

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 17

OGGETTO: Relazione Programmatica per gli anni 2018-2020

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 09 maggio 2017)

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 DPR 24 settembre 1997, n. 366, concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'istituto nazionale della previdenza sociale;

Visto il DPCM dell'8 agosto 2013 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS e le successive modifiche e integrazioni;

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. 5 del 19 aprile 2016, con la quale il CIV ha approvato la Relazione Programmatica per gli anni 2017-2019;

Il Segretario


Con riserva di variazione integrativa, qualora essa si rendesse necessaria a seguito di una significativa variazione del quadro macroeconomico e normativo di riferimento

DELIBERA

di approvare la Relazione Programmatica per gli anni 2018-2020, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO
(Gaetano Corsini)
Documento firmato in originale

IL PRESIDENTE
PIETRO IOCCA
Documento firmato in originale

DOC. CIV N. 118

**RELAZIONE PROGRAMMATICA
2018-2020**

Premessa

**PRIMA PARTE
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO**

- 1 I più recenti interventi legislativi**
- 2 Le previsioni di finanza pubblica**
- 3 Gli scenari interni**

**SECONDA PARTE
L'AZIONE DI INDIRIZZO E VIGILANZA**

- 1 Gli indirizzi**
- 2 La vigilanza**

**TERZA PARTE
GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2018-2020**

- 1 L'istituto**
 - 1.1 il personale
 - 1.2 l'informatica
 - 1.3 la qualità delle prestazioni
 - 1.4 il patrimonio
 - 1.5 la comunicazione
 - 1.6 l'attività negoziale e contrattuale
 - 1.7 il contenzioso

Il Segretario


2 Le attività

2.1 le entrate e il recupero crediti

2.2 le pensioni

2.3 gli ammortizzatori sociali

2.4 la non autosufficienza, l'invalidità civile e le altre prestazioni

Conclusioni

Premessa

La Relazione Programmatica, prevista dall'art. 6 dell'attuale Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'INPS, è il documento con il quale il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza determina le linee strategiche e di indirizzo programmatico dell'Istituto.

Le presenti linee di indirizzo si collocano nell'ultimo anno della Consiliatura, avviata ad ottobre 2013.

Il quadriennio intercorso è stato caratterizzato da una situazione economico-finanziaria di perdurante crisi che ha richiesto l'adozione di provvedimenti a tutela dell'occupazione che hanno coinvolto profondamente l'attività dell'Istituto, ponendolo ancor più al centro del sistema di welfare ed assegnando ulteriori compiti di alto rilievo sociale.

Le nuove sfide che l'Istituto è chiamato ad affrontare confermano l'apprezzamento per la sue capacità programmatiche ed amministrative di gestione e realizzazione delle iniziative legislative.

Questo, se da un lato carica l'Istituto di responsabilità sociale, dall'altro deve indurre le Istituzioni ad adottare ogni misura necessaria per garantirne il corretto funzionamento, in termini di adeguata dotazione di personale, di efficiente e corretta posizione nel sistema del welfare rispetto ad altre Istituzioni ed enti in qualche modo coinvolti nell'assicurare la funzionalità del complessivo sistema di welfare (dall'ANPAL all'INL alle Regioni).

L'attuale contesto normativo, infatti, nell'imporre un consistente decremento delle spese di funzionamento dell'Istituto e il blocco del turn over del personale, rischia di compromettere la piena funzionalità dell'INPS.

A questo proposito, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce ancora una volta il ruolo fondamentale del personale dell'Istituto, ritenendo ormai indifferibile l'innesto mirato di nuove risorse umane.

Tale innesto deve essere accompagnato anche da una profonda riqualificazione dell'attuale gestione dell'informatica dell'Istituto, che consenta un contestuale recupero di efficienza nello svolgimento della missione istituzionale dell'Ente.

La Relazione Programmatica 2018-2020 è stata pertanto redatta rimodulando le linee strategiche e di indirizzo programmatico sulla base dell'attuale quadro normativo e dei contesti sopra evidenziati, che confermano il ruolo sociale dell'Istituto e inducono il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza a ribadire con forza la necessità che i servizi siano erogati con la massima tempestività e qualità,

nella logica di economicità ed imprenditorialità richiesta dalla legge, senza dimenticare che l'INPS apprezzato negli anni è quello caratterizzato dalla vicinanza agli utenti, attraverso un rapporto quotidiano e diretto con gli assicurati, le aziende e i pensionati.

Al riguardo è, dunque, quanto mai opportuno richiamare il principio che deve guidare l'azione dell'Istituto: l'INPS è un ente pubblico erogatore di servizi e, nel quadro della politica economica generale, adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di economicità e di imprenditorialità, adeguando autonomamente la propria organizzazione all'esigenza di efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni.

Alle suddette finalità deve conformarsi anche l'azione di controllo e di vigilanza sull'attività dell'Istituto e, in tal senso, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la pregnante valenza di questo principio informatore, che riguarda l'azione degli Organi di indirizzo politico e degli Organi di gestione.

Altrettanto essenziali al perseguimento delle finalità dell'Istituto sono la trasparenza delle azioni, l'interazione nell'attività degli Organi – secondo il principio di leale collaborazione – e la relazione costruttiva con i Ministeri controllanti: a questi principi il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza attribuisce particolare rilevanza, quali strumenti indispensabili per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'INPS.

In attuazione di questi principi, si sottolinea che, insieme alle altre misure programmatiche, di indirizzo e conoscitive (ad esempio, definizione degli obiettivi strategici pluriennali, delle direttive di carattere generale relative all'attività dell'ente e dei piani pluriennali e criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, indirizzi specifici, relazioni tematiche) la presente Relazione Programmatica costituisce il primo parametro di riferimento per lo svolgimento dell'azione di vigilanza, generale e puntuale, che la legge affida al Consiglio di indirizzo e vigilanza.

PRIMA PARTE
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 I più recenti interventi legislativi

In questo paragrafo vengono indicati i più rilevanti provvedimenti legislativi emanati nel 2016 e 2017, che hanno maggior impatto sulle attività dell'Istituto.

- **Decreto 3 febbraio 2016, n. 94343** del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali recante "Fondo di integrazione salariale" che disciplina il nuovo fondo di integrazione salariale, di cui all'art. 28, comma 4 e all'art. 29 del d.lgs. n. 148/2015, che sostituisce quello precedentemente istituito con Decreto interministeriale n. 79141 del 7 febbraio 2014. Vengono regolamentati nel Fondo: l'ambito di applicazione, i destinatari, l'amministrazione, i compiti del Comitato amministratore, le prestazioni (assegno di solidarietà, assegno ordinario), la durata massima complessiva delle prestazioni, le modalità di erogazione e termine di rimborso delle stesse, il finanziamento, gli obblighi di bilancio.
- **Decreto 24 febbraio 2016** del Ministero del lavoro e delle politiche sociali "Modifica del Decreto 4 aprile 2002 in materia di attribuzione dell'indennità di maternità alle lavoratrici della gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge n. 335/1995", che prevede il diritto all'indennità di maternità per un periodo di cinque mesi alle lavoratrici iscritte alla gestione separata, in caso di adozione e di affidamento preadottivo di un minore.
- **Decreto del 7 aprile 2016** del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali recante "Incentivi al passaggio al lavoro part-time in prossimità del pensionamento di vecchiaia, ai sensi dell'art. 1, comma 284, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di stabilità 2016)", disciplina il procedimento volto alla concessione del part-time agevolato nei confronti del personale del settore privato, che maturerà i requisiti per la pensione di vecchiaia entro il 2018.
- **Decreto del 23 maggio 2016** Ministero del lavoro e delle politiche sociali di concerto con Ministero dell'economia e delle finanze "Prosecuzione della sperimentazione dell'assegno di disoccupazione (ASDI) " che conferma la prosecuzione della sperimentazione relativa al riconoscimento della prestazione assegno di disoccupazione (ASDI), nei limiti della risorse disponibili, nei confronti dei lavoratori che abbiano fruito, entro il 31 dicembre 2016, della NASpI per la sua durata massima.

- **Decreto 26 maggio 2016** del Ministero del lavoro e delle politiche sociali recante "Avvio del Sostegno per l'Inclusione attiva (SIA) su tutto il territorio nazionale" reca indicazioni sul Sostegno per l'Inclusione Attiva, ora esteso a tutto il territorio nazionale, fornendo le linee guida, nonché i rinnovati criteri e le procedure operative. L'Istituto riceve dai Comuni le domande di benefici economici, presentate dai soggetti svantaggiati ed effettua i controlli sulla sussistenza dei requisiti di natura socio-economica richiesti dalla legge.
- **Legge 22 giugno 2016, n. 112** recante "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", questa legge c.d. "Dopo di noi", reca disposizioni in materia di assistenza alle persone con disabilità grave, per disciplinare la gestione degli stessi dopo la morte dei familiari che li accudiscono.
- **Legge 21 luglio 2016, n. 145** recante "Disposizioni concernenti la partecipazione dell'Italia alle missioni internazionali" che, tra l'altro, prevede alcune modifiche previdenziali e pensionistiche nonché di trattamento di fine rapporto, connesse all'impiego di militari inquadrati nei contingenti delle missioni internazionali.
- **Legge 4 agosto 2016, n. 163** recante "Modifiche alla legge 31 dicembre 2009, n. 196, concernenti il contenuto della legge di bilancio, in attuazione dell'articolo 15 della legge 24 dicembre 2012, n. 243" La legge modifica il contenuto della legge di contabilità, integrando in un unico provvedimento i due strumenti principali della manovra finanziaria annuale (disegno di legge di bilancio e legge di stabilità), variando, pertanto, i tempi di presentazione dei documenti finanziari.
- **Decreto-Legge 22 ottobre 2016, n. 193** recante Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili, ove, tra l'altro, si dispone la soppressione di Equitalia.
- **Legge 11 dicembre 2016, n. 232** "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019" (legge di stabilità 2017) che contiene una serie di norme di rilievo per l'Istituto, fra le quali si evidenziano quelle relative a:
 - ✓ rimodulazione di investimenti degli enti di previdenza in fondi immobiliari pubblici;

- ✓ introduzione dell'APE e APE sociale in via sperimentale, dal 1° maggio 2017 al 31 dicembre 2018, inteso come l'Anticipo finanziario a garanzia pensionistica (c.d. APE), nonché una indennità, a favore di determinate categorie di soggetti in condizioni di disagio sociale, spettante fino alla maturazione dei requisiti pensionistici (c.d. APE sociale). L'APE viene definito come un prestito concesso da un soggetto finanziatore e coperto da una polizza assicurativa obbligatoria per il rischio di premorienza che viene corrisposto a soggetti che siano in possesso di specifici requisiti;
- ✓ riduzione dell'aliquota contributiva degli iscritti alla gestione separata INPS in misura pari al 25%;
- ✓ rideterminazione, dal 2017, dell'importo e delle modalità di fruizione della c.d. "quattordicesima", cioè della somma aggiuntiva introdotta dal DI n. 81/2007 - convertito con modificazioni in Legge n. 127/2007 - al fine di incrementare i trattamenti pensionistici di importo più basso;
- ✓ RITA -Rendita integrativa temporanea anticipata, che consiste nella possibilità di erogazione anticipata delle prestazioni della previdenza complementare, la cui entità verrà definita in relazione al montante contributivo accumulato, richiesto quale presupposto per l'erogazione della pensione integrativa, che verrà corrisposta fino al conseguimento dei requisiti pensionistici del regime obbligatorio;
- ✓ modifica dei requisiti per l'accesso al c.d. cumulo dei periodi assicurativi ai fini pensionistici;
- ✓ no tax area pensionati : viene stabilita una disciplina uniforme per le detrazioni dall'imposta lorda IRPEF spettanti con riferimento ai redditi da pensione, estendendo ai soggetti di età inferiore a 75 anni la misura delle detrazioni già prevista per i pensionati di età più avanzata. La misura della detrazione è differenziata a seconda dell'importo del reddito complessivo;
- ✓ misura di salvaguardia: viene attuato l'ottavo intervento di salvaguardia in relazione ai nuovi requisiti introdotti dalla riforma pensionistica del 2011 (c.d. Riforma Fornero). Con il nuovo intervento, si garantisce l'accesso al trattamento previdenziale con i vecchi requisiti ad un massimo di ulteriori 30.700 soggetti. Di conseguenza, il numero massimo di soggetti salvaguardati viene stabilito in poco più di 200.000;
- ✓ la c.d. 'opzione donna' fruibile dalle lavoratrici che, al 31 dicembre 2015, avessero un'età pari o superiore a 57 anni, se dipendenti, o a 58 anni, se autonome, e che alla medesima data

non avessero maturato i requisiti previsti per effetto dell'incremento della speranza di vita. Resta fermo il possesso, alla medesima data, di un'anzianità contributiva pari o superiore a 35 anni e la condizione che la lavoratrice opti per il sistema di calcolo contributivo integrale;

