

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

## DELIBERAZIONE N. 71

**OGGETTO:** Individuazione delle "Linee Guida Gestionali dell'INPS per l'anno 2025"

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

#### Seduta dell'11 settembre 2024

**Visto** il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

**Vista** la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

**Visto** il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479;

**Visto** il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

**Visto** il D.P.R. del 9 febbraio 2024 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.P.C.M. del 13 marzo 2024 relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il D.M. del 29 aprile 2024 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, da ultimo modificato con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'Inps, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, come modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 30 maggio 2024;

**Visto** il vigente Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 172 del 18 maggio 2005;

**Visto** l'Aggiornamento della Relazione programmatica per gli anni 2024-2026, approvato dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 11 del 18 giugno 2024;

**Vista** la Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 12 del 18 giugno 2024;

**Tenuto conto** degli esiti dell'attività di analisi e raccordo effettuato su tali indirizzi programmatici del CIV (con 54 indirizzi declinabili nelle presenti Linee Guida Gestionali, 24 declinabili in attività istituzionali, 6 già attuati e 4 non attuabili);

**Visto** il D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

**Vista** la determinazione del Commissario straordinario n. 110 del 21 dicembre 2023, con la quale è stato adottato il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*";

## **DELIBERA**

le "Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2025", come individuate nell'allegato "1" alla presente deliberazione, definite in coerenza con gli indirizzi programmatici del CIV, come riportato nella presentazione di raccordo di cui all'allegato "2".

Gli allegati "1" e "2" costituiscono parte integrante della presente deliberazione.

Il Direttore generale porrà in essere tutti i conseguenti atti di competenza.

IL SEGRETARIO

Gaetano Corsini

IL PRESIDENTE

Gabriele Fava



# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**01**

**S**

**P**

**RIDEFINIZIONE**

**DELL'ARCHITETTURA TECNOLOGICA  
PER LA DETERMINAZIONE DEL  
DIRITTO E LA GESTIONE INTEGRATA  
DELLE PENSIONI.**

**AUTOMAZIONE DELLE FASI DI  
LAVORAZIONE ED INTERFACCIA  
CON GLI UTENTI**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## 02 **POTENZIAMENTO DEI PROCESSI DI GESTIONE E LIQUIDAZIONE DEL TFR E TFS**

**O  
G  
G**

**03**

**IMPLEMENTAZIONE  
DELLE NUOVE MISURE  
IN TEMA DI  
DISABILITÀ E NON  
AUTOSUFFICIENZA**

**O  
G  
G  
E**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## 04 **CONSOLIDAMENTO DELLE AZIONI DI DEFLAZIONE E CONTENIMENTO DEL CONTENZIOSO**

**O  
G  
E**

**05**

**O  
G  
G  
E**

**RAFFORZAMENTO  
DEGLI STRUMENTI  
DI RECUPERO DEI  
CREDITI CONTRIBUTIVI  
E DA PRESTAZIONI,  
IN RACCORDO CON GLI  
AGENTI DELLA RISCOSSIONE**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025



## **06** CONSOLIDAMENTO UNIFICATO DELLE **O** POSIZIONI ASSICURATIVE **G** IN OTTICA DI **E** AUTOMAZIONE DEI PROCESSI GESTIONALI

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**07**

**S**

**P**

**SVILUPPO DELLE MISURE DI  
INCLUSIONE LAVORATIVA E  
SOCIALE, DI TUTELA DELLA  
GENITORIALITÀ E DELLA  
FAMIGLIA, FINALIZZATE ALLA  
REALIZZAZIONE DELLA RETE DI  
PROTEZIONE SUL TERRITORIO**

**08**

**GESTIONE DEGLI  
AMMORTIZZATORI SOCIALI:  
SEMPLIFICAZIONE E  
RAFFORZAMENTO DEGLI  
STRUMENTI DI INTERAZIONE  
CON GLI INTERMEDIARI  
ISTITUZIONALI**

**S**

**P**

**09**

**RETE CON I PARTNER**

**ISTITUZIONALI:**

**VALORIZZAZIONE**

**S**

**DELL'INTERAZIONE**

**P**

**IN OTTICA DI EFFICACE**

**E SINERGICA**

**COLLABORAZIONE**

**10**

**S  
P**

**RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI, INTERNI ED ESTERNI, IN OTTICA DI PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA PRODUZIONE DEL VALORE PUBBLICO E DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

