

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 9

OGGETTO: Linee di indirizzo per la predisposizione della nuova Carta dei Servizi dell'INPS.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 28 marzo 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 legge 7 agosto 1990 n. 241 avente ad oggetto "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

Visto il DPCM 21 dicembre 1995, recante "*Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale*";

Vista la legge 7 giugno 2000 n.150 recante "*Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle PP.AA.*";

Visto il d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 avente ad oggetto "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";

Visto la legge del 18 giugno 2009 n. 69 di modifica della legge 7 agosto 1990 n. 241 recante *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"* ed in particolare l'art. 7 che disciplina la certezza dei tempi di conclusione del procedimento;

Visto il d.lgs. 27 ottobre 2009 n.150 recante *"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico ed efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni"* e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il decreto-legge 24 gennaio 2012 n.1, convertito con modificazioni in Legge n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le Carte dei servizi nella loro efficacia, sancendone il valore vincolante;

Visto il d.lgs. 14 marzo 2013 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla legge 6 novembre 2012 n. 190;

Visto l'art. 7 della delibera ANAC n. 1310 del 28 dicembre 2016 avente oggetto le *"Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. n. 97/2016"*;

Considerato che sono vigenti separate Carte dei servizi dell'INPS, dell'INPDAP, dell'ENPALS e dell'IPOST;

Considerato, altresì, che le prestazioni dell'INPS negli ultimi dieci anni si sono notevolmente incrementate, comportando un ampliamento della missione dell'Istituto, trasformando lo stesso da Ente previdenziale ad Ente previdenziale – assistenziale;

Considerato, infine, che tale trasformazione ha determinato anche un aumento dell'utenza, soprattutto delle fasce più deboli che hanno particolare difficoltà ad accedere ai servizi dell'Istituto che risultano erogati in maniera non omogenea sul territorio;

Ritenuto che la Carta dei Servizi costituisca uno strumento di trasparenza e responsabilità, conoscenza e comunicazione, rivolto a tutti coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con l'INPS;

Ritenuto, inoltre, che nella stessa si debba dare rilevanza ad una specifica informativa sulle modalità di accesso per l'utenza debole e disagiata per la quale occorre predisporre procedure modalità e soluzioni organizzative adeguate a garantire la fruizione dei servizi;

Ritenuto, altresì, necessario che la Carta dei Servizi debba valorizzare il ruolo degli intermediari istituzionali che risulta strategico nel nuovo scenario finalizzato alla soddisfazione dell'utenza;


Il Segretario

Ritenuto, infine, che il documento debba evidenziare le peculiarità dei servizi offerti ai lavoratori privati e pubblici ed all'utenza in genere, esplicitare i termini per la presentazione dei ricorsi amministrativi, per la definizione del contenzioso, per l'accoglimento delle domande di prestazione e per la decorrenza degli interessi;

Rilevata la necessità di indicare interventi specifici per potenziare i servizi di accoglienza e di relazione diretta con l'utenza che continua ad essere strategica per la funzionalità dell'Istituto e per la soddisfazione di un'utenza, che in gran parte, per sua natura, necessita di un contatto personale nella gestione delle istanze;

Preso atto che la Direzione Generale sta operando per la redazione della nuova Carta dei Servizi;

Condivisi gli indirizzi per la nuova Carta dei Servizi dell'INPS indicati dalla Commissione Prestazioni nella Relazione allegata, che fa parte integrante della presente deliberazione,

DELIBERA

di proporre agli Organi di gestione dell'Istituto, nella fase di realizzazione della nuova Carta dei Servizi INPS, i seguenti indirizzi:

- realizzare la nuova Carta dei Servizi per tutte le attività previdenziali, assistenziali e di protezione sociale afferenti all'Istituto;
- definire, per tutte le prestazioni, le modalità di accesso e i tempi di erogazione delle stesse;
- garantire l'accesso al conto assicurativo di tutte le diverse tipologie di assicurati;
- identificare e comunicare i soggetti legittimati ad operare per conto INPS nella gestione dell'accesso alle prestazioni;
- indicare i criteri di riconoscimento degli interessi per ritardata erogazione delle prestazioni;
- definire uno standard delle modalità di accoglienza sulla base delle esperienze territoriali ed in questo ambito, prevedere una programmazione dello "sportello amico" in rapporto alle esigenze comunicative legate alle variazioni massive delle prestazioni;
- semplificare le modalità di accesso *on line* alle domande di prestazione e alla consultazione del cassetto previdenziale;

- adeguare le modalità di comunicazione anche in relazione alle diverse tipologie dell'utenza;
- definire per le tipologie di prestazioni e servizi i termini di prescrizione;
- indicare per ciascuna tipologia di prestazioni e servizi, i termini entro i quali proporre amministrativamente il ricorso, l'organismo competente al contenzioso e i tempi per la sua definizione;
- promuovere prima dell'adozione della nuova Carta il confronto con il CIV in merito alla definizione degli indirizzi delineati, nonché quello con le Parti sociali.