- ✓ pensione inabilità lavoratori amianto : a decorrere dal 2017, viene riconosciuto il diritto alla pensione di inabilità per i soggetti affetti da alcune malattie connesse all'esposizione lavorativa all'amianto anche nel caso in cui manchi il presupposto dell'assoluta e permanente impossibilità di svolgere qualsiasi attività lavorativa. L'unico requisito richiesto sarà dunque nel versamento a favore dell'assicurato di almeno cinque anni di contributi nell'intera vita lavorativa;
 - ✓ esonero contributivo alternanza scuola-lavoro a favore dei datori di lavoro privati, che assumono a tempo indeterminato studenti, che abbiano svolto attività di alternanza scuola-lavoro o periodi di apprendistato presso il medesimo datore di lavoro, nel limite massimo di un importo di esonero pari a 3.250 euro su base annua, per un periodo massimo di trentasei mesi;
 - ✓ premio alla nascita e congedo obbligatorio per il padre lavoratore: viene riconosciuto a decorrere dal 1° gennaio 2017, un premio alla nascita o all'adozione di minore, pari a 800 euro, che può essere chiesto dalla futura madre all'INPS al compimento del settimo mese di gravidanza.
- **Decreto legge 24 aprile 2017, n. 50** recante *"Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo"* che all'art. 38 prevede, tra l'altro, la completa dismissione del proprio patrimonio immobiliare da reddito *"nel rispetto dei vincoli di legge ad esso applicabili, ivi compresi quelli derivanti dal decreto-legge 25 settembre 2001, n. 351, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 novembre 2001, n. 410, anche attraverso il conferimento di parte del patrimonio a fondi di investimento immobiliare costituiti dalla società di gestione del risparmio di cui all'articolo 33 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, con l'obiettivo di perseguire una maggiore efficacia operativa ed una maggiore efficienza economica"*.

2 Le previsioni di finanza pubblica

Il Documento di Economia e Finanza 2017, approvato dal Consiglio dei Ministri in data 11 aprile 2017, evidenzia piccoli segnali di ripresa dell'economia italiana. Trattasi di ripresa graduale ma non per questo meno significativa dati i non pochi fattori di incertezza e freno a livello globale ed europeo.

Dal documento si rileva una crescita tendenziale del PIL reale pari all'1,1% nel 2017, all'1,0% nel 2018 e all'1,1% nel periodo 2019-2020.

Il PIL nominale, invece, è previsto pari al 2,2% nel 2017, al 2,9% nel biennio 2018-2019 e al 2,8% nel 2020. I predetti tassi di crescita dovrebbero migliorare la sostenibilità del debito pubblico pur in presenza di un rialzo dei rendimenti sui titoli di Stato.

Il tasso di inflazione, stimato pari all' 1,2 % nel 2017, all' 2,1 % nel periodo 2018-2019 e 1,8% nel 2020.

Il DEF 2017 evidenzia che il miglioramento del contesto macro economico previsto nel triennio 2017-2020 si rifletterà sul mercato del lavoro, ove si registra un maggiore incremento occupazionale legato ad una riduzione selettiva del cuneo fiscale sul lavoro e una conseguente diminuzione del tasso di disoccupazione che dall'11,5% del 2017 si assesterà a circa il 10% del 2020.

I dati del documento in esame mostrano, inoltre, una progressiva riduzione del tasso di mancata partecipazione - dato dal rapporto tra la somma dei disoccupati e di coloro che sono disponibili a lavorare - e il totale delle forze di lavoro, attribuibile alla ripresa economica, agli incentivi per le assunzioni a tempo indeterminato ed ai provvedimenti in materia di mercato del lavoro (Jobs Act).

Il dettaglio di genere registra, infine, una maggiore inclusione delle donne nel mercato del lavoro.

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

Fonti: Documento di Economia e Finanza 2017

	2017	2018	2019	2020
PIL				
REALE	1,1	1,0	1,1	1,1
NOMINALE	2,2	2,9	2,9	2,8
TASSO DI INFLAZIONE¹	1,2	2,1	2,1	1,8
OCCUPAZIONE²	0,8	0,8	0,7	0,7
COSTO DEL LAVORO	1,0	1,1	1,5	1,5
RETRIBUZIONI PER DIPENDENTE	1,1	1,1	1,3	1,3
TASSO DI DISOCCUPAZIONE	11,5	11,2	10,8	10,2

¹ Sulla base del deflatore dei consumi

² Sulla base di unità standard di lavoro

3 Gli scenari interni

Sul versante interno, si appalesa ormai non più rinviabile la riforma della governance degli enti previdenziali pubblici.

La debolezza dell'attuale sistema, che non appronta i necessari strumenti per il corretto e tempestivo svolgersi dell'azione dei diversi Organi presenti nell'Istituto, è dimostrata anche dal fatto che le presenti Linee di indirizzo strategico sono adottate in assenza di documenti essenziali o obbligatori per legge quali il piano triennale per l'investimento ed il disinvestimento degli immobili e il piano triennale per l'informatica.

Il piano relativo agli immobili proposto a suo tempo non è stato approvato perché non formulato a legislazione vigente e non è mai più stato riproposto dagli Organi di gestione all'approvazione del Consiglio di indirizzo e vigilanza.

Il piano triennale per l'informatica non è mai stato predisposto, nonostante l'informatica costituisca per l'Istituto un asset fondamentale.

Inoltre va ricordato che il bilancio di previsione per il 2017 non è stato approvato dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza per la incoerenza tra le proprie linee di indirizzo e le conseguenti azioni gestionali tradotte nel predetto documento finanziario programmatico ed autorizzatorio.

Il bilancio di previsione per il 2017 è stato approvato – secondo quanto previsto dalla legge – dal Ministro del lavoro con nota n. 6946 del 20 aprile 2017, con osservazioni.

La nota rappresenta, per il Consiglio di indirizzo e vigilanza, un documento fondamentale per la propria azione, da subito ed in prospettiva, a partire dalle seguenti considerazioni presenti nel documento:

- *"ferma restando la necessità di provvedere, con urgenza, al superamento delle criticità segnalate dal collegio dei sindaci e dal Consiglio di indirizzo e vigilanza, unitamente alle dovute attualizzazioni alle disposizioni normative nel frattempo intervenute;*
- *ritenuto, altresì, indispensabile che l'Istituto si adoperi per l'adozione di documenti fondamentali per la gestione quali il piano di investimento e disinvestimento del patrimonio immobiliare e il piano per l'informatica, dando evidenza, nelle relazioni che accompagnano i documenti contabili, della corrispondenza tra il processo di programmazione e gli obiettivi*

dell'INPS da una parte e gli indirizzi strategici dell'azione del Consiglio di indirizzo e vigilanza, dall'altra"

Nel quadriennio si è registrato il mutamento del vertice politico per ben quattro volte ed il vertice gestionale ha visto tre avvicendamenti, con evidente difficoltà ad assicurare stabilità e continuità.

Tutti gli Organi di controllo, nell'esercitare le proprie funzioni, hanno rilevato incongruenze e proposto modifiche, alle quali non sempre è stata data attuazione.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha dovuto inoltre adire l'autorità giudiziaria amministrativa, ritenendo violata la normativa sulla governance dell'Istituto dal provvedimento di riorganizzazione adottata con la determinazione presidenziale n. 89/2016 e successive modificazioni.

In questo quadro, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ispira le presenti linee di indirizzo all'esigenza di assicurare, in ogni azione dell'Istituto, lo spirito di leale collaborazione che consenta, ferme restando le rispettive attribuzioni di legge, di assicurare la funzionalità dell'Istituto e l'alta missione di cui il legislatore sempre più lo rende responsabile attuatore.

Una missione sociale da condurre nell'ambito della politica economica generale, alla quale l'Istituto è chiamato a contribuire anche offrendo garanzie in riferimento ai saldi finanziari ed economico-patrimoniali dei propri esercizi ed alle previsioni attuariali.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza condivide l'osservazione della Corte dei Conti - contenuta nella Relazione della stessa al bilancio consuntivo 2015 dell'INPS - in merito all'importanza dell'analisi dei dati di bilancio, che consente di verificare l'andamento della gestione caratteristica con riguardo alle prestazioni erogate e ai contributi riscossi, di enucleare indicatori importanti quali i rapporti tra assicurati e pensionati, tra entrate contributive e prestazioni, nonché di disporre, pur nella perdurante indeterminatezza di una linea di confine netta tra previdenza e assistenza, di informazioni sulla spesa per la protezione sociale non coperta o solo parzialmente coperta dalle entrate contributive.

Consente, quindi, di dare evidenza all'entità, di anno in anno, dei trasferimenti posti a carico del bilancio dello Stato e della stessa entità delle anticipazioni finalizzate al ripiano dei disavanzi di singole gestioni all'INPS riconducibili.

Il Segretario

Anticipazioni che, pur costituendo debito dell'Istituto nei confronti dello Stato, contribuiscono ad alimentare la spesa previdenziale.

Al riguardo si evidenzia che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è intervenuto in materia di bilancio con le deliberazioni n. 4/2017 e n. 13/2017.

Con la deliberazione n. 4/2017 il Consiglio ha impegnato gli Organi di gestione dell'INPS, tra l'altro, ad ispirare tutte le proprie iniziative a criteri di imprenditorialità ed economicità, nonché ad assicurare nei documenti di bilancio la separazione tra la spesa previdenziale e la spesa assistenziale.

Con la successiva deliberazione n. 13/2017 il Consiglio ha invece impegnato gli Organi di Gestione ad adottare tutte le iniziative necessarie affinché nella redazione del bilancio per missioni e programmi siano attuate, già in questa fase sperimentale dello stesso, le linee di indirizzo emanate dal CIV con propria deliberazione n. 17 del 22 dicembre 2015.

Ma anche un altro profilo rileva. E' l'efficienza e l'efficacia dell'INPS nello svolgimento dei propri compiti istituzionali. Tempestività nel pagamento delle pensioni, capacità di riscuotere i propri crediti contributivi, adeguata gestione del patrimonio di cui l'Istituto è titolare.

Aspetti, tutti, che impongono, sotto il profilo dell'organizzazione, di disporre di una "macchina" efficiente anche sotto il profilo della struttura organizzativa e di congrue risorse umane in possesso di specifica professionalità.