**11**

**S**

**P**

**VALORIZZAZIONE DELLE  
RISORSE UMANE: SVILUPPO  
DELLE CONOSCENZE, DELLE  
COMPETENZE E DEGLI  
STRUMENTI MOTIVAZIONALI.  
COMPLETAMENTO DEI PIANI  
ASSUNZIONALI**

**12**

**S  
P**

**CONSOLIDAMENTO DEL  
SISTEMA DEL VALORE  
PUBBLICO: EVOLUZIONE  
DELL'ASSETTO  
ORGANIZZATIVO,  
CENTRALITÀ DELLA  
CUSTOMER E DELL'IMPATTO  
GENERATO SULL'UTENTE**

**13**

**S  
P**

**OTTIMALE ALLOCAZIONE DELLA  
DOMANDA DI SERVIZIO.  
REVISIONE DELL'ASSETTO DELLE  
COMPETENZE DELLE STRUTTURE  
INPS NELLA GESTIONE DELLE  
DOMANDE DI SERVIZIO E  
IMPLEMENTAZIONE DEI CANALI  
DI CONTATTO DA REMOTO**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025



14

O  
G  
G  
E

**ESPANSIONE E  
POTENZIAMENTO DELLA  
FUNZIONE ISPETTIVA,  
DI VIGILANZA E  
ANTIFRODE**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**15**

**S  
P**

**EVOLUZIONE E RAFFORZAMENTO  
DEGLI STRUMENTI E DELLE  
INIZIATIVE DI CONTROLLO  
PREVENTIVO E COMPLIANCE, ANCHE  
IN COLLABORAZIONE CON LE FORZE  
DELL'ORDINE E LE ALTRE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI. SVILUPPO DEL  
MODELLO DI GESTIONE INTEGRATA  
DEI RISCHI**

**16**

**S  
P**

**VALORIZZAZIONE DEGLI  
ASSET STRATEGICI PER IL  
MIGLIORAMENTO  
DEI SERVIZI E DEL  
MODELLO DI GESTIONE  
DEL PATRIMONIO**

17

S  
P

**CENTRALITÀ,  
FRUIBILITÀ E TUTELA  
DEL PATRIMONIO  
INFORMATIVO  
DELL'INPS AL SERVIZIO  
DEL PAESE**

**18**

**S  
P**

**EVOLUZIONE DEL SISTEMA  
DI PIANIFICAZIONE,  
PROGRAMMAZIONE  
E BUDGETING IN OTTICA  
DI INTEGRAZIONE CON IL  
CICLO DI BILANCIO**

**19**

**S**

**P**

**LAVORO AGRICOLO: VALORIZZAZIONE DELLA RETE DEL LAVORO AGRICOLO DI QUALITÀ. AZIONI DI CONTRASTO ALL'ILLEGALITÀ E POTENZIAMENTO DEI CONTROLLI IN OTTICA DI COLLABORAZIONE CON LE ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E CON LE FORZE DELL'ORDINE**

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**20** **SOSTENIBILITÀ,  
EFFICIENTAMENTO  
ENERGETICO E  
CONSUMO  
RESPONSABILE  
DELLE RISORSE**

**S  
P**

**21**

**S  
P**

**SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ  
DI COMUNICAZIONE CON L'UTENZA  
ANCHE ATTRAVERSO L'ULTERIORE  
MIGLIORAMENTO DELLA  
FRUIBILITÀ DEL PORTALE  
ISTITUZIONALE E DEGLI ALTRI  
CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI  
DELL'INPS (APP MOBILE)**

**22** **INIZIATIVE SULLA  
CULTURA  
PREVIDENZIALE  
INDIRIZZATE ALLE  
GIOVANI GENERAZIONI**

**S  
P**

**23**

**S**

**P**

**CONSULENZA «GRANDI  
CONTRIBUENTI»: INIZIATIVE  
E STRUMENTI PER  
SUPPORTARE AL MEGLIO LE  
POLITICHE AZIENDALI E LA  
GESTIONE DELLE GRANDI  
ESPOSIZIONI DEBITORIE**

**24**

**S**

**P**

**OBIETTIVI**

**GIÀ INDICATI DAL CDA**

**CHE NON HANNO TROVATO**

**PIENA ATTUAZIONE ENTRO**

**L'ANNO DI RIFERIMENTO**





# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

CON RIFERIMENTI AGLI INDIRIZZI STRATEGICI DEL CIV

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **01** **RIDEFINIZIONE DELL'ARCHITETTURA TECNOLOGICA PER LA DETERMINAZIONE DEL DIRITTO E LA GESTIONE INTEGRATA DELLE PENSIONI. AUTOMAZIONE DELLE FASI DI LAVORAZIONE ED INTERFACCIA CON GLI UTENTI**