IL SEGRETARIO
Gaetano CORSINI

(Firma presente sull'originale)

IL PRESIDENTE
Guglielmo LOY

(Firma presente sull'originale)

CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

COMMISSIONE PRESTAZIONI

LINEE DI INDIRIZZO PER LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI INPS

FONTI

- legge 7 agosto 1990, n. 241 avente ad oggetto "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*";
- DPR 27 giugno 1992 n. 352 recante "*Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso dei documenti amministrativi*";
- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 avente ad oggetto "*principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*";
- direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 avente ad oggetto "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 avente ad oggetto "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni*" convertito con Legge 11 luglio 1995 n. 273;
- DPCM 21 dicembre 1995 recante "*Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale ed assistenziale*";
- legge 7 giugno 2000 n. 150 avente ad oggetto "*Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle PP.AA.*";
- decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 avente ad oggetto "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";
- legge 18 giugno 2009 n. 69 di modifica della legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*" ed in particolare l'art. 7 che disciplina la certezza dei tempi di conclusione del procedimento;
- decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 recante "*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico ed efficienza e trasparenza delle PP.AA.*";
- decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1 recante "*Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*", - convertito con modificazioni in legge 24 marzo 2012 n. 27 - ed in particolare l'art. 8 che ha valorizzato ulteriormente le Carte dei servizi nella loro efficacia, sancendone il valore vincolante";
- decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 avente ad oggetto "*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di*

pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

- delibera ANAC n. 1310 del 28 dicembre 2016 avente ad oggetto le "Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel decreto legislativo 33/2013 come modificato dal decreto legislativo 25 gennaio 2016 n. 97.

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua le modalità di accesso alle prestazioni, i tempi per l'erogazione delle stesse e i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

Costituisce uno strumento di trasparenza e responsabilità, conoscenza e comunicazione, rivolto a tutti coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con l'INPS. Rappresenta per l'Istituto l'"impegno" assunto nei confronti degli assicurati, aziende e cittadini, indicando i diritti che gli utenti possono esigere nei confronti dell'INPS.

All'interno di essa, infatti, l'utente può ottenere tutte le informazioni utili su come accedere ai servizi e sulle procedure relative alle diverse istanze.

Si rappresenta che in INPS è vigente la Carta dei Servizi adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 45 del 9 maggio 2007 e che, pertanto, non è più rinviabile la sua integrazione con le Carte dei servizi degli Enti previdenziali incorporati (INPDAP, ENPALS ed IPOST). Inoltre, i nuovi e maggiori compiti, affidati dal legislatore all'Istituto, richiedono con urgenza l'unificazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi.

Per tali ragioni, la Commissione Prestazioni del CIV ha audito la Direzione Generale, che ha illustrato l'iter per la predisposizione della Carta dei Servizi e ha rappresentato che il processo di redazione è in corso.

GLI INDIRIZZI DEL CIV

Nella Relazione Programmatica 2019-2021, approvata con deliberazione n.11 del 27 giugno 2018, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha rappresentato che una corretta percezione della qualità dei servizi può essere tale solo se si conoscono in maniera chiara, per ogni prestazione, le modalità di accesso, il tempo e le modalità di erogazione, nonché l'eventuale risarcimento in caso di mancata o ritardata erogazione. Infatti, la qualità dei servizi è la risultante di un insieme di fattori che possono individuarsi da un lato in quelli identificati nella Carta dei Servizi e, dall'altro, nelle condizioni concrete della gestione dei servizi offerti dall'Istituto.

In tema di Carta dei Servizi il Consiglio ha ritenuto che occorre procedere alla sua unificazione ed al suo aggiornamento, anche alla luce dell'accorpamento degli Enti soppressi e alla sua riproposizione agli utenti a seguito dell'ampliamento delle prestazioni erogate dall'Istituto. Tale Carta, inoltre, dovrà essere elaborata tenendo conto anche dei risultati delle indagini di

Customer satisfaction di cui il CIV sottolinea la necessità e l'importanza per svolgere il proprio compito di indirizzo.