In questo senso l'Istituto misura in termini di contributo alla riduzione del debito pubblico i valori collegati all'accertamento dei contributi e al controllo della sussistenza e permanenza al diritto alle prestazioni previdenziali e assistenziali riconducibili a specifici capitoli del bilancio istituzionale.

SECONDA PARTE
L'AZIONE DI INDIRIZZO E
VIGILANZA

1 Gli indirizzi

La legge attribuisce al Consiglio compiti di Indirizzo e Vigilanza sull'azione dell'Istituto e sulla erogazione dei servizi da parte dell'Istituto. L'azione di controllo e vigilanza deve essere diretta a verificare che l'azione dell'Istituto sia svolta con criteri di economicità e di imprenditorialità, in vista della efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni, alla quale risulta funzionale l'organizzazione dell'Istituto.

La politica economica generale costituisce l'ambito nel quale l'azione dell'Istituto è chiamato a svolgere la propria azione, coerenza di cui è garante anche l'azione di vigilanza ministeriale.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza reputa essenziale il rispetto di questi principi di legge, che va condotta in un logica di leale collaborazione tra Organi, nel pieno rispetto delle reciproche competenze.

Per questi motivi, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene essenziale, nel declinare l'atto programmatico generale, dare indicazioni sulle modalità di esercizio delle proprie funzioni di indirizzo e vigilanza. Questo anche in ossequio al disposto legislativo, che attribuisce al Consiglio il compito di emanare (tra l'altro) le direttive di carattere generale relative all'attività dell'ente.

La funzione di vigilanza viene principalmente esercitata sul rispetto dei programmi e degli indirizzi assegnati.

In primo luogo, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza rileva che ai fini dell'indirizzo e della vigilanza è necessario che possa accedere ai documenti e ai dati dell'Istituto. Se, per un verso, appaiono assolutamente opportune tutte le iniziative a garantire la trasparenza della azione e dei dati in possesso dell'Istituto (ad esempio, open data, VisitInps, operazione porte aperte), dall'altro occorre evitare che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, quale Organo dell'Istituto, non sia messo in condizione di conoscere direttamente i dati in possesso dell'Istituto.

La conoscenza passa infatti anche attraverso l'attività di analisi delle relazioni richieste dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nell'esercizio delle proprie funzioni. A questo proposito, nel presupposto che costituisce obbligo di legge l'elaborazione di ogni relazione che sia richiesta dal Consiglio di Indirizzo e

Vigilanza (legge n. 479/1994, art. 3, comma 5), si ritiene opportuno che le stesse – sia quelle previste per legge che quelle richieste dal Consiglio - debbano essere tempestive e complete incidendo negativamente, in caso contrario, sull'esito dell'azione di controllo e vigilanza.

Nell'ambito dell'attività di indirizzo, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza attribuisce evidentemente un carattere essenziale e determinante alle eventuali indicazioni provenienti dai Ministeri vigilanti. In questo senso, le ritiene parte integrante delle proprie indicazioni, valutandone la mancata ottemperanza alla stessa stregua dell'inottemperanza alle proprie indicazioni, con i conseguenti effetti in sede di controllo e vigilanza.

L'azione di indirizzo trova il proprio naturale completamento, sul versante gestionale, nella corretta e completa declinazione degli obiettivi da parte degli Organi di gestione, anche in vista della elaborazione del bilancio di previsione.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza richiama quindi l'attenzione sulla particolare importanza della coerenza, completezza e chiarezza del momento pianificatorio espresso nelle linee guida gestionali. Elementi che divengono funzionali alla correttezza dei conseguenti appostamenti di risorse in bilancio, nella lettura giustificativa contenuta nella fondamentale Relazione del Presidente (oltre che negli altri documenti componenti il bilancio). L'impossibilità di ricondurre le scelte gestionali (e di bilancio) alle linee di indirizzo incide negativamente sull'azione di vigilanza, oltre che sulla trasparenza dell'azione amministrativa.

L'efficacia dell'azione di indirizzo, al pari di quella delle delibere funzionali al raggiungimento degli obiettivi indicati dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, ha poi tra i suoi presupposti la tempestività della risposta da parte degli Organi di gestione, diversamente incidendo negativamente nell'azione di vigilanza. Ne consegue che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dev'essere messo in condizione di seguire l'attuazione dei propri indirizzi attraverso la tempestiva risposta degli Organi di gestione.

L'attività di indirizzo e di vigilanza viene condotta nel quadro generale normativo che regola l'attività dell'Istituto. Appare quindi opportuno che tutte le deliberazioni del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza vengano puntualmente comunicate tanto agli Organi dell'Istituto quanto ai Ministeri vigilanti. L'azione di vigilanza, quindi, riguarderà tempi e modalità per la traduzione in atti gestionali.

Con riferimento alle proprie attività istituzioni di indirizzo e vigilanza si evidenzia la necessità che:

Il Segretario

- il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza sia messo in condizione di conoscere direttamente i dati in possesso dell'Istituto;
- tutte le Relazioni - sia quelle previste per legge sia quelle richieste dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza - siano tempestive e complete;
- gli indirizzi provenienti dai Ministeri vigilanti siano adeguatamente ottemperati, rendendo conto dell'azione condotta anche al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
- sia data evidenza della corrispondenza tra il processo di programmazione e gli obiettivi dell'INPS e gli indirizzi strategici del Consiglio di indirizzo e vigilanza;
- sia dato tempestivo riscontro agli indirizzi strategici forniti;
- tutte le delibere del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza siano sempre trasmesse agli Organi dell'Istituto e ai Ministeri vigilanti

2 la vigilanza

Al pari del compito di indirizzo, la vigilanza assume un ruolo decisivo per il conseguimento degli obiettivi fissati dalla legge.

Come è noto, infatti, l'art. 1 della legge 88/89 stabilisce che l'INPS adempie alle proprie funzioni con criteri di economicità ed imprenditorialità, adeguando la propria organizzazione all'esigenza di una efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni e, non a caso, la legge prevede espressamente che alle predette finalità deve conformarsi l'azione di controllo e di vigilanza sull'attività dell'Istituto.

Ne consegue che è dovere del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza verificare la corretta attuazione dei propri indirizzi e rendere conto della eventuale incidenza negativa su tali principi della loro mancata, incongruente o incompleta attuazione da parte degli Organi di gestione.

Indirizzo e controllo si giustificano a vicenda e restano vuote attribuzioni se tra i due momenti essenziali non è garantito il vincolo della coerenza.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza attribuisce quindi una valenza essenziale al controllo ed alla vigilanza sull'attuazione di tutti gli indirizzi assegnati agli Organi di gestione a norma di legge.

Il controllo, per essere efficace, sconta una trasparente ed integrale conoscenza degli atti e dei dati dell'Istituto, come già evidenziato con riferimento all'azione di indirizzo.

In questa logica, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene essenziale ed elemento di trasparenza dare contezza agli Organi di gestione relativi anche alla propria azione di vigilanza, fermo restando il ricorso all'Organismo indipendente di valutazione per acquisire i dati e gli elementi relativi alla realizzazione degli obiettivi e alla corretta ed economica gestione delle risorse.

L'efficacia del controllo postula la tempestività e la completezza dei dati e dei documenti forniti. Ne consegue che a tali caratteri il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza assegna valenza decisiva per il positivo esplicarsi della vigilanza e per l'espressione di un positivo riscontro. Auspica che le Relazioni previste per legge siano trasmesse trimestralmente ed in modo puntuale, assumendo rilievo negativo il mancato rispetto di questo termine.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza attribuisce inoltre particolare rilievo al principio della leale collaborazione tra gli Organi, nel superiore interesse pubblico di cui sono portatori e garanti. Ritiene quindi che – nel pieno e totale rispetto delle diverse competenze ed attribuzioni assegnate dal legislatore – la collaborazione rappresenti un elemento funzionale ad un controllo efficace e condiviso. In questo senso, ritiene di indirizzare l'azione degli Organi di gestione verso una collaborazione volta – ove possibile - a prevenire valutazioni negative sul rispetto degli indirizzi che incidono non positivamente sull'azione dell'Istituto e sulla corretta, tempestiva e adeguata realizzazione della *mission* assegnata dalla legge.

I bilanci dell'Istituto (preventivo, assestato, consuntivo) e le note di variazione costituiscono momenti essenziali della vita dell'Istituto, nei quali la piena coincidenza tra indirizzo e attività degli Organi di gestione si riflette sull'azione di vigilanza. È quindi essenziale che venga data una chiara e precisa rappresentazione del processo che traduce gli indirizzi in obiettivi gestionali e nelle specifiche voci di bilancio. È dunque fondamentale che gli Organi di gestione diano evidenza della riconducibilità delle specifiche voci di bilancio agli indirizzi, ossia di come l'appostamento delle risorse in bilancio costituisce attuazione degli indirizzi del Consiglio di indirizzo e vigilanza.

Con riferimento all'azione di vigilanza di ordine generale, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza evidenzia quindi la necessità che:

- la documentazione richiesta in attuazione degli indirizzi del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza sia fornita tempestivamente e sia completa rispetto ai contenuti degli stessi indirizzi e delle richieste;
- le Relazioni previste per legge siano trasmesse trimestralmente e senza ritardo;
- l'attività di rendicontazione al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza in vista dell'azione di vigilanza sia condotta sulla base di un rapporto costruttivo con gli Organi di gestione volto ad anticipare e prevenire, ove possibile, la formalizzazione di valutazioni negative;
- le relazioni sui bilanci diano trasparente e piena evidenza della congruente linearità tra indirizzi strategici, linee gestionali e appostamento delle voci in bilancio.

TERZA PARTE
GLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO
2018-2020

1 L'ISTITUTO

1.1 Il personale

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha da sempre considerato centrale il ruolo del personale dipendente dell'Istituto, ritenendo che esso rappresenti la principale risorsa a disposizione dell'Ente per il conseguimento di obiettivi diretti al mantenimento di elevati standard di qualità dei servizi erogati.

A tale riguardo, considerando che l'INPS oggi rappresenta il principale attore nell'attuazione delle politiche previdenziali e sociali del Paese, il Consiglio ribadisce che le politiche del personale debbano essere orientate verso obiettivi mirati alla garanzia della continuità e della funzionalità dell'azione amministrativa dell'Istituto in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Si evidenzia, tuttavia, che fin dall'adozione del Documento Generale di Indirizzo della quinta Consiliatura, approvato con deliberazione n. 5 del 5 marzo 2014, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha prefigurato che la progressiva contrazione del numero del personale in servizio e le consistenti riduzioni delle spese di funzionamento dell'Istituto, disposte dalla legge, potessero far superare all'Istituto il limite di sostenibilità per continuare a svolgere al meglio il proprio ruolo di pilastro del welfare nazionale.

Anche nelle più recenti Relazioni Programmatiche il Consiglio ha più volte ribadito che i suddetti elementi, oltre a determinare consistenti difficoltà nel conseguimento degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, potessero recare un inevitabile pregiudizio sia alla funzionalità che alla qualità dei servizi erogati dall'Istituto.

Per ciò che riguarda gli indirizzi sulle politiche del personale, nel Documento Generale di Indirizzo il Consiglio ha fornito alcune indicazioni che, in sintesi, prevedono che le attività istituzionali dell'Ente debbano essere assolte attraverso l'utilizzo del personale interno appositamente formato e professionalizzato, limitando sempre più il ricorso alle consulenze esterne, ai contratti di tipo privatistico ed alle esternalizzazioni.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è stato coerente con tale impostazione anche nelle successive Relazioni Programmatiche, muovendosi sostanzialmente all'interno delle linee definite nel Documento Generale di Indirizzo.