**S  
P**

### **MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI**

#### **1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato**

- ❖ Estendere, per la pensione di vecchiaia, le casistiche di precompilazione e la funzionalità di liquidazione automatica delle pensioni.
- ❖ Rendere più efficiente e tempestivo il sistema di ricalcolo delle prestazioni, attraverso le ricostituzioni e riliquidazioni dei trattamenti in essere, dando attuazione ai principi della giurisprudenza, in particolare alle pronunce della Corte Costituzionale, finalizzati ad un più favorevole calcolo della pensione, anche al fine di evitare di incorrere nei rischi di decadenza e/o prescrizione.

#### **1.2 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico**

- ❖ Procedere all'automatizzazione della riliquidazione e ricostituzione della pensione dei dipendenti pubblici anche al fine di determinare esattamente il livello di giacenza in carico alle sedi e per procedere ad una loro tempestiva erogazione, fornendo al CIV un monitoraggio semestrale.

#### **1.3 Programma – Pensioni lavoratori autonomi**

- ❖ Definire e costruire un modello organizzativo ed informatico atto a ridurre i tempi di trasformazione delle pensioni da provvisoria a definitiva in particolare delle gestioni speciali autonome e, nel contempo, avviare un confronto con l'Agenzia delle Entrate per migliorare la tempestività del rilascio della certificazione reddituali, soprattutto laddove i redditi superano il minimale.
- ❖ Prevedere una procedura che renda più efficiente la verifica, in fase di presentazione della domanda, della sussistenza dei requisiti per le domande di indennizzo per cessazione definitiva dell'attività commerciale (INDCOM).

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **02** **POTENZIAMENTO DEI PROCESSI DI GESTIONE E LIQUIDAZIONE DEL TFR E TFS**

**O  
G  
G**

### **MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI**

#### **1.5 Programma – TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico**

- ❖ Dare piena attuazione alla Delibera del CIV n.2/2024 (Trattamenti di fine servizio e fine rapporto- anticipazioni TFS/TFR, liquidazione diretta TFR e liquidazione per gli iscritti ai fondi Perseo Sirio ed Espero).

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **03** **O** **G** **E** **IMPLEMENTAZIONE** **DELLE NUOVE MISURE** **IN TEMA DI** **DISABILITÀ E NON** **AUTOSUFFICIENZA**

### MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

#### 2.1 Programma – Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili

- ❖ Rivedere, semplificando e automatizzando, il processo di concessione dell'invalidità civile, in particolare della fase sanitaria che registra lungaggini e situazioni differenti nel territorio nazionale, al fine di migliorare i tempi di definizione del procedimento e di risposta all'utente.
- ❖ Alla luce sia delle nuove competenze attribuite dalla legge n. 122/2022 che prevede, a decorrere dal 1° giugno 2023, la soppressione delle Commissioni mediche di verifica, sia delle nuove disposizioni in materia di politiche in favore delle persone anziane, ai sensi del D.LGS. n.29/2024, sia della portata innovativa del decreto legislativo n. 62/2024 in materia di disabilità, rafforzare adeguatamente l'area medico legale in termini di risorse umane ed economiche prevedendo, a tale scopo, l'innovazione e il potenziamento dell'assetto organizzativo e logistico nonché un supporto amministrativo per l'attività; allocare in maniera selettiva e quindi tenendo conto delle aree maggiormente critiche, le risorse mediche aggiuntive; adottare azioni strutturali anche straordinarie con dei progetti integrati finalizzati in particolare allo smaltimento delle giacenze nelle citate aree territoriali.
- ❖ Garantire, ai fini della gestione della "valutazione di base" prevista dalla legge delega sulla disabilità in luogo dell'attuale accertamento sanitario, l'omogeneità e la prossimità dell'attività valutativa su tutto il territorio nazionale, improntando i procedimenti amministrativi (compresi quelli volti alla concessione delle prestazioni) a criteri di semplificazione, razionalizzazione e trasparenza; verificare, in particolare, l'applicazione dell'art. 6 del decreto legislativo 3 maggio 2024, n. 62, ai sensi del quale la valutazione di base si attiva su richiesta dell'interessato con la trasmissione, in via telematica, del certificato medico introduttivo, al fine di evitare il rischio di effetti negativi per l'utente nella definizione amministrativa della domanda.
- ❖ Promuovere il ricorso al fascicolo elettronico.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **04** **CONSOLIDAMENTO DELLE AZIONI DI DEFLAZIONE E CONTENIMENTO DEL CONTENZIOSO**

