

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 16

OGGETTO: Linee di indirizzo sulla comunicazione istituzionale.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 29 maggio 2019)

Visto l'art.3, comma 4 del d.lgs. 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche ed integrazioni;

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

Visto il DPCM del 14 novembre 2017 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

Vista la deliberazione del CIV n. 32 del 21 dicembre 2017, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il dott. Guglielmo Loy;

Vista la "Relazione Programmatica 2019-2021" di cui alla propria deliberazione n. 11 del 27 giugno 2018 e il successivo Aggiornamento per il 2019 approvato con deliberazione CIV n. 8 del 28 marzo 2019;

Vista la propria deliberazione n. 10 del 9 maggio 2019 "*Prima nota di variazione al bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2019*";

Rilevata l'esistenza di numerose problematiche legate al ritardo o all'assenza di comunicazioni in forma adeguata destinate all'utenza, in particolare in occasione di innovazioni normative che modificano i trattamenti pensionistici ed assistenziali e le relative modalità di erogazione;

Considerate le frequenti segnalazioni pervenute dai Comitati territoriali dell'Istituto riguardanti l'esigenza di migliorare la comunicazione con l'utenza, in particolare quella considerata più debole;

Ritenuto necessario che vengano pienamente attuati da parte dell'Istituto gli obiettivi indicati nella Relazione Programmatica 2019-2021 e nel successivo Aggiornamento della stessa in merito alla corretta e tempestiva comunicazione tra l'Istituto e gli utenti;

Ribadita la necessità che la comunicazione INPS verso l'utenza relativa alle prestazioni erogate dall'Istituto debba perseguire finalità di tempestività e completezza;

Visto il parere della Commissione Prestazioni allegato alla presente deliberazione di cui fa parte integrante,

DELIBERA

di impegnare gli Organi di gestione ad adottare tutte le iniziative necessarie a garantire:

- una corretta comunicazione agli utenti in modalità multicanale affinché gli stessi siano preventivamente informati in caso di mutamenti del valore della prestazione erogata;
- la tempestiva messa a disposizione per gli utenti di tutte le certificazioni fiscali, previdenziali e contributive;
- una campagna di comunicazione istituzionale in occasione di variazioni massive delle prestazioni (es. indebiti, conguagli fiscali etc.), anche prevedendo l'istituzione ed il potenziamento presso tutte le sedi dell'Istituto di sportelli dedicati.

IL SEGRETARIO
(Gaetano CORSINI)

Firma presente sull'originale

IL PRESIDENTE
(Guglielmo LOY)

Firma presente sull'originale

Parere della Commissione Prestazioni del CIV

“Linee di indirizzo sulla comunicazione istituzionale”

1. Premessa

I Comitati territoriali dell'Istituto segnalano quotidianamente l'esigenza di migliorare la comunicazione con l'utenza, in particolare quella considerata più debole.

A tal proposito la Commissione Prestazioni ha avuto modo di rilevare l'esistenza di numerose problematiche legate al ritardo o all'assenza di adeguate comunicazioni destinate all'utenza, in particolare in occasione di innovazioni normative che modificano i trattamenti pensionistici ed assistenziali e le relative modalità di erogazione.

2. Metodologia

Sono stati analizzati i seguenti provvedimenti e documenti:

- *“Piano di comunicazione INPS 2018”* di cui alla determinazione presidenziale n.66 del 13 giugno 2018;
- *“Relazione Programmatica 2019-2021”* di cui alla propria deliberazione n. 11 del 27 giugno 2018;
- *“Relazione Programmatica 2019-2021-Aggiornamento anno 2019”*, approvato con deliberazione CIV n. 8 del 28 marzo 2019;
- *“Prima nota di variazione al bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2019”* di cui alla deliberazione CIV n. 10 del 9 maggio 2019;

3. Considerazioni

Al termine degli approfondimenti sui documenti e sulle disposizioni citate ed a seguito del confronto costante con i Comitati territoriali dell'Istituto sul tema della efficacia della comunicazione con l'utenza, la Commissione Prestazioni ha rilevato ritardi ed incoerenze che richiedono interventi sia strutturali che mirati.

Si ritiene pertanto necessario che, ai fini di una maggiore coerenza con le linee strategiche e programmatiche dell'Istituto, la comunicazione INPS

verso l'utenza, specialmente quella più debole, relativa alle prestazioni erogate debba perseguire finalità di tempestività e completezza.

A tal fine, la Commissione Prestazioni chiede al CIV di impegnare gli Organi di Gestione dell'INPS ad adottare tutte le iniziative necessarie a garantire:

- una corretta comunicazione agli utenti in modalità multicanale affinché gli stessi siano preventivamente informati in caso di mutamenti del valore della prestazione erogata;
- la tempestiva messa a disposizione per gli utenti di tutte le certificazioni fiscali, previdenziali e contributive;
- una campagna di comunicazione istituzionale in occasione di variazioni massive delle prestazioni (es. indebiti, conguagli fiscali etc.), anche prevedendo l'istituzione ed il potenziamento presso tutte le sedi dell'Istituto di sportelli dedicati.

4. Conclusioni

La Commissione Prestazioni, nel trasmettere al Presidente del CIV il presente parere raccomanda l'approvazione dello stesso in conformità dell'allegato schema di deliberazione, proponendo altresì al Consiglio che il presente parere costituisca parte integrante della stessa determinazione

Roma, 23 maggio 2019