Con riferimento a quanto sopra richiamato, occorre sottolineare che negli ultimi anni è proseguita costantemente – e sta ancora proseguendo - la diminuzione del personale in servizio e il costante innalzamento dell'età media dello stesso.

Alla data del 1 gennaio 2017, infatti, il numero dei dipendenti dell'Istituto risulta pari a n. 28.367, con una diminuzione di 486 unità rispetto al numero di 28.853 unità in servizio alla data del 1 gennaio 2016 e di 1.632 rispetto alla dotazione organica, elementi che vanno di pari passo con il progressivo innalzamento dell'età media del personale stesso, che alla data del 1 gennaio 2017 è risultata pari a 54 anni.

Questo andamento, consolidato negli anni, fa prevedere anche per il futuro la tendenza ad una consistente diminuzione mensile di personale e, inoltre, in assenza dell'inserimento di personale più giovane, l'inevitabile innalzamento della sua età media.

Occorre evidenziare, in questo quadro, come si siano concretizzati i timori a suo tempo manifestati dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in quanto per alcune prestazioni erogate dall'Istituto nel 2016 diversi parametri qualitativi sono notevolmente peggiorati, a completo discapito in primo luogo degli utenti interessati, ma anche a detrimento dell'immagine dell'INPS e, non da ultimo, anche a svantaggio del personale dell'Ente, costretto spesso a lavorare in situazioni di grande affanno e soggetto anche ad aggressioni verbali e fisiche. A tale proposito si auspica l'adozione di tutti gli accorgimenti necessari ad impedire tali eventi.

Pertanto, in costanza di riduzioni continue del personale in servizio, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene indispensabile valorizzarne la professionalità ed il senso di appartenenza all'Istituto attraverso una specifica attività di formazione dello stesso e una più efficiente allocazione dei carichi di lavoro.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene inoltre che la qualità dei servizi offerti dall'Istituto possa essere perseguita, oltre che attuando i suddetti indirizzi, anche con l'assunzione di un numero adeguato di giovani risorse che vada a compensare la continua diminuzione del personale in servizio

Il Consiglio ritiene tuttavia che la criticità appena evidenziata non possa costituire in alcun modo motivo per la riduzione della qualità del servizio, la cui valenza deve sempre e comunque prevalere su ogni altra considerazione.

Per questo, evidenzia che le criticità derivanti dalla carenza di personale – da superare anche attraverso il ricorso a nuove assunzioni – debbano essere da

subito superate attraverso il recupero della gestione del sistema informatico dell'Istituto, in una logica innovativa accompagnata da coerenti interventi di formazione e riorientamento delle attività del personale.

Con riferimento alle politiche del personale, si evidenzia che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha adottato recentemente la deliberazione n. 9/2017 con la quale ha, tra l'altro, impegnato gli Organi di gestione ad assicurare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione degli Uffici attraverso una coerente allocazione delle risorse umane.

Ciò premesso il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in linea con le precedenti Relazioni Programmatiche e richiamando gli indirizzi forniti con la predetta deliberazione n. 9/2017, ribadisce la necessità di prevedere:

- la predisposizione di un piano analitico di distribuzione del personale che, valorizzando al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza, consenta di realizzare una coerente allocazione delle risorse umane sia sul territorio, sia nell'ambito delle qualifiche e dei profili necessari per lo svolgimento dei compiti istituzionali;
- la valorizzazione della professionalità e del senso di appartenenza del personale dell'Istituto attraverso una specifica attività di formazione dello stesso e una più efficiente allocazione dei carichi di lavoro;
- un progressivo superamento delle consulenze, dei contratti di tipo privatistico e delle esternalizzazioni, in particolare per l'informatica, anche al fine di rimuovere il rischio di esercizio improprio di funzioni istituzionali e di indebolimento delle leve autonome sia di governo che operative;
- l'adozione da parte degli Organi di gestione dell'Istituto di tutte le iniziative dirette a realizzare l'assunzione di un numero adeguato di giovani risorse che vada a compensare la continua diminuzione del personale in servizio;
- la rivisitazione degli standard tenendo conto delle carenze di personale al fine di non penalizzare anche economicamente i dipendenti, costretti a ritmi di lavoro stressanti.

1.2 L'informatica

Nel processo di riorganizzazione dell'Istituto un contributo fondamentale alla crescita quali-quantitativa dei servizi offerti e dei rapporti con l'utenza è determinato, oltre che dall'impiego del personale, anche dall'utilizzazione massiccia dell'informatica.

Nel corso degli ultimi anni, infatti, l'informatica ha consentito di facilitare, attraverso la telematizzazione dei servizi e l'utilizzo della piattaforma web, il rapporto dell'Istituto con le aziende, gli assicurati, i pensionati e i partners istituzionali.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti l'Istituto ha la necessità di conoscere la propria utenza, i suoi comportamenti e l'insieme dei suoi bisogni, riorganizzando le attività e i processi istituzionali come servizio proattivo e personalizzato in funzione delle reali aspettative di cittadini e imprese.

In coerenza con tale necessità è indispensabile una profonda ed urgente reingegnerizzazione dei processi e dei sistemi informativi dell'Istituto che consentano di realizzare un offerta dei servizi gestita in modo integrato, per segmenti di utenza con bisogni omogenei.

Si rappresenta inoltre che, con l'introduzione del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, le pubbliche amministrazioni sono chiamate, attraverso l'adozione delle tecnologie informatiche, ad una vera e propria riorganizzazione strutturale e gestionale interna in vista del raggiungimento degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza e partecipazione.

Ancor più essenziale è un nuovo approccio all'informatica: essa deve divenire il reale strumento per l'applicazione e la comunicazione delle disposizioni di legge, e non può mai divenire elemento condizionante i tempi o la qualità del servizio reso. L'attuazione di una misura o l'erogazione di un servizio non può infatti essere condizionata dalla mancanza o inadeguatezza di una procedura informatica.

In questo quadro, si evidenzia che l'Istituto dispone di banche dati che, per volumi e complessità, non sono comparabili con nessun'altra presente nel mondo pubblico. Tali elementi costituiscono per l'Istituto delle potenzialità per svolgere al meglio i compiti di raccordo sinergico nell'ambito del comparto pubblico e per assumere la funzione di supporto attivo per il miglioramento del grado di efficacia del welfare nazionale.

Si ritiene pertanto prioritario la messa a regime di una rete con altri soggetti istituzionali al fine di far dialogare le banche dati esistenti, come peraltro previsto da disposizioni legislative.

In particolare è indispensabile completare la rete finalizzata al sostegno alle politiche attive e ai servizi al lavoro, nonché la messa in comune dei dati con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro

Con riferimento alla funzione dell'informatica dell'Istituto il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, pur essendo consapevole dei vincoli alle assunzioni poste dall'attuale normativa, ribadisce la necessità di un potenziamento della struttura interna affinché la stessa assuma la gestione autonoma di tale funzione, riducendo sempre più il ricorso a risorse esterne.

L'applicazione di tale linea potrà consentire anche significativi risparmi di spesa, indirizzando l'applicazione della spending review verso una progressiva eliminazione delle esternalizzazioni. Queste ultime 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.

Per questo è necessario che l'Istituto acquisisca, reinternalizzandole, le leve della struttura informatica, riorienti il servizio all'utenza potenziando e rendendo sempre più *friendly* gli strumenti informatici dedicati alla stessa, al fine di dare risposte esaurienti, documentate e definitive per via telematica, così riducendo l'accesso fisico alle sedi. L'Istituto, quindi, anche sulla base delle richieste ordinariamente rivolte agli sportelli, dovrà elaborare processi gestionali informatizzati che diano le medesime risposte in automatico, consentendo in prospettiva di sostituire l'accesso fisico alla sede con la opportuna utilizzazione degli strumenti informatici.

In via generale, il primo obiettivo di ogni azione gestionale sul versante dell'informatica è l'adozione di un piano per l'informatica, a prescindere e in aggiunta rispetto all'azione delle autorità di Governo (in questo caso, l'Agenzia per l'Italia digitale), che evidenzi e descriva le strategie che l'Istituto intende porre in atto nel triennio di riferimento.

Tale adempimento si presenta essenziale anche rispetto alle nuove incombenze attribuite all'Istituto dalla legge e dovrà essere adottato con la conseguente estrema urgenza.

Le tematiche sopra evidenziate hanno costituito oggetto di specifici indirizzi forniti dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con la recente deliberazione n. 8/2017, avente ad oggetto "*Pianificazione di un nuovo modello per l'informatica dell'Istituto*".

Il Segretario

Occorre quindi prevedere:

- l'adozione urgente del piano triennale dell'informatica che evidenzi e descriva le strategie che l'Istituto intende porre in atto nel triennio di riferimento a garanzia del funzionamento dell'Istituto e della tempestiva erogazione di prestazioni e risposte all'utenza;
- la reingegnerizzazione dei processi e dei sistemi informativi dell'Istituto che consentano di realizzare un offerta dei servizi gestita in modo integrato, per segmenti di utenza con bisogni omogenei;
- l'adozione di azioni specifiche dirette ad assicurare il corretto funzionamento delle procedure connesse con l'erogazione di incentivi contributivi finalizzati alle nuove assunzioni;
- una continua evoluzione della struttura informativa ed un costante adeguamento della piattaforma tecnologica che, attraverso lo scambio dei dati e l'integrazione delle banche dati, permetta di adottare efficaci politiche in ambito assistenziale e di incentivare la realizzazione del principio di sussidiarietà tra Pubbliche Amministrazioni;
- la realizzazione del progressivo potenziamento di una struttura interna che consenta, nel tempo, di rendere sempre più autonoma la funzione informatica, nonché di eliminare il ricorso a risorse esterne e di ridurre il rischio di esercizio improprio di funzioni istituzionali e di indebolimento delle leve autonome sia di governo che operative;
- la elaborazione di programmi informatici di particolare semplicità in termini di comprensione ed utilizzo che siano in grado di dare risposta completa ed esauriente alle domande rivolte dall'utenza, con procedure che consentano anche l'emanazione automatizzata del provvedimento finale, al fine di ridurre l'accesso agli sportelli dell'Istituto.

1.3 La qualità delle prestazioni

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la necessità che l'Istituto ponga la massima attenzione alla qualità dei servizi resi ai cittadini, ai pensionati, alle aziende ed alle pubbliche amministrazioni, nonché l'esigenza che lo stesso effettui una attenta e continua verifica del grado di soddisfazione delle diverse categorie di utenti.

Gli elementi che vengono percepiti come fattori di qualità sono la tempestività nell'erogazione del servizio, la varietà dell'offerta, la disponibilità di diversi canali per l'erogazione dei servizi, nonché la possibilità per l'utenza di trovare nelle sedi sportelli dove essere ascoltata e aiutata dal personale, in grado di risolvere i problemi e fornire immediate soluzioni alle richieste ed ai quesiti.

Con riferimento alla qualità dei servizi, il Consiglio sottolinea che negli ultimi documenti sulla Verifica trimestrale si è evidenziato un peggioramento degli indicatori di qualità di alcune prestazioni, peraltro non imputabile al personale in servizio.

A tale riguardo il Consiglio ha recentemente adottato la deliberazione n. 12/2017, con la quale ha tra l'altro impegnato gli Organi di gestione a trasmettere un report contenente l'analisi dei motivi del peggioramento degli indicatori di qualità del servizio e le misure per invertirne l'andamento.