**O  
G  
E**

### **MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

#### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.h - Contenzioso**

- ❖ Continuare con l'azione di incentivazione e di monitoraggio dell'utilizzo dello strumento dell'autotutela, a tutti i livelli centrali e territoriali dell'Istituto, ponendo particolare attenzione al corretto ricorso alla nuova procedura del riesame da parte dell'utenza/Patronati, quale strumento di canalizzazione differenziata, definendo con precisione l'ambito entro cui farvi ricorso.
- ❖ Procedere alla revisione della procedura informatica SISCO per realizzare la tracciatura e la correlazione dei ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, e consentire in tal modo ai Comitati la conoscenza del completo percorso amministrativo e giudiziale in capo ad ogni ricorrente.
- ❖ Proseguire nell'attività di riduzione delle giacenze dei ricorsi amministrativi, quale obiettivo prioritario per l'Istituto, attraverso il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali, e sostenere il processo di miglioramento della gestione del contenzioso, in attuazione della Delibera del CIV n.21 del 20/12/2022, della Direttiva n.5 del Direttore generale del 22 dicembre 2022 e di tutti gli atti adottati dagli Organi in materia, al fine di efficientare tutti i processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso giudiziario, anche al fine di ridurre la spesa del contenzioso amministrativo e giudiziario.
- ❖ Adottare ogni utile iniziativa tesa a contrastare e scoraggiare fenomeni reiterati attinenti a comportamenti pretestuosi esterni all'Istituto, o deontologicamente non corretti, volti ad alimentare artificialmente il contenzioso nelle realtà territoriali di maggior diffusione del fenomeno.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **05** **RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI DI RECUPERO DEI CREDITI CONTRIBUTIVI E DA PRESTAZIONI, IN RACCORDO CON GLI AGENTI DELLA RISCOSSIONE**

**O  
G  
E**

### MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI

- ❖ Procedere con l'effettiva attuazione, in tema di indebiti, della Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 in tema di Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e da prestazioni non pensionistiche.

### MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

#### 10.2 Programma – Crediti

- ❖ Rafforzare la capacità di riscossione e di operare per il miglioramento dell'interazione con l'agenzia delle Entrate e della Riscossione, sia con riferimento all'attività di riscossione di quanto loro affidato, sia alla rendicontazione, procedendo alla riduzione dei residui medesimi in primo luogo potenziando le attività di incasso, e provvedendo alla cancellazione delle partite creditorie ormai inesigibili, valutando con attenzione la sussistenza dei presupposti giuridici e contabili che ne giustificano la rappresentazione in bilancio.
- ❖ Procedere all'aggiornamento dei criteri stabiliti con Deliberazione C.d.A. n.210/1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto, attraverso una sessione specifica di confronto fra gli Organi dell'Istituto preventiva rispetto alla adozione degli atti.
- ❖ Superare le criticità relative ai flussi ComUnica di cui all'articolo 9 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 con la tempestiva lavorazione delle delibere di iscrizione/cancellazione/variazione posizioni artigiani e commercianti non definite in automatico, al fine di accelerare l'aggiornamento degli archivi artcom ed evitare richieste contributive non dovute.

#### 10.2.a - Area Lavoro Agricolo

- ❖ Completare il processo di ammodernamento delle procedure informatiche, sia a livello centrale che periferico, dell' "Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti" e rendicontare al CIV sui tempi ed efficacia della reingegnerizzazione per accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi al fine di potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati, prevedendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, per compensare la perdita del patrimonio di competenze in materia, dovute anche alla diminuzione del personale dedicato.\*

\* Indirizzo presente su due LGG (05 e 19)

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **06** CONSOLIDAMENTO UNIFICATO DELLE **O** POSIZIONI ASSICURATIVE **G** IN OTTICA DI **E** AUTOMAZIONE DEI PROCESSI GESTIONALI

### MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

#### 10.3 Programma - Conto assicurativo

- ❖ Porre particolare attenzione alle attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo (definizione di richieste di variazione della posizione assicurativa, o di domande di ricongiunzione/riscatto, ancora giacenti, verifiche retributive, regolarizzazione dei versamenti contributivi, sovrapposizione di periodi contributivi, ecc.) e perfezionare le procedure informatiche interne, collegando quelle utilizzate per la definizione dell'Ecocert con quelle che gestiscono la liquidazione delle pensioni, giungendo all'emissione di estratti certificativi che contengano i dati di tutte le Gestioni previdenziali interessate. Adottare un piano per certificare in un unico documento le posizioni assicurative frazionate in più Fondi o Gestioni previdenziali, favorendo in tal modo la soluzione delle incongruenze nei versamenti contributivi del conto che consenta la certificazione del conto individuale con il riepilogo di tutti i periodi presenti nelle diverse Gestioni/Casse/Fondi.
- ❖ Adottare un cronoprogramma da aggiornarsi annualmente per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative, superando la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sugli assicurati prossimi al pensionamento

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **07** SVILUPPO DELLE MISURE DI INCLUSIONE LAVORATIVA E SOCIALE, DI TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E DELLA FAMIGLIA, FINALIZZATE ALLA REALIZZAZIONE DELLA RETE DI PROTEZIONE SUL TERRITORIO

**S**  
**P**

### MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

#### 2.4 Programma - Sostegno della Maternità e congedi parentali

- ❖ Realizzare un servizio che permetta all'utente e al Patronato di poter verificare costantemente quanti siano i giorni di congedo parentale già goduti e quanti ancora residui, rispetto alla gestione di appartenenza.

#### 2.6 Programma - Inclusione sociale

- ❖ Monitorare e rendicontare semestralmente al CIV i dati e gli effetti relativi alle prestazioni erogate dall'Istituto e delle attività formative, di orientamento, di ricollocazione lavorativa connesse all'avvio della nuova prestazione "Assegno di inclusione", e del "Supporto per formazione e lavoro", con particolare riferimento alle platee coinvolte, in confronto a quelle interessate dal R.d.C, ai trattamenti erogati e ai costi complessivi.
- ❖ Garantire la massima interconnessione tra gli attori istituzionali, associativi, gli assistenti sociali e i servizi per l'impiego e la formazione coinvolti nella gestione dell'ADI, SFL e il Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), per garantire l'effettiva presa in carico dei bisogni dei cittadini.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**08**

**S**

**P**

## GESTIONE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI: SEMPLIFICAZIONE E RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI DI INTERAZIONE CON GLI INTERMEDIARI ISTITUZIONALI

### MISSIONE 3 – POLITICHE PER IL LAVORO

#### 3.2 Programma – Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)

- ❖ Prevedere la presentazione di un'unica domanda, in merito alla CIGS. Considerata la complessità dell'attuale procedimento che coinvolge l'INPS e il Ministero del Lavoro.
- ❖ Garantire la massima semplificazione e rapidità nell'accesso agli ammortizzatori sociali, e garantire l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione degli stessi.

### MISSIONE 5 – SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO

#### 5.3 Programma – Fondo Tesoreria TFR

- ❖ Prevedere soluzioni tecnico-operative per i casi non contemplati dalla circolare n.70/2007, con particolare riguardo al caso in cui l'importo da erogare per la prestazione TFR risulta superiore all'ammontare dei contributi che il datore di lavoro è tenuto a versare nel flusso uniemens (c.d. "incapienza")

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **09** **RETE CON I PARTNER ISTITUZIONALI: VALORIZZAZIONE DELL'INTERAZIONE IN OTTICA DI EFFICACE E SINERGICA COLLABORAZIONE**

**S  
P**

### **MISSIONE 4 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

#### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo**

- ❖ Verificare e rendicontare al CIV la sottoscrizione dei Protocolli regionali e provinciali con l'obiettivo di favorire la piena attuazione del Protocollo nazionale.
- ❖ Facilitare una comunicazione costante con tutti gli intermediari istituzionali e favorire iniziative di formazione, estese e co-progettate con i Patronati e i Comitati, a livello centrale e territoriale, con riguardo alle tematiche che interessano l'Istituto.
- ❖ Disciplinare e potenziare la comunicazione bidirezionale tra INPS e Patronati attraverso COMBIPAT, rafforzare il coinvolgimento e la condivisione con i Patronati delle informazioni per fornire adeguata assistenza e tutela ai cittadini, rendicontare semestralmente al CIV lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale, valutandone l'impatto sulla performance dell'Istituto e valorizzare l'attività dei Tavoli di confronto tecnici previsti nello stesso Protocollo.