Ciò premesso, per il 2019 veniva espresso il seguente indirizzo (IM3):

"elaborazione della Carta dei Servizi aggiornata ai nuovi compiti ed alla nuova articolazione dell'Istituto, sulla base delle risultanze di Customer satisfaction (anche in tema di valutazione dei risultati raggiunti con la telematizzazione dei servizi)".

CONSIDERAZIONI

Le prestazioni del "nuovo" INPS negli ultimi dieci anni si sono notevolmente incrementate, ampliando la missione dell'Istituto. Ciò ha determinato la trasformazione dell'INPS da Ente previdenziale ad Ente previdenziale - assistenziale e l'assunzione da parte dello stesso, nel quadro istituzionale, del ruolo di gestore del *welfare* nazionale.

Tale trasformazione ha determinato anche un aumento dell'utenza, soprattutto delle fasce più deboli, che spesso non sono consapevoli dei propri diritti ed hanno particolare difficoltà ad accedere ai servizi dell'Istituto. Pertanto, per rispondere alle nuove esigenze dell'utenza, risulta necessario pervenire ad una omogeneizzazione dell'erogazione dei servizi su tutto il territorio nazionale.

Considerato, altresì, che le ultime Carte dei Servizi sono state adottate nei primi anni 2000 si ritiene necessaria la predisposizione di una nuova Carta dei Servizi che tenga anche conto dei tempi di erogazione delle prestazioni e dei servizi e della qualità e soddisfazione dell'utenza.

Nella redazione della predetta Carta dei Servizi si ritiene prioritario dover dare rilevanza a una specifica informativa sulle modalità di accesso per l'utenza debole e disagiata, per la quale occorre assicurare procedure, modalità e soluzioni organizzative adeguate a garantire la fruizione dei servizi.

La nuova Carta dei Servizi dovrà, inoltre, valorizzare gli intermediari istituzionali ed informare sul loro ruolo che risulta strategico nel nuovo scenario finalizzato alla soddisfazione dell'utenza.

Il documento dovrà, altresì, evidenziare le peculiarità dei servizi offerti ai lavoratori privati e pubblici all'utenza in genere, esplicitare i termini per la presentazione dei ricorsi, per la definizione del contenzioso, per l'accoglimento delle domande di prestazione e per la decorrenza degli interessi.

Allo stesso modo si dovranno indicare gli interventi specifici per potenziare i servizi di accoglienza e di relazione diretta con l'utenza, che continua ad essere strategica per la funzionalità dell'Istituto e per la soddisfazione di un'utenza che in gran parte, per sua natura, necessita di un contatto personale nella gestione delle istanze.

CONCLUSIONI DELLA COMMISSIONE PRESTAZIONI

La Commissione, nell'evidenziare l'urgenza della predisposizione della nuova Carta dei Servizi ed avendo preso atto che la Direzione Generale si sta operando per la realizzazione della stessa, nello spirito di una proficua collaborazione propone, sulla base degli elementi evidenziati, le seguenti linee di indirizzo:

- realizzare la nuova Carta dei Servizi per tutte le attività previdenziali, assistenziali e di protezione sociale afferenti all'Istituto;
- definire, per tutte le prestazioni, le modalità di accesso e i tempi di erogazione delle stesse;
- garantire l'accesso al conto assicurativo di tutte le diverse tipologie di assicurati;
- identificare e comunicare i soggetti legittimati ad operare per conto INPS nella gestione dell'accesso alle prestazioni;
- indicare i criteri di riconoscimento degli interessi per ritardata erogazione delle prestazioni;
- definire uno standard delle modalità di accoglienza sulla base delle esperienze territoriali ed in questo ambito, prevedere una programmazione dello "sportello amico" in rapporto alle esigenze comunicative legate alle variazioni massive delle prestazioni;
- semplificare le modalità di accesso *on line* alle domande di prestazione e alla consultazione del cassetto previdenziale;
- adeguare le modalità di comunicazione anche in relazione alle diverse tipologie dell'utenza;
- definire per le tipologie di prestazioni e servizi i termini di prescrizione;
- indicare per ciascuna tipologia di prestazioni e servizi, i termini entro i quali proporre amministrativamente il ricorso, l'organismo competente al contenzioso e i tempi per la sua definizione;
- promuovere prima dell'adozione della nuova Carta il confronto con il CIV, in merito alla definizione degli indirizzi delineati, nonché quello con le Parti sociali.

Sulla base delle predette linee di indirizzo per la definizione della nuova Carta dei Servizi INPS, la Commissione Prestazioni, ha predisposto l'allegato schema di deliberazione, da sottoporre all'approvazione del CIV, raccomandando che la presente relazione costituisca parte integrante della stessa.

Roma 12 marzo 2019