Il Consiglio ritiene inoltre che la presenza di indicatori di qualità negativi - attribuibile anche alla consistente riduzione del personale - rende ormai indispensabili i necessari interventi finalizzati al continuo miglioramento dei servizi erogati all'utenza caratterizzati da parametri di qualità legati alla soddisfazione dell'utenza e dalla riduzione dei tempi di risposta.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene inoltre necessario che l'Istituto predisponga adeguate indagini di customer satisfaction attraverso le quali sia possibile verificare la qualità e il grado di soddisfazione degli utenti, nonché conoscere i punti di forza e le criticità dei processi di erogazione dei servizi al fine di attivare le conseguenti azioni correttive.

Il Consiglio ritiene infine che l'azione dell'Istituto debba essere indirizzata verso un continuo miglioramento del servizio e, in questo quadro, appare opportuno condividere i predetti strumenti di indagini anche con i partner di servizio, per consentire un'analisi della qualità che tenga conto della filiera complessiva della fase di erogazione dei servizi.

Occorre infatti considerare che l'Istituto si avvale, per il conseguimento dei suoi obiettivi istituzionali, della collaborazione dei suddetti partner di servizio, fra i quali si annoverano i Patronati, i CAF, i Consulenti del lavoro e i Comuni.

Si ribadisce che la realizzazione delle sinergie con gli intermediari dovrà sempre più essere improntata ad una logica cooperativa, in grado di facilitare il raggiungimento delle finalità istituzionali, realizzando livelli crescenti di efficienza nel rapporto con l'utenza, garantendo agli stessi un adeguato supporto durante tutto il processo di erogazione dei servizi.

Per ciò che concerne, infine, il processo di telematizzazione il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, fermo restando l'irreversibilità dello stesso, ribadisce inoltre l'esigenza di effettuare un'attenta valutazione dei risultati raggiunti, nonché di adottare tutte le iniziative necessarie affinché la stessa costituisca un'opportunità aggiuntiva e non un vincolo rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

Occorre pertanto prevedere:

- la rimodulazione coerente degli obiettivi e dei relativi indicatori, ferma restando l'adozione dei necessari interventi finalizzati al continuo miglioramento dei servizi erogati all'utenza;
- adeguate indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi offerti al fine di individuare i punti di forza e le criticità dei processi di erogazione dei servizi, nonché di attivare le conseguenti azioni correttive, anche con il coinvolgimento dei partners sociali;
- un'attenta valutazione dei risultati raggiunti con la telematizzazione dei servizi, nonché l'adozione di tutte le iniziative necessarie affinché la stessa costituisca un'opportunità aggiuntiva e non un vincolo rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

1.4 Il patrimonio

In materia di patrimonio il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha costantemente fornito con le proprie Relazioni Programmatiche indirizzi diretti alla valorizzazione dello stesso.

Tali indirizzi sono stati più volte ribadite anche in alcune specifiche deliberazioni adottate dal Consiglio in materia di patrimonio, di cui ultima la n. 3/2015 avente ad oggetto "*Criteri generali di disinvestimento e valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito*".

Con tale deliberazione il Consiglio ha rinviato al Commissario Straordinario la determinazione n. 44/204 di pari oggetto in quanto, con riferimento alle proprie deliberazioni n. 1/2014 e n. 13/2014, lo stesso non era in condizione di svolgere una valutazione complessiva necessaria per l'espletamento della propria funzione istituzionale.

In particolare, tra le predette richieste, vi era anche quella diretta agli Organi di gestione di predisporre un Piano di investimento e disinvestimento del patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Istituto.

Si evidenzia che, a tutt'oggi, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è ancora in attesa di ricevere per l'approvazione un Piano di investimento e disinvestimento del patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Istituto.

In questo ambito, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza attribuisce una fondamentale rilevanza ai criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento: essi rappresentano infatti il presupposto logico-giuridico per la gestione del patrimonio. Ne consegue che gli stessi, anche secondo il legislatore, sono distinti rispetto ai piani pluriennali.

Si tratta di un adempimento non più rinviabile che, obbligatorio per legge, costituisce presupposto per l'approvazione dei bilanci dell'Istituto, elemento essenziale per le considerazioni in merito alla capacità dell'Istituto di valorizzare il proprio patrimonio e parametro del rispetto della coerenza tra linee strategiche e azione gestionale-amministrativa dell'Istituto.

La preconditione per la valutazione di coerenza dei criteri e dei piani è la conoscenza di alcuni elementi quali, ad esempio, la dettagliata composizione del patrimonio, il suo valore a bilancio e la redditività attuale, le prospettive di impiego, le attese di redditività nel breve, medio e lungo periodo, le condizioni e le conseguenze dell'eventuale cessione, le modalità di impiego e la relativa redditività delle somme conseguite dalla cessione. Occorre inoltre dare

puntuale rappresentazione dello stato attuale della parte di patrimonio ancora soggetta a contenzioso, anche in relazione alle attività di dismissione cui l'Istituto è chiamato dall'articolo 38 del D.L. n. 50/2017.

La fondamentale rilevanza dei criteri generali e del coerente piano pluriennale di investimento e disinvestimento del patrimonio dell'INPS è stata recentemente ribadita dal CIV con la deliberazione n. 14/2017, con la quale ha impegnato gli Organi di gestione a predisporre il predetto piano, nonché ad effettuare eventuali operazioni di acquisizione o alienazione di beni patrimoniali nei soli casi in cui le stesse siano previste nel predetto piano.

Ciò premesso, oltre agli indirizzi forniti con le predette deliberazioni del CIV, si ribadiscono quelli già indicati con le precedenti Relazioni Programmatiche.

È evidente che la necessità di ribadire indirizzi già assunti e che non hanno trovato attuazione, nonostante precise indicazioni di legge (Dlgs n. 479/1994, art. 3), costituisce un elemento negativo nella valutazione della coerenza tra indirizzo e azione gestionale, oltre a mettere in evidenza l'inadempimento di obblighi di legge.

Va rilevato che sul tema è intervenuto il Decreto legge n. 50/2017, con il quale (art. 38) si prevede che l'Istituto provveda alla completa dismissione del proprio patrimonio immobiliare da reddito, nel rispetto dei vincoli di legge ad esso applicabili, ivi compresi quelli derivanti dal decreto-legge 25 settembre 2001, n. 351, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 novembre 2001, n. 410, anche attraverso il conferimento di parte del patrimonio a fondi di investimento immobiliare costituiti dalla società di gestione del risparmio di cui all'articolo 33 del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, con l'obiettivo di perseguire una maggiore efficacia operativa ed una maggiore efficienza economica.

Occorre pertanto prevedere:

- la tempestiva elaborazione dei piani pluriennali e dei criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento;
- per il patrimonio immobiliare da reddito
 - la massima valorizzazione dello stesso nell'esclusivo interesse dell'Istituto e dei suoi stakeholders e, soprattutto, in coerenza con la *mission* dell'Istituto;

- una eventuale rimodulazione della partecipazione ai Fondi comuni di investimento immobiliare con la quale realizzare, nel contempo, un'adeguata garanzia di rispondenza al costante rispetto delle primarie finalità istituzionali e di rendimento in un quadro di trasparenza ed efficienza;
- per il patrimonio immobiliare strumentale
 - il completamento degli interventi di ottimizzazione degli spazi delle strutture centrali e territoriali;
 - la possibilità di sviluppare l'integrazione logistica con altri soggetti pubblici;
 - la predisposizione di progetti concreti, tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano 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;
 - un piano dettagliato di valorizzazione, di utilizzo del patrimonio inerente i convitti, le case di riposo, gli alberghi, le spiagge e le colonie;
- per il patrimonio mobiliare
 - una attenta valutazione e un'analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento in relazione alle passività e al patrimonio;
 - la verifica della sussistenza dei presupposti presenti al momento dell'acquisizione delle partecipazioni nelle società e nei fondi immobiliari e la loro coerenza con la missione sociale dell'Istituto;
 - il mantenimento in portafoglio delle partecipazioni che forniscono adeguate garanzie di rispetto delle finalità istituzionali, di rendimento nel tempo, nonché di rispondenza a criteri di prudente gestione in un quadro di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità;
- per il patrimonio artistico-culturale

- valorizzazione del patrimonio artistico-culturale attraverso l'individuazione di occasioni di collaborazione che favoriscano una efficiente modalità gestionale da parte dell'INPS e nuove forme di promozione dello stesso. Al riguardo si ritiene necessaria una specifica formazione del personale al fine di consentire in futuro all'INPS una gestione efficace ed autonoma del patrimonio artistico-culturale;
- adozione di politiche di conservazione e pubblicizzazione del patrimonio artistico-culturale, anche attraverso lo sfruttamento delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

1.5 La comunicazione

Nell'ambito delle attività dell'Istituto la funzione comunicativa ha una valenza strategica, in quanto l'attenzione di tutto il Paese verso l'Istituto passa attraverso una comunicazione che deve essere chiara, corretta, tempestiva e fruibile da parte di tutti gli utenti – interni e esterni - dell'Istituto e degli intermediari istituzionali.

Il CIV sottolinea infatti la necessità di attuare verso l'esterno un sistema di comunicazione capillare che sia in grado di migliorare la conoscenza dei servizi offerti e, nel contempo, di attuare le disposizioni in materia di trasparenza contenute nel D.lgs. n. 150/09, così come modificato dal D.lgs. n. 97/16.

A tal fine si ribadisce, pertanto, che la comunicazione verso l'esterno deve attuarsi attraverso un linguaggio semplice e di immediata comprensione, univoco e uniforme su tutto il territorio nazionale. L'utenza va coinvolta in un rapporto diretto, utilizzando mezzi di divulgazione multicanale che permettano di far giungere i contenuti comunicativi ai vari target di riferimento.

Con riferimento invece alla comunicazione interna all'INPS, il Consiglio ritiene necessario garantire una condivisione della conoscenza attraverso la tempestiva diffusione delle informazioni e il massimo coinvolgimento del personale, al fine di accrescere l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, con una adeguata attenzione al territorio ed ai vari livelli di responsabilità organizzativi.

Come già indicato nelle precedenti Relazioni programmatiche, tutte le attività divulgative dovranno essere relazionate annualmente dall'Istituto in uno specifico "Piano della Comunicazione", che si rivolga in maniera chiara ed univoca a tutti i soggetti interessati all'attività dell'Istituto.

Si ritiene, inoltre, che tale Piano debba tra l'altro prevedere attività dirette ad agevolare – in particolare tra i giovani - la crescita della cultura previdenziale nel Paese, attraverso una migliore comprensione dei valori del sistema di sicurezza sociale e del ruolo che l'Istituto è chiamato a svolgere.

Il CIV reputa inoltre necessario individuare opportuni indicatori con i quali verificare il livello di efficienza ed efficacia degli interventi comunicativi programmati.

La pubblicizzazione di tutte le attività svolte dall'Istituto è ritenuto di fondamentale importanza per il rispetto del principio di sussidiarietà e di vicinanza ai cittadini e, a tal ultimo fine, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la necessità di coinvolgere le sedi territoriali dell'INPS e i partner di

servizio che, in considerazione della loro capillare ubicazione sul territorio, possono rappresentare uno strumento utile per raggiungere più agevolmente l'utente.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza reputa essenziale che l'Istituto, svolgendo un ruolo di servizio, disponga anche di un sito internet particolarmente *friendly*, d'immediata intuizione, caratterizzato da semplicità di accesso e di consultazione. Il sito dovrà quindi costituire elemento di semplificazione della inevitabile complessità delle funzioni dell'Istituto, garantire che non sia l'utente a doversi districare tra i tanti servizi ma sia lo strumento informatico – attraverso indicatori che sollecitino l'orientamento in modo intuitivo - a guidare l'utente.

