

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 150

OGGETTO: Individuazione delle "Linee Guida Gestionali dell'INPS per l'anno 2026"

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 1° ottobre 2025

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 da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 15 gennaio 2025;

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 2025-2027, approvato dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 8 del 10 giugno 2025;

Il Segretario

Il Presidente

Vista la Relazione Programmatica per gli anni 2026-2028, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 9 del 10 giugno 2025;

Tenuto conto degli esiti dell'attività di analisi e raccordo effettuato su tali indirizzi programmatici del CIV (con 40 indirizzi declinati nelle presenti Linee Guida Gestionali, 17 declinati in attività istituzionali, 4 declinati in attività di monitoraggio, 7 già attuati e 1 non attuabile);

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. 154 del 18 dicembre 2024, con la quale è stato adottato il "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*";

DELIBERA

le "Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2026", 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 2026

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026



01

**O
S
P**

ARMONIZZAZIONE, INTEGRAZIONE
E AUTOMAZIONE DELLE
PROCEDURE DI LIQUIDAZIONE E
PAGAMENTO DELLE PENSIONI
DELLE VARIE GESTIONI E FONDI
INPS E DEL TFR/TFS

02 IMPLEMENTAZIONE **O G E** DELLE MISURE IN TEMA DI DISABILITÀ E NON AUTOSUFFICIENZA

03 CONSOLIDAMENTO DELLE AZIONI DI DEFLAZIONE E CONTENIMENTO DEL CONTENZIOSO

O
G
E

04

**O
G
E**

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

05

**O
G
E**

**COSTRUZIONE DI UN CONTO
ASSICURATIVO UNICO -
GOVERNANCE DELLE
POSIZIONI ASSICURATIVE - IN
OTTICA DI SEMPLIFICAZIONE E
AUTOMAZIONE DELLE
PROCEDURE GESTIONALI**

06

**O
S
P**

**MIGLIORAMENTO DEI
PROCESSI DI GESTIONE E
POTENZIAMENTO DEI
CONTROLLI AUTOMATIZZATI
DELLE PRESTAZIONI EROGATE
SULLA BASE DELL'ISEE, IN
OTTICA DI PROATTIVITÀ**

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

O
S
P

08

**O
S
P**

**RETE CON LE ALTRE PA E
CON I PARTNER
ISTITUZIONALI:
VALORIZZAZIONE DEGLI
STRUMENTI DI
INTERAZIONE E DEI SERVIZI**

09

**O
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**

10

**O
S
P**

COMPLETAMENTO DEI PIANI
ASSUNZIONALI. ACQUISIZIONE E
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE
UMANE ATTRAVERSO LA
CONOSCENZA DEI PROCESSI DI
LAVORO. SVILUPPO DELLE
CONOSCENZE, DELLE COMPETENZE E
DEGLI STRUMENTI MOTIVAZIONALI

11

**O
S
P**

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

12

**O
S
P**

**OTTIMALE
ALLOCAZIONE DELLA
DOMANDA DI
SERVIZIO MEDIANTE IL
METAPROCESSO**

13

**O
G
E**

**RAFFORZAMENTO DEGLI
STRUMENTI E DELLE INIZIATIVE DI
CONTROLLO PREVENTIVO E DI
COMPLIANCE E POTENZIAMENTO
DELLA FUNZIONE ISPETTIVA,
DI VIGILANZA E ANTIFRODE, IN
COLLABORAZIONE CON INL, ALTRE
PP.AA. E FORZE DELL'ORDINE**

14

**O
S
P**

POTENZIAMENTO DEGLI
STRUMENTI DI TUTELA E
VALORIZZAZIONE DEGLI
IMMOBILI ATTRAVERSO GLI
INVESTIMENTI, LA DISMISSIONE E
L'INTEGRAZIONE CON LE
POLITICHE TERRITORIALI E
SOCIALI

15

**O
S
P**

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

16 SOSTENIBILITÀ, EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E CONSUMO RESPONSABILE DELLE RISORSE

17

**O
S
P**

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

18

**O
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

19

O
S
P

MIGLIORAMENTO DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI SVOLTI
DA INPS SERVIZI SPA E
SVILUPPO PROGETTI
INFORMATICI AFFIDATI A 3I-
SPA