#### **Indirizzo politico-amministrativo 4.1.h - Contenzioso**

- ❖ Costituire uno specifico tavolo con la presenza di enti di patronato e di altri intermediari accreditati per favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso e che monitori tempestivamente la presentazione di ricorsi seriali con soluzioni giurisprudenziali costanti, adottando ogni azione utile al fine di sostenere le Strutture competenti, anche con il contributo di enti di patronato e altri intermediari accreditati.

#### **4.2 Programma - Sistemi informativi**

- ❖ Continuare a garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.\*\*

\*\* Indirizzo presente su due LGG (09 e 11)

## **10** **RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI, INTERNI ED ESTERNI, IN OTTICA DI PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA PRODUZIONE DEL VALORE PUBBLICO E DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

**S  
P**

### **MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

#### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.a - Nuova Carta dei servizi - Customer**

❖ Coinvolgere il CIV nell'individuazione degli indicatori sulla base dei quali viene rilevata la soddisfazione dell'utenza stessa attraverso la Customer Experience. Selezionare e ampliare i parametri di individuazione utilizzati nelle indagini di Customer Experience, al fine di avere un campione più rappresentativo della popolazione e delle casistiche di prestazione e di interazione, e utilizzare gli esiti della Customer Experience e la complessiva rilevazione del Valore Pubblico, attraverso l'ampliamento degli indicatori di impatto per la misurazione e la valutazione degli effettivi benefici a favore dell'utenza, come strumenti di potenziamento del modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS. Valutare il coinvolgimento di soggetti esterni istituzionali nella progettazione e gestione della Customer Experience.

#### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.b – Accesso ai servizi**

❖ Considerare il Contact Center Multicanale parte integrante di tutti i processi dell'Istituto, in un'ottica complessiva di gestione del servizio all'utente, coordinato dalla Direzione Generale, adottando una visione integrata e coordinata della comunicazione che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **11** VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE: SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, DELLE COMPETENZE E DEGLI STRUMENTI MOTIVAZIONALI. COMPLETAMENTO DEI PIANI ASSUNZIONALI

S  
P

### MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



#### 4.2 Programma - Sistemi informativi

- ❖ Continuare a garantire una adeguata formazione del personale, dei Patronati e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali.\*\*

#### 4.3 Programma - Risorse umane

- ❖ Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale"), nel dettaglio: • Procedere alle assunzioni degli Ispettori, nonché alla loro formazione, per dare piena attuazione a quanto disposto dal D.L. n. 19/24 convertito dalla Legge n. 56/24 (c.d. Decreto PNRR).\*\*\*
- ❖ Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale"), nel dettaglio: • Garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso i percorsi indicati dalla vigente normativa e dalla contrattazione collettiva, nonché la tutela della sicurezza, delle politiche di conciliazione, della genitorialità e delle categorie protette.
- ❖ Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale"), nel dettaglio: • Porre sempre maggiore attenzione, anche attraverso selezioni concorsuali semplificate, ai profili professionali richiesti e ai fabbisogni del personale delle singole strutture, considerando le esigenze dei servizi e delle funzioni, le specificità territoriali, le innovazioni tecnologiche ed organizzative introdotte e previste nell'Istituto, assicurando così la giusta allocazione delle risorse, garantendo l'uniformità quali/quantitativa dei servizi erogati anche in relazione dell'evolversi delle necessità dell'utenza.
- ❖ Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale"), nel dettaglio: • Garantire un'adeguata programmazione relativa all'assunzione di profili per i quali è richiesto il solo requisito del diploma di scuola superiore e delle figure professionali ricomprese nell'area Assistenti.

\*\*Indirizzo presente su due LGG (09 e 11)

\*\*\*Indirizzo presente su due LGG (11 e 14)

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **12** CONSOLIDAMENTO DEL SISTEMA DEL VALORE PUBBLICO: EVOLUZIONE DELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO, CENTRALITÀ DELLA CUSTOMER E DELL'IMPATTO GENERATO SULL'UTENTE

**S**  
**P**

### MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

#### 4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.a - Nuova Carta dei servizi - Customer

- ❖ Procedere ad una verifica congiunta tra gli organi sull'aggiornamento della Carta dei Servizi con l'obiettivo di garantire un aggiornamento dinamico e farla evolvere verso una Carta dei Diritti.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**13**