Occorre pertanto prevedere:

- l'attuazione di un sistema di comunicazione capillare che, in linea con il nuovo modello organizzativo dell'Istituto sia in grado di migliorare la conoscenza dei servizi offerti, attraverso un linguaggio semplice e di immediata comprensione, univoco e uniforme su tutto il territorio nazionale;
- la redazione della Carta dei servizi dell'Istituto, quale patto di fiducia con i cittadini;
- il potenziamento della presenza dell'Istituto sul web e sui social media, al fine di migliorare l'ascolto e il dialogo con i diversi interlocutori di riferimento e così incrementare la riconoscibilità, la capacità di risposta e la reputazione dell'Istituto;
- la realizzazione di una comunicazione interna all'Istituto garantendo una condivisione della conoscenza attraverso la tempestiva diffusione delle informazioni e il massimo coinvolgimento del personale, con una adeguata attenzione al territorio ed ai vari livelli di responsabilità organizzativi;
- la promozione della Carta dei valori come strumento di sostegno all'identità ed all'appartenenza;
- un "Piano della Comunicazione" da redigersi con cadenza annuale;

- 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;
- il coinvolgimento delle sedi territoriali dell'INPS e dei partner di servizio, che per la maggiore vicinanza all'utenza possono più agevolmente recepirne le istanze, al fine di un miglioramento del rapporto informativo delle medesime sedi con l'utenza;
- la profonda revisione del linguaggio utilizzato nella comunicazione con gli utenti anche nelle comunicazioni cartacee, ancora oggi eccessivamente burocratica, lontana dal linguaggio comune e inevitabilmente motivo di accesso agli uffici dell'Istituto, elementi che riducono inevitabilmente la qualità del servizio reso;
- la particolare attenzione, nella comunicazione agli utenti, alla motivazione del provvedimento ed alla individuazione dei conseguenti rimedi e dei relativi termini;
- un'efficace presidio dell'immagine dell'Istituto su tutti gli Organi di informazione ponendo in essere ogni attività che consenta di salvaguardare e migliorare lo stato della reputazione di cui l'INPS gode presso la pubblica opinione.

1.6 l'attività negoziale e contrattuale

Con propria deliberazione n. 6 del 21 marzo 2017 il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha fornito alcuni indirizzi in materia di attività negoziale e contrattuale, evidenziando alcune problematiche in merito alle modalità di affidamento di contratti pubblici da parte dell'Istituto che, anche a seguito di un'ispezione ANAC, sono risultate difformi rispetto alle previsioni del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 avente ad oggetto *"Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture"* (Codice degli appalti).

Con riferimento alle predette problematiche il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha richiamato in particolare quanto riportato nella relazione della Corte dei Conti al bilancio consuntivo 2015 dell'INPS, in cui si evidenzia che l'attività contrattuale svolta dall'Istituto presenta *"profili di criticità essenzialmente riconducibili al ricorso a procedure negoziate senza bando con il frequente ricorso ad affidamenti diretti; a proroghe reiterate di contratti scaduti in conseguenza della mancanza di tempestiva ed adeguata programmazione dell'acquisizione di servizi e forniture; al frazionamento artificioso di procedure negoziate con soggetti predeterminati da parte delle Direzioni regionali. Per converso, si rilevava il ruolo residuale riservato alle procedure aperte"*.

In relazione alle problematiche sopra menzionate il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha ritenuto che, in un'ottica di trasparenza, l'Istituto debba adottare tutte le necessarie iniziative dirette a migliorare la propria attività negoziale e, a tal fine, ha impegnato gli Organi di gestione ad attivare idonee iniziative per evitare il frequente ricorso a procedure di affidamento diretto e di frazionamento dei contratti, nonché a rinnovi e proroghe contrattuali, limitandone l'applicazione ai soli casi consentiti dalla specifica disciplina.

Con la stessa deliberazione n. 6/2017 il Consiglio ha inoltre impegnato gli Organi di gestione ad assicurare allo stesso, attraverso relazioni semestrali, la tempestiva e piena conoscenza dell'attività contrattuale posta in essere, i criteri adottati e le linee generali predisposte per assicurarne la congruità rispetto alle previsioni normative, nonché la piena conoscenza degli effetti di natura economico-patrimoniali delle scelte operate nell'ambito dell'attività contrattuale.

Ciò premesso, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, nel prendere atto che l'Istituto ha recentemente fornito istruzioni operative in materia, ribadisce i recenti indirizzi contenuti nella predetta deliberazione n. 6/2017.

Occorre pertanto prevedere:

- l'attivazione di idonee iniziative per evitare il frequente ricorso a procedure di affidamento diretto e di frazionamento dei contratti, nonché a rinnovi e proroghe contrattuali, limitandone l'applicazione ai soli casi consentiti dalla specifica disciplina;
- l'invio di relazioni semestrali con le quali assicurare la tempestiva e piena conoscenza dell'attività contrattuale posta in essere, i criteri adottati e le linee generali predisposte per assicurarne la congruità rispetto alle previsioni normative;
- la predisposizione di strumenti idonei ad assicurare la piena conoscenza degli effetti di natura economico-patrimoniali delle scelte operate nell'ambito dell'attività contrattuale.

1.7 il contenzioso

La consistente mole di contenzioso previdenziale rappresenta una delle maggiori criticità della gestione corrente dell'INPS ed incide fortemente, oltre che sull'efficienza dell'Istituto, anche sulla tutela dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende.

Dall'esame del Documento di verifica trimestrale al 30 settembre 2016 dell'INPS emerge che, nell'ambito del contenzioso di 1° e 2° grado in cui è coinvolto l'Istituto, risultano complessivamente giacenti n. 259.273 controversie, in lieve flessione rispetto alla giacenza di 264.295 registrata ad inizio anno 2016.

Più nel dettaglio, delle 259.273 controversie in essere al 30 settembre 2016 il 36,8% interessa le materie previdenziali, mentre le restanti controversie sono costituite dalla componente contributiva per il 35,4%, da quella assistenziale per il 19,7% e dall'altro contenzioso (principalmente per indebiti) per l'8,1%.

Per ciò che concerne la distribuzione sul territorio, si conferma la disomogeneità della quantità dei ricorsi pendenti, rilevandosi in particolare che al 30 settembre 2016 il 61,1% dei giudizi si concentra in 10 Sedi dell'Istituto, che da sole presentano una giacenza di 158.308 ricorsi giudiziari sul totale nazionale di 259.273.

Ulteriore elemento che emerge è quello relativo all'efficacia dell'azione di difesa da parte dell'INPS, in merito al quale si rileva che l'incidenza percentuale degli esiti favorevoli all'Istituto rispetto a tutti giudizi definiti con sentenza, alla data indicata, è stata pari al 61,3%, con una rilevante contrazione (-3,5%) rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Ciò premesso, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce quanto già espresso nelle precedenti Relazioni programmatiche, confermandosi che gli obiettivi prioritari dell'Istituto rimangono quelli di pervenire sia alla riduzione strutturale del contenzioso, sia alla eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale, da conseguire anche con il coinvolgimento dell'Amministrazione centrale e periferica della giustizia ed attraverso la ricerca della collaborazione con gli operatori a tutti i livelli coinvolti.

A tale riguardo, il Consiglio ribadisce inoltre la necessità che l'Istituto adotti un piano complessivo e coordinato di interventi sul contenzioso amministrativo e giudiziario che, nel perseguire la finalità di realizzare una riduzione strutturale dello stesso, approcci il fenomeno nella sua interezza per incidere sulle motivazioni che lo innescano e per evitare che esso si autoalimenti.

Il Segretario

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene che l'Istituto debba, fra l'altro, adottare tutte le iniziative finalizzate a predisporre e presentare ai competenti Organi istituzionali proposte legislative condivise, tendenti ad evitare "ab origine" l'insorgere ed il proliferare di filoni di contenzioso.

Il Consiglio ritiene inoltre necessario realizzare un costante monitoraggio dei costi diretti ed indiretti del contenzioso sostenuti per quei filoni in cui l'Istituto, risultando a più riprese soccombente, non muta orientamento nonostante contrari e consolidati orientamenti giurisprudenziali.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce infine la necessità di programmare e una specifica 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.

Occorre pertanto prevedere:

- la riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale anche con il coinvolgimento dell'Amministrazione centrale e periferica della giustizia e la ricerca della collaborazione con gli operatori a tutti i livelli coinvolti;
- la predisposizione di un piano complessivo e coordinato di interventi diretti a conseguire la riduzione del contenzioso amministrativo e giudiziario;
- l'adozione di iniziative mirate a ridurre i tempi di lavorazione dei ricorsi amministrativi;
- l'adozione di tutte le iniziative finalizzate a predisporre e presentare ai competenti Organi istituzionali proposte legislative condivise, tendenti ad evitare "ab origine" l'insorgere ed il proliferare di filoni di contenzioso;
- un costante monitoraggio dei costi diretti ed indiretti del contenzioso sostenuti per quei filoni in cui l'Istituto, risultando a più riprese soccombente, non muta orientamento nonostante contrari e consolidati orientamenti giurisprudenziali;
- 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.

2 LE ATTIVITA'

2.1 Le entrate e il recupero crediti

La politica delle entrate dell'Istituto deve essere orientata, in coerenza con le indicazioni fornite a più riprese dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza , ad accrescere la capacità di riscossione diretta dei contributi, a favorire la correttezza contributiva e a semplificare ulteriormente gli adempimenti a carico delle aziende e delle Pubbliche amministrazioni.

Con riferimento alla predetta contribuzione e regolarità contributiva, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la necessità di potenziare l'efficacia delle attuali funzioni e dei controlli previsti, in modo da assicurare la congruenza tra accertato e riscosso, nonché il pieno recupero dei contributi e dei crediti vantati a vario titolo.

A tal fine il Consiglio ritiene pertanto necessario che l'Istituto adotti ogni utile iniziativa diretta a valorizzare ed integrare gli attuali sistemi informatici utilizzati per le denunce contributive.

Anche con riguardo alle Pubbliche Amministrazioni, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha più volte espresso la necessità di potenziare l'attività di verifica amministrativa e di vigilanza, in modo da assicurare la congruenza tra accertato e riscosso dei contributi, nonché il pieno recupero dei crediti vantati.

In particolare, con la recente deliberazione n. 11 del 21 marzo 2017, il Consiglio ha ribadito la necessità che l'Istituto adotti tutte le iniziative dirette a potenziare l'attività di verifica amministrativa e documentale nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni impegnando, altresì, gli Organi di gestione ad intervenire nell'ambito dell'attività dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro per valorizzare la pianificazione dell'azione ispettiva, mediante iniziative in tema di debito contributivo delle Pubbliche Amministrazioni.

Nella predetta deliberazione n. 11/2017, il Consiglio ha infine impegnato gli Organi di gestione ad attivare un dettagliato monitoraggio dell'andamento del debito contributivo e delle ulteriori posizioni debitorie delle Pubbliche Amministrazioni, in una logica di equiparazione ai soggetti privati, ad esercitare tutte le opportune iniziative per il recupero della contribuzione dovuta, nonché a predisporre al riguardo una relazione semestrale sui risultati conseguiti.

Per quanto attiene, invece, alla gestione della totalità dei crediti e all'attività di recupero degli stessi, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha fornito più volte indirizzi con proprie deliberazioni, di cui ultima la n. 7 del 21 marzo 2017.