20 INIZIATIVE SULLA **O** CULTURA **S** PREVIDENZIALE **P** INDIRIZZATE ALLE GIOVANI GENERAZIONI

21

**O
S
P**

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

22

**O
S
P**

**GESTIONE DEL PATRIMONIO
INFORMATIVO DELL'INPS,
ANCHE ATTRAVERSO
PROGETTI DI
DEMATERIALIZZAZIONE E
METADATAZIONE**

23

**O
S
P**

**SVILUPPO DI UN MODELLO
PROPRIETARIO DI
INTELLIGENZA ARTIFICIALE IN
OTTICA DI PROATTIVITÀ DEI
SERVIZI**

24

**O
S
P**

OBIETTIVI

GIÀ INDICATI DAL CDA

CHE NON HANNO TROVATO

PIENA ATTUAZIONE ENTRO

L'ANNO DI RIFERIMENTO



LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

CON RIFERIMENTI AGLI INDIRIZZI STRATEGICI DEL CIV

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

01

O
S
P

ARMONIZZAZIONE, INTEGRAZIONE E AUTOMAZIONE DELLE PROCEDURE DI LIQUIDAZIONE E PAGAMENTO DELLE PENSIONI DELLE VARIE GESTIONI E FONDI INPS E DEL TFR/TFS

MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI

1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

- ❖ 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'effettiva attuazione su tutto il territorio nazionale dell'automazione 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 con un'urgenza 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 reddituale, soprattutto laddove i redditi superano il minimale. Miglioramento dell'efficienza delle procedure per l'indennizzo per cessazione definitiva dell'attività commerciale.

1.5 Programma – TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico

- ❖ Intervenire sull'assetto organizzativo e sulla dotazione organica degli Uffici sia a livello centrale che territoriale, per addivenire ad una contrazione dei tempi di erogazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto; e investire con urgenza sull'infrastruttura informatica per migliorare l'automatizzazione del flusso TFR nei confronti dei Fondi pensione di previdenza complementare, prevedendo, nell'attesa dell'automazione, un progetto straordinario che integri le risorse umane dedicate alla gestione del flusso dei Fondi pensione.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

02 **O G E** **IMPLEMENTAZIONE DELLE 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

- ❖ Proseguire nella gestione delle attività previste in capo all'Istituto dalle normative di riforma della disabilità e della non autosufficienza sulla base delle linee di indirizzo contenute nella Delibera CIV n.3 del 15.04.2025, in particolare attraverso la definizione di un Programma gestionale triennale che ponga particolare attenzione alle modifiche organizzative e logistiche da introdurre, al fabbisogno del personale sanitario e amministrativo, alla qualità del servizio, allo sviluppo della rete di collaborazione con altri soggetti coinvolti presenti nel territorio. Recuperare il coinvolgimento degli istituti di patronato nella gestione della parte amministrativa del procedimento. Considerando la permanenza, in molti contesti territoriali, di lungaggini nel procedimento di accertamento sanitario dell'invalidità civile, è comunque necessario rafforzare le misure finalizzate a ridurre drasticamente i tempi, sollecitando in tal senso anche le autorità sanitarie nelle realtà non in convenzione.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

03 **O** **G** **E** **CONSOLIDAMENTO DELLE AZIONI DI DEFLAZIONE E CONTENIMENTO DEL CONTENZIOSO**

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.
- ❖ 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.
- ❖ Realizzare un database dei pronunciamenti dei Comitati, organizzato in base a criteri omogenei di classificazione per materia.
- ❖ Adottare, anche attraverso i contributi degli Enti di Patronato e di altri intermediari, ogni utile iniziativa tesa a contrastare e scoraggiare fenomeni reiterati attinenti a comportamenti pretestuosi esterni all'Istituto, o deontologicamente non corretti, volti ad alimentare artificiosamente il contenzioso nelle realtà territoriali di maggior diffusione del fenomeno.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