**S  
P**

**OTTIMALE ALLOCAZIONE DELLA  
DOMANDA DI SERVIZIO.  
REVISIONE DELL'ASSETTO DELLE  
COMPETENZE DELLE STRUTTURE  
INPS NELLA GESTIONE DELLE  
DOMANDE DI SERVIZIO E  
IMPLEMENTAZIONE DEI CANALI  
DI CONTATTO DA REMOTO**

## **MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.b - Accesso ai servizi**

- ❖ Potenziare la piattaforma web meeting, in modo da consentire all'utente in particolare nella realtà territoriali più decentrate, di collegare quest'ultimo in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025



## **14** **OGGE** **ESPANSIONE E POTENZIAMENTO DELLA FUNZIONE ISPETTIVA, DI VIGILANZA E ANTIFRODE**

### MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

#### 4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.d - Attività di vigilanza

- ❖ In sinergia con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, promuovere, attraverso un'azione congiunta degli Organi, l'estensione del modello dei Piani pluriennali alla Vigilanza Ispettiva e Documentale e valorizzare il ruolo della vigilanza previdenziale alla luce del decreto-legge n. 19/2024 che ripristina i ruoli degli ispettori sia di INPS che di INAIL, procedendo a specifici concorsi in tempi brevi ed assicurando una adeguata formazione ai neo assunti e agli Ispettori già in forza presso l'Istituto. Prevedere, altresì, l'accesso alla qualifica di Ispettore attraverso percorsi selettivi per il personale già in servizio.
- ❖ Definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva, in modo da realizzare un processo di lavoro unitario che, attraverso l'utilizzo ottimale delle banche dati dell'Istituto, sappia coniugare l'attività d'intelligence con quella svolta "sul campo" dagli ispettori per rendere più efficace l'azione dell'Istituto, con particolare attenzione alle violazioni sostanziali, garantendo una adeguata durata; potenziare l'attività di vigilanza documentale e di antifrode, utilizzando appieno le risorse tecnologiche e l'integrazione delle diverse banche dati, anche nel rapporto con l'Agenzia delle entrate.
- ❖ Contribuire attivamente al funzionamento del portale nazionale di contrasto al lavoro sommerso e del Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso, in particolare verificare l'effettivo dialogo tra le banche dati e i verbali ispettivi.

#### 4.3 Programma - Risorse umane

- ❖ Attuare le delibere n.35/2023 (Politiche del Personale) e n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale"), nel dettaglio: • Procedere alle assunzioni degli Ispettori, nonché alla loro formazione, per dare piena attuazione a quanto disposto dal D.L. n. 19/24 convertito dalla Legge n. 56/24 (c.d. Decreto PNRR).\*\*\*

\*\*\*Indirizzo presente su due LGG (11 e 14)

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**15**

**S  
P**

**EVOLUZIONE E RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI E DELLE INIZIATIVE DI CONTROLLO PREVENTIVO E COMPLIANCE, ANCHE IN COLLABORAZIONE CON LE FORZE DELL'ORDINE E LE ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. SVILUPPO DEL MODELLO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI**

## **MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

### **4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.i - Gestione dei rischi**

- ❖ Sviluppare il modello di gestione integrata dei rischi, anche attraverso una piattaforma informatica che colleghi i vari strumenti utilizzati.
- ❖ Analizzare e mitigare il rischio legato all'utilizzo di dati personali in possesso dell'Istituto per fini diversi da quelli consentiti anche da parte di interlocutori esterni che hanno accesso al dato.

## **16** VALORIZZAZIONE DEGLI ASSET STRATEGICI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E DEL MODELLO DI GESTIONE DEL PATRIMONIO

S  
P

### MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

#### 4.5 Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito

- ❖ Verificare la fattibilità di un progetto di apporto dell'intero patrimonio immobiliare a reddito ad un fondo immobiliare chiuso, di cui INPS sarebbe unico quotista, costituito da una società di gestione del risparmio selezionata sul mercato sulla base di criteri di professionalità, affidabilità e redditività.
- ❖ Accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di funzionamento a carico dell'Istituto e favorire, attraverso la cessione del patrimonio a reddito, possibili integrazioni con politiche territoriali relative all'emergenza abitativa e all'housing sociale, attraverso il coinvolgimento dei soggetti interessati.

