamato a rivestire sostanzialmente il ruolo di unico gestore della previdenza e dell'assistenza pubblica, in un quadro peraltro caratterizzato da numerose norme, recentemente emanate dal legislatore, che imponendo per i prossimi anni una consistente riduzione delle spese di funzionamento dell'Istituto, determineranno inevitabili conseguenze sulla sua funzionalità.

A tutto ciò si devono aggiungere le disposizioni della legge 135/2012 che prevedono la riduzione delle dotazioni organiche delle pubbliche amministrazioni, le cui ricadute sono state già evidenziate nella presente Relazione.

Proprio con riferimento al personale dell'Istituto il CIV ritiene che la dotazione organica determinata a seguito dell'applicazione delle disposizioni di cui alla predetta legge 135/2012 rappresenta il limite, al di sotto del quale, risulta seriamente compromessa la funzionalità dell'INPS.

Al contrario il CIV ritiene che il personale costituisca la più importante risorsa dell'Istituto su cui è necessario investire per valorizzarne al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza, garantendo così elevati standard qualitativi nell'erogazione di servizi all'utenza.

Inoltre, in considerazione dell'ampio ventaglio di professionalità presenti in Istituto, si ribadisce la necessità che l'eventuale ricorso a consulenze e a società esterne sia limitato ai soli casi di effettiva assenza di specifiche competenze interne prevedendosi, in ogni caso, una preventiva analisi costi e benefici ed una successiva verifica dei risultati conseguiti.

Il CIV ritiene altresì che le professionalità esistenti nell'Istituto debbano essere utilizzate per rispondere direttamente agli utenti, ripensando in tal modo l'attuale modalità di interazione dell'INPS con i cittadini caratterizzata dalla telematizzazione in via esclusiva dei servizi, in modo che la stessa non

rappresenti un vincolo per gli utenti ma una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

Infatti, come già esposto in precedenza, è opinione del CIV che l'INPS debba continuare ad operare in maniera diretta con gli utenti attraverso un più proficuo contatto dei propri dipendenti con gli assicurati, i pensionati e le aziende.

INPS - UFF. OO.CC. - Pervenuto il 15 APR. 2013

Il Segretario