04

**O
G
E**

RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI DI GESTIONE DELLA POSIZIONE CONTRIBUTIVA E DEL RECUPERO DEI CREDITI CONTRIBUTIVI E DA PRESTAZIONI, IN RACCORDO CON GLI AGENTI DELLA RISCOSSIONE

MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO- FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.2 Programma – Crediti

- ❖ Rafforzare la capacità di riscossione e operare per il miglioramento dell'interazione con l'Agenzia delle Entrate Riscossione, sia con riferimento all'attività di riscossione e di rendicontazione di quanto affidato, procedendo alla riduzione dei residui 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 31gennaio 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 ART-COM ed evitare richieste contributive non dovute che si confermano consistenti. Prevedere la stipula di un nuovo Protocollo d'intesa con Unioncamere sui flussi camerali affrontando anche il tema dei nuovi codici ATECO al fine di consentire un costante allineamento e una semplificazione procedurale.

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, proseguendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali.*

* Indirizzo presente su due LGG (04 e 18)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

05

**O
G
E**

COSTRUZIONE DI UN CONTO ASSICURATIVO UNICO - GOVERNANCE DELLE POSIZIONI ASSICURATIVE - IN OTTICA DI SEMPLIFICAZIONE E AUTOMAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI

MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO- FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.3 Programma – Conto assicurativo

- ❖ 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. Occorre completare la realizzazione di quanto previsto dalla Direttiva n. 3/2022 del Direttore Generale "Linee guida conto assicurativo e pensioni in cumulo" e rendicontare semestralmente al CIV gli effetti dell'applicazione.
- ❖ Porre particolare attenzione alle attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo (definizione di richieste di variazione della posizione assicurativa, o di domande di ricongiunzione/riscatto, ancora giacenti, verifiche retributivi, regolarizzazione dei versamenti contributivi, sovrapposizione di periodi contributivi, ecc.) e perfezionare le procedure informatiche interne, collegando quelle utilizzate per la definizione dell'Ecocert con quelle che gestiscono la liquidazione delle pensioni, giungendo all'emissione di estratti certificativi che contengano i dati di tutte le Gestioni previdenziali interessate. Adottare un piano per certificare in un unico documento le posizioni assicurative frazionate in più Fondi o Gestioni previdenziali. Rendere disponibile una procedura che gestisca la posizione assicurativa in modalità interconnessa e puntuale rispetto a tutte le prestazioni previdenziali di cui si ha diritto lungo l'intero percorso assicurativo.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

06

**O
S
P**

MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DI GESTIONE E POTENZIAMENTO DEI CONTROLLI AUTOMATIZZATI DELLE PRESTAZIONI EROGATE SULLA BASE DELL'ISEE, IN OTTICA DI PROATTIVITÀ

MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

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 RdC, 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 SIISL, per garantire l'effettiva presa in carico dei bisogni dei cittadini in un progetto organico di tutele sociali e valutare, sottoponendole al CIV, le conseguenti scelte organizzative per l'Istituto; nonché integrare il progetto "INPS in rete per l'inclusione" col progetto Welfare as a Service.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

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

**O
S
P**

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 2026

08

O
S
P

RETE CON LE ALTRE PA E CON I PARTNER ISTITUZIONALI: VALORIZZAZIONE DEGLI STRUMENTI DI INTERAZIONE E DEI SERVIZI



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.
- ❖ Consolidare 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. Ampliare la funzionalità del portale dei Patronati per includere non solo le circolari e i messaggi già pubblicati sul sito Inps, ma anche i messaggi operativi ad uso interno, per organizzare le proprie attività. Verificare e rendicontare al CIV la sottoscrizione dei Protocolli regionali e provinciali con l'obiettivo di favorire la piena attuazione del Protocollo nazionale. Mettere in atto le azioni finalizzate ad una sempre più efficiente connessione degli applicativi e un migliore interscambio di dati a favore di Patronati ed intermediari limitatamente alle loro specifiche e differenti funzioni, salvaguardando il rispetto delle norme, ad iniziare da quelle sulla privacy. Prevedere un accesso diretto per i Patronati alle informazioni del Cloud, sia per favorire la loro attività di consulenza e di supporto nei confronti degli utenti, sia per migliorare la complessiva efficienza gestionale dell'Istituto. Prevedere l'implementazione del sistema applicativo CoPI "Consulenza pensionistica per intermediari" con l'inserimento della gestione INPGI, Fondi speciali (compreso Ex IPOST), Fondo pensioni per lavoratori dello spettacolo e sportivi professionisti e gestione dei lavoratori agricoli.