In tale deliberazione il Consiglio, nel sottolineare che i dati degli ultimi bilanci dell'Istituto evidenziano una rilevante consistenza di crediti di natura contributiva non riscossi ha ribadito, tra l'altro, la necessità di adottare con urgenza strumenti e meccanismi idonei a valutare e monitorare in modo puntuale il rischio di inesigibilità degli stessi, nonché l'esigenza che gli Organi di gestione formulino alle Istituzioni proposte, anche di carattere normativo, che consentano di iscrivere in bilancio un ammontare di crediti corrispondente alle reali possibilità di riscossione.

In tema di accertamento e gestione del credito il Consiglio ritiene inoltre che, allo scopo di semplificare il rapporto con i contribuenti che intendono perseguire la regolarizzazione della loro posizione nei confronti dell'Istituto, l'INPS debba adottare tutte le iniziative necessarie dirette a migliorare la comunicazione nei confronti dell'utente, rendendogli peraltro più semplici gli adempimenti da assolvere.

Con riferimento infine al DURC *on line* il Consiglio, nel rilevare l'efficacia delle attuali procedure informatiche, ritiene tuttavia che l'Istituto debba adottare tutte le iniziative necessarie per attuare un ulteriore miglioramento legato al suo rilascio eliminando, in particolare, in costanza di validità del DURC, l'attuale inibizione di una nuova richiesta.

Occorre pertanto prevedere:

- il potenziamento dell'efficacia delle attuali funzioni e dei controlli previsti, valorizzando ed integrando gli attuali sistemi informatici utilizzati per le denunce contributive;
- la realizzazione di uno scambio di dati e informazioni in modo sistemico e puntuale fra i diversi organismi della Pubblica Amministrazione, anche al fine di evitare la duplicazione di interventi ispettivi presso gli stessi soggetti;
- il potenziamento, nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, delle attività di verifica amministrativa e di vigilanza, in modo da assicurare la congruenza tra accertato e riscosso dei contributi, nonché il pieno recupero dei crediti vantati;
- un dettagliato monitoraggio dell'andamento del debito contributivo e delle ulteriori posizioni debitorie delle Pubbliche Amministrazioni;
- l'attivazione di tutte le opportune iniziative per il recupero della contribuzione dovuta e la predisposizione al riguardo una di relazione semestrale sui risultati conseguiti;

- l'adozione di tutti gli strumenti e meccanismi idonei a valutare e monitorare in modo puntuale il rischio di inesigibilità del complesso dei crediti contributivi;
- l'adozione, in tema di accertamento e gestione del credito, di tutte le iniziative dirette a migliorare la comunicazione nei confronti dell'utente e a semplificare gli adempimenti da assolvere;
- l'adozione di tutte le iniziative necessarie per attuare un ulteriore miglioramento legato al rilascio del DURC *on line* eliminando, in costanza di validità dello stesso, l'attuale inibizione di una nuova richiesta.

2.2 Le pensioni

La legge 11 dicembre 2016, n. 232 *"Bilancio di previsione dello Stato per l'anno 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019"* detta nuove disposizioni in materia previdenziale, come ad esempio quelle relative al cumulo dei periodo assicurativi, ai lavoratori precoci, ai lavori usuranti, all'Opzione donna e al finanziamento dell'assegno straordinario di sostegno al reddito erogato dai Fondi di solidarietà di settore.

Tra le norme introdotte dalla predetta legge si evidenziano quelle relative alla c.d. *"Ape"* e *"Ape sociale"*, nonché quelle relative all'ottava salvaguardia.

Con riferimento alla c.d. *"Ape"*, la legge 232/2016 ha introdotto, in via sperimentale dal 1 maggio 2017 al 31 dicembre 2018, l'Anticipo finanziario a garanzia pensionistica, vale a dire, un prestito concesso da un soggetto finanziatore e coperto da una polizza assicurativa obbligatoria per il rischio di premorienza, corrisposto a quote mensili per dodici mensilità, a un soggetto in possesso di specifici requisiti da restituire, a partire dalla maturazione del diritto alla pensione di vecchiaia con rate di ammortamento mensili per una durata di venti anni.

Altra importante misura previdenziale, avente carattere di indennità speciale è la c.d. *"APE sociale"*, prevista in via sperimentale dal 1 maggio 2017 al 31 dicembre 2018, corrisposta fino al conseguimento dei requisiti pensionistici, a favore di soggetti che si trovino in particolari condizioni.

Con la predetta legge 232/2016 viene introdotta, altresì, un'ulteriore normativa di salvaguardia, c.d. *"ottava salvaguardia"* in relazione ai nuovi requisiti introdotti dalla riforma pensionistica del 2011. L'intervento opera essenzialmente attraverso l'incremento dei contingenti di categorie già oggetto di precedenti salvaguardie, attraverso il prolungamento del termine (da 36 a 84 mesi successivi all'entrata in vigore della riforma pensionistica) entro il quale i soggetti devono maturare i vecchi requisiti.

Con riferimento ai nuovi compiti introdotti dalla normativa previdenziale, e in particolare dalla predetta legge 232/2016, il Consiglio ritiene necessario che l'Istituto adotti tutte le opportune iniziative dirette a garantire una efficace erogazione dei servizi.

A tale riguardo il Consiglio ritiene di fondamentale importanza il miglioramento della qualità di tutti i servizi previdenziali offerti, anche considerando l'allungamento dei tempi di erogazione degli stessi rilevati nel 2016.

L'obiettivo della liquidazione immediata dei trattamenti pensionistici corrisponde alla tutela costituzionale del reddito alla fine del rapporto di lavoro, che non può ammettere ritardi: occorre, in questo senso, che la pratica relativa al pensionamento sia avviata in previsione della collocazione a riposo e non solo a valle di questo, in modo che il momento del pensionamento sia il termine finale del procedimento di riconoscimento, e non quello iniziale. In questo senso, occorre che l'Istituto avvii una campagna comunicativa per rendere edotti gli interessati di questo mutamento e degli adempimenti a carico degli stessi.

In questo quadro il Consiglio ribadisce l'esigenza di garantire la correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali forniti dall'ex INPDAP attraverso una gestione completa e diretta del conto assicurativo, lo sviluppo di sistemi di scambio telematico delle informazioni rilevanti ai fini della definizione e gestione delle pensioni in regime internazionale e pagate all'estero, nonché il sostegno e il consolidamento delle relazioni internazionali dell'INPS con le istituzioni e gli organismi previdenziali di altri Paesi, anche nell'ambito di progetti internazionali.

Il Consiglio ribadisce infine la necessità di assicurare un forte sostegno agli uffici sia periferici che centrali dell'Istituto, per consentire agli stessi il conseguimento della piena operatività e la puntuale applicazione della continua e copiosa produzione normativa in campo pensionistico.

Occorre quindi prevedere:

- l'adozione delle necessarie iniziative dirette a garantire il miglioramento della qualità di tutti i servizi previdenziali offerti;
- la correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali forniti dall'ex INPDAP attraverso una gestione completa e diretta del conto assicurativo;
- lo sviluppo di sistemi di scambio telematico delle informazioni rilevanti ai fini della definizione e gestione delle pensioni in regime internazionale e pagate all'estero;
- il sostegno e il consolidamento delle relazioni internazionali dell'INPS con le istituzioni e gli organismi previdenziali di altri Paesi, anche nell'ambito di progetti internazionali;

Il Segretario


- un forte sostegno agli uffici sia periferici che centrali dell'Istituto finalizzato a consentire agli stessi il conseguimento della piena operatività e la puntuale applicazione della continua e copiosa produzione normativa in campo pensionistico;
- il riorientamento del flusso amministrativo per la liquidazione della pensione che trovi nel momento del pensionamento il termine finale della procedura e non l'inizio dello stesso;
- la definitiva realizzazione di un unico ed ufficiale strumento per il sistema di calcolo della pensione, ponendo fine, dopo cinque anni dall'incorporazione di INPDAP ed ENPALS, all'esistenza di sistemi di calcolo non comuni.

2.3 Gli ammortizzatori sociali

L'esigenza di una risposta efficace e concreta alle richieste di sostegno al reddito dei lavoratori e delle famiglie assume particolare rilevanza a seguito degli effetti determinati dalla perdurante crisi economica.

Per far fronte a tali richieste, l'Istituto continua ad essere fortemente impegnato nel dare esecuzione alle disposizioni del complesso quadro normativo che disciplina l'intera materia, che risulta essere in continua evoluzione.

Ci si riferisce, in particolare, alla copiosa normativa emanata nel corso del 2016 di cui si evidenzia, tra l'altro, quella contenuta: nell'art. 2 sexies della legge 26 maggio 2016, n. 89 che ha modificato il calcolo dell'ISEE per i nuclei con persone con disabilità o non autosufficienti; nel decreto legge nel decreto interministeriale 26 maggio 2016 che ha dato avvio al sostegno per l'inclusione attiva (SIA); nel decreto legislativo 24 settembre 2016, n. 185 recante *"Disposizioni integrative e correttive dei decreti legislativi 15 giugno 2015, n. 81 e 14 settembre nn. 148, 149, 150 e 151, a norma dell'articolo 1, comma 13, della legge 10 dicembre 2014, n. 183"*; nella legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di stabilità 2017).

La continua evoluzione normativa comporta per l'Istituto un costante sforzo per adeguare le prassi amministrative, i flussi procedurali e gli applicativi informatici, nonché per proseguire il necessario confronto con gli altri soggetti coinvolti a vario titolo nel processo di gestione delle prestazioni in argomento (Ministeri, Regioni ed enti territoriali, Parti sociali, Intermediari, etc.).

A questo proposito, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza richiama nuovamente l'attenzione sul fatto che l'informatica deve sempre rappresentare strumento per l'attuazione dei compiti istituzionali e non deve mai costituire motivo di ostacolo o ritardo nell'attuazione delle misure.

Oltre che in ambito nazionale, le attività dell'Istituto devono essere orientate anche al contesto Europeo ed internazionale considerato che, negli ultimi anni, è aumentata la mobilità dei lavoratori verso Paesi europei ed extraeuropei e quindi la frequenza dei casi di erogazione all'estero delle prestazioni di sostegno al reddito.

In questo quadro, il Consiglio ribadisce la necessità che l'Istituto adotti tutte le iniziative necessarie dirette ad incrementare l'attività di consulenza e di orientamento al servizio dell'utenza, nonché a semplificare ed agevolare l'accesso alle prestazioni assicurandone l'uniformità a livello nazionale.

Il Segretario

In tal senso, va garantita l'uniformità anche in ordine alla concessione delle integrazioni salariali ordinarie che, a seguito di modifica normativa, dal 1° gennaio 2016 sono concesse dalla sede INPS territorialmente competente.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è intervenuto sulla materia degli ammortizzatori sociali (in particolare, la cassa integrazione guadagni ordinaria) con la deliberazione n. 5 del 21 marzo 2017, con la quale ha impegnato gli Organi di gestione dell'Istituto a dettare linee interpretative ed applicative uniformi sul territorio coerenti con le proprie indicazioni e, considerate le difficoltà riscontrate sul territorio, ha impegnato il Presidente dell'INPS a rappresentare con urgenza nelle competenti sedi istituzionali l'esigenza di ripristinare la competenza dei Comitati provinciali a decidere sulle domande di CIGO.