#### 4.9 Programma - Welfare aziendale e strutture sociali

- ❖ Valorizzare il patrimonio con finalità sociale, promuovendone l'utilizzo eventualmente anche in condivisione con altri enti presenti sul territorio (stimolare il confronto locale e la condivisione dei costi di gestione). Verificare l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tenendo conto anche degli obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **17** **CENTRALITÀ, FRUIBILITÀ E TUTELA DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELL'INPS AL SERVIZIO DEL PAESE**

**S  
P**

### MISSIONE 9 - RICERCA E INNOVAZIONE

#### 9.2 Programma – Open data

- ❖ Completare la realizzazione del progetto “Open Data” con l’obiettivo di permettere l’accesso ad un Portale unico dati affinché il CIV, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziali, di tutela sociale e del mercato del lavoro, previa profilazione e, eventualmente, autorizzazione per i soggetti esterni all’Istituto.

## **18** EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E BUDGETING IN OTTICA DI INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO

S  
P

### MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

#### 10.1 Programma - Politiche di bilancio

- ❖ Creare un raccordo tra lo schema di Bilancio per missioni e programmi e la programmazione, le politiche di bilancio e la valutazione della gestione.
- ❖ Ridefinire il ciclo di bilancio e programmazione strategica gestionale dell'Istituto per allineare le tempistiche dell'adozione di tutti gli atti di programmazione al fine di avere una pianificazione con cadenza temporale predefinita e organica, e aggiornare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità.

**19**

**S  
P**

**LAVORO AGRICOLO: VALORIZZAZIONE DELLA RETE DEL LAVORO AGRICOLO DI QUALITÀ. AZIONI DI CONTRASTO ALL'ILLEGALITÀ E POTENZIAMENTO DEI CONTROLLI IN OTTICA DI COLLABORAZIONE CON LE ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E CON LE FORZE DELL'ORDINE**

## **MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO**

### **10.2.a Programma - Area Lavoro Agricolo**

- ❖ Completare il processo di ammodernamento delle procedure informatiche, sia a livello centrale che periferico, dell'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti" e rendicontare al CIV sui tempi ed efficacia della reingegnerizzazione per accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi al fine di potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati, prevedendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, per compensare la perdita del patrimonio di competenze in materia, dovute anche alla diminuzione del personale dedicato.\*
- ❖ Prevedere una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV dell'attività della Rete del lavoro agricolo di qualità che evidenzi, in particolare, il ruolo dell'INPS sia in seno alla Cabina di regia nazionale e sia nelle sezioni territoriali, indicando altresì le principali iniziative ed azioni intraprese dalle sezioni territoriali per il raggiungimento delle finalità previste dalla legge.

\*indirizzo presente su due LGG (05 e 19)

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## **20** **SOSTENIBILITÀ, EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E CONSUMO RESPONSABILE DELLE RISORSE**

**S  
P**

### **MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

#### **4.10 Programma – Valorizzazione patrimonio strumentale**

- ❖ Programmare interventi strutturati nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti ad un miglioramento dell'efficienza energetica e della sicurezza antisismica degli immobili.

**21**

**S  
P**

**SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ  
DI COMUNICAZIONE CON L'UTENZA  
ANCHE ATTRAVERSO L'ULTERIORE  
MIGLIORAMENTO DELLA  
FRUIBILITÀ DEL PORTALE  
ISTITUZIONALE E DEGLI ALTRI  
CANALI DI ACCESSO AI SERVIZI  
DELL'INPS (APP MOBILE)**

## **MISSIONE 4 – POLITICHE PREVIDENZIALI**

### **1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato**

- ❖ Migliorare, per l'INPGI, l'efficacia dei canali di comunicazione con gli utenti, con i Patronati e con le altre Sedi sul territorio, le condizioni di lavoro e dotazioni strumentali adeguate al personale, incrementandole risorse umane competenti sulle specifiche normative.

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

## 22 INIZIATIVE SULLA CULTURA PREVIDENZIALE INDIRIZZATE ALLE GIOVANI GENERAZIONI

S  
P

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**23** CONSULENZA «GRANDI  
CONTRIBUENTI»: INIZIATIVE  
E STRUMENTI PER  
SUPPORTARE AL MEGLIO LE  
POLITICHE AZIENDALI E LA  
GESTIONE DELLE GRANDI  
ESPOSIZIONI DEBITORIE

S

P

# LINEE GUIDA GESTIONALI 2025

**24**

**OBIETTIVI**

**GIÀ INDICATI DAL CDA**

**S**

**CHE NON HANNO TROVATO**

**P**

**PIENA ATTUAZIONE ENTRO**

**L'ANNO DI RIFERIMENTO**