4.1 Programma - 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.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

09

**O
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**

MISSIONE 4 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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

- ❖ Evolvere il sistema di misurazione della soddisfazione dell'utenza e della qualità dei servizi erogati attraverso lo sviluppo ed il potenziamento degli strumenti di rilevazione e del sistema informatico a supporto. Selezionare e ampliare i parametri utilizzati nelle indagini di Customer, al fine di avere una maggiore solidità dei dati e delle platee coinvolte. Utilizzare gli esiti delle indagini di Customer e la complessiva rilevazione del Valore Pubblico per intervenire sul modello organizzativo e sui processi di lavoro. Introdurre gli 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. Coinvolgere i soggetti esterni istituzionali e gli stakeholder nella progettazione e gestione dei processi di rilevazione della soddisfazione e qualità dei servizi, con il coinvolgimento diretto del CIV e dell'OIV nella definizione del progetto strategico.**

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 adottando una strategia ed una visione unitaria, integrata e coordinata della comunicazione che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale. ***

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

*** Indirizzo presente su due LGG (09 e 19)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

10

**O
S
P**

COMPLETAMENTO DEI PIANI ASSUNZIONALI. ACQUISIZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE ATTRAVERSO LA CONOSCENZA DEI PROCESSI DI LAVORO. SVILUPPO DELLE CONOSCENZE, DELLE COMPETENZE E DEGLI STRUMENTI MOTIVAZIONALI

MISSIONE 1 - POLITICHE PREVIDENZIALI



1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

❖ Per quanto concerne l'ex INPGI:

- integrare la dotazione organica del Polo INPGI con personale adeguatamente formato e professionalizzato attese le perduranti significative criticità nell'erogazione delle prestazioni.

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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

❖ Procedere in tempi brevi all'espletamento dei concorsi per l'assunzione di nuovi ispettori e assicurare 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. ****

4.3 Programma - Risorse umane

❖ Aggiornare la mappatura dei processi di lavoro per individuare le competenze necessarie alla migliore erogazione dei servizi e definire coerentemente i profili del personale da selezionare ed i percorsi formativi da sviluppare. 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 l'ottimale 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), n.3/2024 (Valutazione effetti deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023: "Politiche del personale e n. 34/2023 (Nuovo assetto organizzativo del territorio)).

❖ Garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso percorsi definiti puntualmente, da rendere sempre più chiari e trasparenti, coerenti con la vigente normativa e la 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.)]

**** Indirizzo presente su due LGG (10 e 13)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

11

**O
S
P**

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

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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

- ❖ Evolvere il sistema di misurazione della soddisfazione dell'utenza e della qualità dei servizi erogati attraverso lo sviluppo ed il potenziamento degli strumenti di rilevazione e del sistema informatico a supporto. Selezionare e ampliare i parametri utilizzati nelle indagini di Customer, al fine di avere una maggiore solidità dei dati e delle platee coinvolte. Utilizzare gli esiti delle indagini di Customer e la complessiva rilevazione del Valore Pubblico per intervenire sul modello organizzativo e sui processi di lavoro. Introdurre gli 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. Coinvolgere i soggetti esterni istituzionali e gli stakeholder nella progettazione e gestione dei processi di rilevazione della soddisfazione e qualità dei servizi, con il coinvolgimento diretto del CIV e dell'OIV nella definizione del progetto strategico.**

4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo, 4.1.c - Articolazione della presenza dell'istituto sul territorio

