

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

## DELIBERAZIONE N. 20

**OGGETTO: Linee di indirizzo sulla Comunicazione Istituzionale INPS**

### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 23 novembre 2020)

**Visto** l'art. 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994 n. 479, quale da ultimo novellato dall'art.25 del Decreto-Legge 28 gennaio 2019, n.4, convertito con modificazioni in Legge 28 marzo 2019, n.26;

**Visto** l'art.1 della Legge 7 giugno 2000, n.150, che distingue tra attività di comunicazione ed attività di informazione delle Pubbliche Amministrazioni;

**Visto** l'art.3 bis del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), quale da ultimo aggiornato dall'art.24 del Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76 (cd decreto semplificazioni), convertito con modificazioni in Legge 11 settembre 2020, n. 120;

**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 2020-2022, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 12 del 29 maggio 2019;

**Vista** altresì la relazione Programmatica 2021-2023, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con deliberazione n. 10 del 20 maggio 2020;

**Visto** il Piano della Comunicazione 2020, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 59 del 30 settembre 2020, quasi al termine del periodo di riferimento;

**Richiamato** il documento relativo al Piano digitale approvato dal CIV il 19-10-2020, nel quale si afferma che "la comunicazione INPS sull'evoluzione del sistema informatico e sul tipo di risposte che l'Istituto intende dare ai propri utenti tramite esso, sia piena, capillare e semplice"

  
Il Segretario

## DELIBERA

Di impegnare gli Organi ad elaborare con la massima urgenza un Piano triennale Strategico della Comunicazione, con particolare attenzione all'anno 2021, coordinato con il Piano strategico digitale e con il Piano strategico ICT alla luce, anche, della stretta interconnessione tra Comunicazione e Digitalizzazione; tale Piano dovrà recepire, in tempo utile affinché possa esplicare i suoi effetti sull'intero anno di riferimento, le seguenti linee di indirizzo:

- a. Costruire il sistema della comunicazione intorno ai valori della semplicità e della completezza, in modo da renderla pienamente efficace. In questo quadro è necessario prevedere il coordinamento con la regolazione per l'accesso diretto alle sedi, salvaguardando il principio della libertà di scelta su quale canale d'accesso preferire, a tutela dei molti utenti INPS non "digitalizzati";
- b. Prevedere che sul sito INPS sia possibile rinvenire un pronto e sintetico aggiornamento della disciplina normativa dei servizi e delle prestazioni offerte;
- c. Eliminare la discrasia oggi esistente tra l'offerta INPS e la percezione che gli utenti hanno di essa (customer experience). A tal fine occorre costruire un campione rappresentativo della stratificazione di genere, dell'età, del tipo di prestazione richiesta, e delle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni;
- d. Definire regole per la divulgazione, anche con modelli differenziati, dei dati di produzione e dei relativi report sia agli Organi e Organismi dell'Istituto, sia agli Organi di informazione, nonché agli intermediari che costituiscono il maggiore canale di comunicazione con l'utenza;
- e. anche alla luce della Legge 150/2000 e dell'obiettivo IS 4 della Relazione Programmatica 2021 2023, implementare l'attività di comunicazione istituzionale (sito INPS, canali social, app) che accompagna gli utenti, i contribuenti, i cittadini alla conoscenza delle novità e delle scadenze amministrative, premessa questa all'esercizio dei propri diritti e delle modalità con cui esercitarli, distinguendo in maniera netta questa modalità comunicativa, da quella affidata al "Portavoce";
- f. Valorizzare la nuova Carta dei servizi, da realizzare in tempi brevi, e che dovrà contenere i termini di erogazione delle prestazioni, secondo quanto previsto dalla legge 241/1990, e una puntuale affermazione dei diritti degli utenti e della loro esigibilità;

Il Segretario



- g. Il Piano triennale della comunicazione, a partire dal 2021, dovrà informare gli utenti sulle innovazioni che si stanno ponendo in essere, anche coinvolgendo gli intermediari istituzionali, quelli che operano in convenzione, i soggetti abilitati e le organizzazioni di rappresentanza.

IL SEGRETARIO

Gaetano Corsini

Documento firmato in originale

IL PRESIDENTE

GUGLIELMO LOY

Documento firmato in originale