Con riferimento a tutte le prestazioni a sostegno del reddito erogate dall'INPS, il Consiglio, nel rilevare a tutto il terzo trimestre 2016 una generale sofferenza nel raggiungimento degli obiettivi di qualità, ribadisce quanto già evidenziato nella propria deliberazione n. 12 del 21 marzo 2017 circa la necessità di adottare tutte le iniziative necessarie per migliorare la qualità dei servizi, anche anticipando la domanda di prestazione.

L'Istituto è inoltre impegnato nell'attuazione del Polo Unico Medicina fiscale (art. 17, comma 1, lettera l, della legge 7 agosto 2015, n. 124) per il quale risulta ancora in fase di elaborazione il correlato decreto legislativo per l'assegnazione all'INPS delle risorse e per il trasferimento all'Istituto delle nuove competenze relative agli accertamenti medico-legali dello stato di salute dei dipendenti pubblici.

Si ribadiscono, infine gli indirizzi forniti dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con la propria deliberazione n. 10 del 21 marzo 2017 in merito all'operatività dei Fondi di solidarietà di cui al decreto legislativo n. 14 settembre 2015 n. 148.

Nello specifico, con la deliberazione n. 10/2017 il Consiglio ha individuato, ai sensi dell'art. 36, comma 1, del predetto decreto legislativo 148/2015, i criteri per l'elaborazione dei bilanci ed ha impegnato altresì gli Organi di gestione dell'Istituto, con riferimento alla gestione di tutti i Fondi ed in particolare del Fondo di integrazione salariale (FIS), a verificare e superare tempestivamente le difficoltà amministrative riscontrate nella definizione delle istanze di accesso alle prestazioni.

In particolare, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza rileva che sui Fondi si è riversata parte degli interventi di sostegno al reddito: il loro corretto funzionamento e l'erogazione delle prestazioni deve quindi essere assicurato, rimuovendo tutti i fattori che impediscano l'erogazione delle stesse. Così come

Il Segretario

occorre proporre nelle opportune sedi tutti i correttivi necessari per garantire che tali Fondi possano assolvere alle funzioni assegnate dalla legge.

Su questo aspetto, occorre in particolare rilevare che gli ultimi dati rilevati evidenziano una progressiva ripresa dell'operatività del FIS. In questo senso, appaiono particolarmente apprezzabili le sistematiche comunicazioni sull'andamento della gestione del predetto Fondo.

Occorre pertanto prevedere:

- il tempestivo adeguamento alla continua evoluzione normativa delle prassi amministrative, dei flussi procedurali e degli applicativi informatici, nonché il confronto con gli altri soggetti coinvolti a vario titolo, anche a livello europeo, nel processo di gestione delle prestazioni;
- l'adozione di iniziative necessarie dirette ad incrementare l'attività di consulenza e di orientamento al servizio dell'utenza, nonché a semplificare ed agevolare l'accesso alle prestazioni assicurandone l'uniformità a livello nazionale;
- la tempestiva adozione, con riferimento alla CIGO, di linee interpretative ed applicative uniformi sul territorio coerenti con le indicazioni contenute nella deliberazione del CIV n. 5 del 21 marzo 2017, nonché l'urgente rappresentazione nelle competenti sedi istituzionali dell'esigenza di ricondurre la decisione sulle domande presentate nella competenza dei Comitati provinciali;
- l'adozione di tutte le iniziative necessarie per migliorare la qualità dei servizi, anche anticipando la domanda di prestazione;
- la verifica e il superamento, con riferimento alla gestione di tutti i Fondi di solidarietà ed in particolare del Fondo di integrazione salariale (FIS), delle difficoltà amministrative e delle incongruenze di ordine normativo riscontrate nella definizione delle istanze di accesso alle prestazioni.

2.4 La non autosufficienza, l'invalidità civile e le altre prestazioni

Con riferimento all'invalidità civile il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha rilevato, nell'ambito della propria attività istruttoria, un miglioramento qualitativo dell'intero processo nelle sedi dell'Istituto a cui - ai sensi dell'art. 18, comma 22, del D.L. 6 luglio 2011, n. 98, convertito nella legge n. 111/2011 - è stata affidata in via esclusiva anche la fase sanitaria.

Si è rilevato in particolare una significativa contrazione dei tempi di erogazione, che ha reso possibile una riduzione degli oneri, un'ottimizzazione complessiva del processo in termini di tracciabilità e trasparenza e una maggiore soddisfazione dell'utenza.

In considerazione dei risultati ottenuti il Consiglio, al fine di ottenere vantaggi immediati e strutturali (quali ad esempio la contrazione dei tempi di erogazione, l'omogeneizzazione delle modalità di accertamento, la riduzione degli oneri derivanti da spese giudiziarie, ecc.), ritiene necessario adottare tutte le iniziative dirette ad estendere l'esperienza positiva dell'accentramento nell'INPS delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari all'intero territorio nazionale.

Il Consiglio ribadisce che la contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile debba essere un obiettivo prioritario dell'Istituto e ritiene che, a tale fine, nelle sedi in cui è stato attuato l'accentramento dell'intero processo di invalidità civile, sia necessario giungere ad una gestione dell'intero processo in tempo reale, così come avvenuto in via sperimentale nella Sede di Trapani.

A tale proposito, nel confermare l'esigenza di una immediata consegna ai cittadini degli esiti degli accertamenti sanitari e di una lettura più agevole degli esiti della visita in quanto l'attuale stesura dei verbali - con i continui riferimenti a norme di legge - non è pienamente comprensibile da parte degli interessati, il CIV ribadisce la necessità che, nel rispetto della privacy, tutte le amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni condividano le informazioni relative agli esiti degli accertamenti, anche al fine di evitare defatiganti adempimenti agli interessati.

Appare necessario, infatti, che tutti i soggetti pubblici che sono tenuti all'erogazione dei benefici di natura non economica siano costantemente aggiornati sulla sussistenza del diritto in capo al richiedente.

Ulteriore obiettivo in materia di invalidità civile è rappresentato dalla riduzione del contenzioso. A tal fine il Consiglio ritiene necessario adottare tutte le iniziative necessarie per incrementare l'efficienza e l'efficacia del procedimento di recupero delle spese di lite in caso di esito favorevole all'Istituto, nonché realizzare un'adeguata formazione dei funzionari preposti al contenzioso.

Inoltre, con riferimento alle prestazioni creditizie e sociali erogate dai diversi Fondi o Gestioni confluiti nell'Istituto, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la necessità che gli Organi di gestione dell'INPS adottino tutte le iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette ad una armonizzazione delle aliquote contributive dei soggetti già iscritti, nonché ad un ampliamento della platea degli stessi.

In relazione al considerevole valore sociale delle predette prestazioni, che peraltro a seguito della legge 20 maggio 2016 n. 76 sono state estese anche ai conviventi dello stesso sesso riconosciuti civilmente, il Consiglio ribadisce inoltre la necessità di predisporre un'efficace campagna informativa diretta a far conoscere a tutti gli iscritti alle varie Gestioni le modalità e i tempi di accesso alle stesse.

Infine, con riferimento alle strutture sociali (convitti, alberghi, case di riposo, ecc.), il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce la necessità di procedere alla omogeneizzazione e razionalizzazione delle stesse nel quadro di una rivisitazione dei servizi sociali offerti in ambito pubblico.

Occorre pertanto prevedere:

- l'adozione di tutte le iniziative dirette ad estendere all'intero territorio nazionale l'esperienza positiva dell'accentramento nell'INPS delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari;
- la contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile;
- la gestione dell'intero processo in tempo reale nelle sedi in cui è stato attuato l'accentramento dell'intero processo di invalidità civile;
- la condivisione, nel rispetto della privacy, tra tutte le amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni delle informazioni relative

agli esiti degli accertamenti, anche al fine di evitare defatiganti adempimenti agli interessati;

- la riduzione del contenzioso anche attraverso l'adozione di tutte le iniziative necessarie per incrementare l'efficienza e l'efficacia del procedimento di recupero delle spese di lite in caso di esito favorevole all'Istituto, nonché la realizzazione di un'adeguata formazione dei funzionari preposti al contenzioso;
- l'adozione da parte degli Organi di gestione dell'INPS di tutte le iniziative nei confronti delle Istituzioni dirette ad armonizzare le aliquote contributive dei soggetti già iscritti ai Fondi o Gestioni dell'INPS che erogano prestazioni creditizie e sociali, nonché ad ampliare la platea degli stessi;
- la predisposizione di un'efficace campagna informativa diretta a far conoscere a tutti gli iscritti ai Fondi o Gestioni dell'INPS che erogano prestazioni creditizie e sociali le modalità e i tempi di accesso alle stesse;
- la omogeneizzazione, la razionalizzazione e la valorizzazione delle strutture sociali (convitti, alberghi, case di riposo, ecc.), nel quadro di una rivisitazione dei servizi sociali offerti in ambito pubblico.

Conclusioni

A conclusione del presente documento, il Consiglio di indirizzo e vigilanza intende sottolineare nuovamente come la leale collaborazione tra gli Organi costituisca il fondamentale requisito in vista del superiore interesse pubblico di cui l'Istituto è portatore e garante.

In questo senso, rivestono un ruolo essenziale sia la puntualità degli indirizzi e del controllo che la tempestività e la completezza delle risposte degli Organi di gestione.

Il Consiglio di indirizzo e vigilanza ritiene inoltre essenziale ribadire che la funzione istituzionale dell'INPS di ente pubblico erogatore di servizi, chiamato all'efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni secondo criteri di economicità e di imprenditorialità, imponga una piena trasparenza, corrispondenza e consequenzialità tra gli indirizzi dell'Organo strategico e i contenuti dei documenti contabili, attraverso un trasparente e puntuale processo di programmazione e di individuazione degli obiettivi gestionali.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce, dunque, che l'obiettivo principale dell'Istituto, anche per il prossimo triennio, deve rimanere quello di realizzare un miglioramento del livello dei servizi, effettuando una attenta verifica del grado di soddisfazione delle diverse categorie di utenti e adottando tempestivamente i necessari correttivi di ordine amministrativo e procedurale che dovessero risultare necessari.

In questo senso, l'attività di vigilanza del Consiglio sarà particolarmente orientata a verificare il superamento delle criticità da tempo evidenziate ed oggetto dei propri indirizzi, anche in ossequio alle considerazioni espresse nella nota con la quale il Ministro del lavoro ha approvato il bilancio di previsione dell'INPS per il 2017.

A tale riguardo, nel sottolineare che nel rapporto con gli utenti l'Istituto ha adottato ormai da qualche anno la modalità telematica, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha da tempo rappresentato la necessità che la stessa non costituisca per l'utenza un vincolo o addirittura un ostacolo, bensì una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

Il Consiglio, nel ribadire altresì il ruolo fondamentale svolto del personale per realizzare gli obiettivi di qualità dei servizi, ritiene ormai inevitabile, a fronte degli effetti prodotti dalle norme sulla *spending review* e della consistente

Il Segretario


riduzione dell'organico, l'innesto mirato di nuove risorse umane ed il recupero del governo dell'informatica.

Con riferimento al personale dell'Istituto si conferma inoltre la necessità di conseguire una completa valorizzazione dello stesso, in modo da consentire non solo la tempestiva erogazione dei servizi, ma anche di eliminare il ricorso a consulenze ed a esternalizzazioni.

A tale proposito il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ribadisce, in particolare, la necessità di procedere alla reinternalizzazione della funzione informatica e di assicurarne all'Istituto il completo governo affinché la stessa non rappresenti un condizionamento, ma sia uno strumento facilitatore per una gestione sempre più efficace ed efficiente.

INPS – UFF.SEGR.OO.CC. – PERVENUTO IL 09.05.2017

Il Segretario