- ❖ Dare attuazione alla delibera del CIV n.34/2023 prevedendo il Piano Strategico sugli assetti territoriali e garantendo un assetto organizzativo progressivamente "cablato", tenuto conto dell'impatto dell'innovazione tecnologica e digitale sui processi di lavoro e di produzione del servizio, rivedendo l'assetto attuale delle relazioni centro-territoriali, valorizzando l'attività di presa in carico e di consulenza verso cittadini e imprese, e procedendo alla riorganizzazione interna del lavoro e alla conseguente evoluzione delle politiche del personale al fine di garantire la massima trasparenza e fluidità nell'iter operativo e nella trattazione dell'insieme delle problematiche sollevate dal singolo utente, in modo da realizzare compiutamente l'organizzazione utente-centrica, creando valore per i cittadini e per il Paese anche attraverso l'integrazione con gli altri soggetti istituzionali, associativi e intermediari, considerando anche le nuove importanti funzioni di recente attribuite all'Istituto in materia di politiche sociali e del lavoro.

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

12

**O
S
P**

OTTIMALE ALLOCAZIONE DELLA DOMANDA DI SERVIZIO MEDIANTE IL METAPROCESSO

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 nelle realtà territoriali più decentrate, di collegarsi in un qualunque punto del territorio con la sede che abbia la competenza specifica per trattare la problematica sollevata. Inviare al CIV il monitoraggio sulla convenzione quadro con i Comuni.
- ❖ Nell'ambito del previsto Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026 (Delibera CIV n.34/2023) valorizzare le diverse modalità di accesso ai servizi dell'Istituto, creando strumenti di integrazione tra esse, che tengano conto delle innovazioni tecnologiche in atto e la creazione di una mappa in cui si evidenzino il servizio scelto dall'utente e la sede alla quale ci si rivolge. Gli esiti di questa rilevazione consentiranno di programmare l'organizzazione dei diversi uffici, decidendo dove allocare i servizi più utili ai bisogni dei cittadini.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

13

O
G
E

**RAFFORZAMENTO DEGLI STRUMENTI
E DELLE INIZIATIVE DI CONTROLLO
PREVENTIVO E DI COMPLIANCE E
POTENZIAMENTO DELLA FUNZIONE
ISPETTIVA,
DI VIGILANZA E ANTIFRODE, IN
COLLABORAZIONE CON INL, ALTRE
PP.AA. E FORZE DELL'ORDINE**

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.
- ❖ Garantire la piena collaborazione dell'Istituto nella sua attività di vigilanza e di promozione della regolarità dei rapporti di lavoro con gli Organi giurisdizionali, anche attraverso l'estensione dei protocolli territoriali di collaborazione, e con gli altri soggetti competenti. 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.
- ❖ 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 sempre il principio del contraddittorio e una durata adeguata dell'ispezione; 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. Misurare in maniera efficace attraverso specifici e dettagliati indicatori, il rapporto tra quanto accertato in sede di vigilanza ispettiva e quanto effettivamente riscosso.
- ❖ Procedere in tempi brevi all'espletamento dei concorsi per l'assunzione di nuovi ispettori e assicurare 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.****

4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo 4.1.i – Gestione dei rischi

- ❖ 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.

****Indirizzo presente su due LGG (10 e 13)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

14

**O
S
P**

**POTENZIAMENTO DEGLI
STRUMENTI DI TUTELA E
VALORIZZAZIONE DEGLI
IMMOBILI ATTRAVERSO GLI
INVESTIMENTI, LA DISMISSIONE E
L'INTEGRAZIONE CON LE
POLITICHE TERRITORIALI E
SOCIALI**

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.5 Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito

- ❖ Accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di funzionamento a carico dell'Istituto e favorire possibili integrazioni con politiche territoriali relative all'emergenza abitativa e all'housing sociale, attraverso il coinvolgimento dei soggetti interessati. Valorizzare il patrimonio con finalità sociale, promuovendone l'utilizzo eventualmente anche in condivisione con altri enti presenti sul territorio. Verificare l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tenendo conto anche degli obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.*****

4.10 Programma - Valorizzazione patrimonio strumentale

- ❖ Realizzare il "Piano straordinario di acquisto delle sedi dell'Istituto", tenendo conto del Nuovo assetto organizzativo del territorio delineato dalla Delibera CIV n.34/2023 con l'obiettivo di acquisire in proprietà tutte le sedi provinciali e quelle ubicate nei territori in cui vi è una presenza consolidata dell'Istituto e programmare interventi strutturali nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti ad un miglioramento dell'efficienza energetica e della sicurezza antisismica degli immobili.

*****Indirizzo presente su due LGG (14 e 16)

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

MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO- FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.1 Programma - Politiche di bilancio

- ❖ 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.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

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

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.5 Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito

- ❖ Accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di funzionamento a carico dell'Istituto e favorire possibili integrazioni con politiche territoriali relative all'emergenza abitativa e all'housing sociale, attraverso il coinvolgimento dei soggetti interessati. Valorizzare il patrimonio con finalità sociale, promuovendone l'utilizzo eventualmente anche in condivisione con altri enti presenti sul territorio. Verificare l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tenendo conto anche degli obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale. *****

*****Indirizzo presente su due LGG (14 e 16)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

17

**O
S
P**

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

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

18

**O
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, proseguendo, inoltre, corsi di formazione specifica sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali.*
- ❖ Favorire l'adesione alla Rete agricola di qualità e creare le condizioni per una rapida diffusione delle sezioni territoriali della RLAQ e soprattutto per il loro efficace e continuo funzionamento. Prevedere una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV dell'attività della Rete del lavoro agricolo di qualità che evidenzia, in particolare, il ruolo dell'INPS sia in seno alla Cabina di regia nazionale e sia nelle sezioni territoriali, indicando altresì le principali iniziative ed azioni intraprese dalle sezioni territoriali per il raggiungimento delle finalità previste dalla legge.

*indirizzo presente su due LGG (04 e 18)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

19

**O
S
P**

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SVOLTI DA INPS SERVIZI SPA E SVILUPPO PROGETTI INFORMATICI AFFIDATI A 3I- SPA

MISSIONE 4 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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 adottando una strategia ed una visione unitaria, integrata e coordinata della comunicazione che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale. ***

AZIONI COMUNI DEGLI ORGANI DI GOVERNO

- ❖ Valorizzare, per quanto concerne la società controllata «Inps Servizi», il personale e l'attività di questa realtà, importante per l'Istituto, anche attraverso una maggiore integrazione con l'attività di comunicazione/informazione/accoglienza dell'Istituto e lo sviluppo di sinergie con altri Enti e pubbliche amministrazioni, ad iniziare da quelle che operano nell'ambito delle politiche sociali, previdenziali e del lavoro.

*** Indirizzo presente su due LGG (09 e 19)

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

20

**O
S
P**

INIZIATIVE SULLA CULTURA PREVIDENZIALE INDIRIZZATE ALLE NUOVE GENERAZIONI

MISSIONE 4 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.8 Programma - Interventi per servizi istituzionali

- ❖ Predisporre, anche attraverso il coinvolgimento del CIV, un progetto organico di educazione previdenziale, che individui i soggetti destinatari (studenti, giovani lavoratori/disoccupati, lavoratori attivi, imprenditori), i contenuti formativi/comunicativi, i veicoli di comunicazione e di formazione, gli strumenti didattici. Il progetto, da gestire in rapporto ai diversi interlocutori (scuole, università, centri formativi per l'impiego, parti sociali, etc) dovrà essere strutturato in modo riproducibile in tutti gli ambiti individuati e in tutte le realtà territoriali. Nella gestione del progetto l'Istituto dovrà coinvolgere nelle sue diverse fasi e con modalità da definire gli Enti di Patronato e i Comitati territoriali.

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

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

O
S
P

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

22

**O
S
P**

**GESTIONE DEL PATRIMONIO
INFORMATIVO DELL'INPS,
ANCHE ATTRAVERSO
PROGETTI DI
DEMATERIALIZZAZIONE E
METADATAZIONE**

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

23

**O
S
P**

**SVILUPPO DI UN MODELLO
PROPRIETARIO DI
INTELLIGENZA ARTIFICIALE IN
OTTICA DI PROATTIVITÀ DEI
SERVIZI**

LINEE GUIDA GESTIONALI 2026

24

**O
S
P**

OBIETTIVI

GIÀ INDICATI DAL CDA

CHE NON HANNO TROVATO

PIENA ATTUAZIONE ENTRO

L'ANNO DI RIFERIMENTO

