

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 18

OGGETTO: Piano Annuale della Comunicazione 2022

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta dell'8 novembre 2022)

Vista la legge 9 marzo 1989, n.88;

Visto il D. Lgs. 30 giugno 1994, n.479 e sue successive modifiche ed integrazioni;

Visto l'art.4, del d.P.R. n.366, del 24 settembre 1997, recante il Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale e, in particolare, la composizione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;

Vista la legge 7 giugno 2000, n.150 recante la "disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

Visto il D. Lgs. 14 marzo 2013, n.33, recante il Riordino della disciplina il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

Visto il d.P.R. del 16 aprile 2013, n.70 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il riordino del sistema di reclutamento e formazione dei dipendenti pubblici e delle Scuole pubbliche di formazione, a norma dell'art.11 del decreto-legge 6 luglio 2012, n.95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n.135" e, in particolare, l'articolo 8, comma 2, il quale prevede che le amministrazioni statali anche ad ordinamento autonomo e gli enti pubblici non economici adottano, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno, un Piano triennale di formazione del personale;

Tenuto conto della propria deliberazione n.30, del 19 dicembre 2019, con la quale è stato adottato il nuovo Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;

Visto il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'Italia (PNRR), presentato alla Commissione Europea in data 30 aprile 2021, ai sensi dell'art.18 del Regolamento (UE) n.2021/241;

Visto il decreto-legge 31 maggio 2021, n.77, convertito con modificazioni dalla legge 29 luglio 2021, n.108, recante "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure";

Visto il d. l. del 9 giugno 2021, n.80, recante "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n.113, che prevede che -per assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa, migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso- le pubbliche amministrazioni, di cui all'art.1, comma 2, del d.lgs. 30 marzo 2001,n.165, con più di cinquanta dipendenti, entro il 31 gennaio di ogni anno adottino il Piano di integrato di attività e organizzazione;

Tenuto conto della propria deliberazione n.10, del 26 luglio 2021, avente ad oggetto Relazione Programmatica 2022-2024, Aggiornamento della Relazione Programmatica 2021-2023, nella quale alla missione n.7.9- Programma Comunicazione Istituzionale, tra le altro, di "informare, nell'ambito del Piano triennale della Comunicazione, gli utenti sulle principali innovazioni che si stanno attuando, anche coinvolgendo gli intermediari istituzionali, quelli che operano in convenzione, i soggetti abilitati e le organizzazioni di rappresentanza" nonché l'obiettivo di "valorizzare la semplicità, completezza ed immediatezza, delle comunicazioni destinate ai cittadini";

Visto il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 6 agosto 2021, recante "Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione";

Visto il D.P.C.M. del 1° giugno 2022 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

Tenuto conto della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.91, dell'8 giugno 2022 con la quale è stato adottato il "Piano della comunicazione 2022" e che esso si presenta coerente già con la Relazione Programmatica di questo Consiglio per gli anni 2021-2023 di cui alla Deliberazione n.10, del 26 luglio 2021 nonché in coerenza con le Linee guida gestionali per l'anno 2022, adottate con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.138, del 6 ottobre 2021;

Tenuto conto della propria deliberazione n.3, del 1° luglio 2022, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il dott. Robertino Ghiselli;

Tenuto conto della determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione recante l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, così come sostituito dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.137, del 7 settembre 2022, recante l'*"Ordinamento delle funzioni territoriali dell'INPS"*;

Tenuto conto che nella propria deliberazione n.13, del 4 ottobre 2022, recante la propria Relazione Programmatica 2023-2025 e, in particolare, di quanto esposto al punto n.4.8 che definisce il *"Programma-interventi per servizi istituzionali - Comunicazione Istituzionale"* e nel quale si chiede all'Amministrazione quale intervento da porre in essere quello di *"perseguire la semplicità, la completezza e l'immediatezza nelle comunicazioni destinate ai cittadini"* elaborando *"un Piano di comunicazione atto a dare risposte alle complessive esigenze comunicative dell'INPS attraverso la definizione di strategie e canali di comunicazione istituzionale e di servizio che permetta all'Istituto di dialogare con i cittadini e di rilevare i loro bisogni e gradimento dei servizi offerti, con informazioni diffuse senza trascurare il coinvolgimento diretto degli intermediari accreditati"*.

Accertato quindi che l'Aggiornamento alla Relazione Programmatica 2021-2023 nonché la Relazione Programmatica 2023-2025, sopra descritte, perseguono entrambe un obiettivo generale di semplicità, completezza ed immediatezza nelle comunicazioni destinate ai cittadini;

Preso atto che detta evoluzione deve poter portare ad una gestione unitaria dei diversi Piani gestiti da INPS con la predisposizione di una specifica sottosezione dedicata quale obiettivo di "Valore pubblico", tale da incrementare il benessere "sociale" ed "assistenziale" così come disposto dall'art.3, comma 1, lett.a), punto n.4) del Decreto ministeriale 30 giugno 2022 n.132, della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento della Funzione Pubblica avuto riguardo all'introduzione del nuovo Piano integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);

Valutato che il nuovo modello di Comunicazione che andrà adottato dall'Amministrazione, dovrà tendere alla *"definizione di strategie e canali di comunicazione..."* che permettano *"all'Istituto di dialogare con i cittadini e di rilevare i loro bisogni e gradimento dei servizi offerti"* così come deliberato dall'ultima Relazione Programmatica di questo CIV per il 2023-2025 nella seduta del 4 ottobre 2022;

Valutato, oltretutto, che in considerazione delle Linee Strategiche appena evidenziate, occorrerà comunicare anche all'esterno (*accountability*) ai portatori di interesse (*stakeholder*) le priorità definite da questo Consiglio ed i risultati attesi dal Piano della comunicazione di modo che l'Amministrazione possa

ricevere eventuali contributi che possano, quando riconosciuti validi, far parte del prossimo Piano della Comunicazione;

Tutto quanto visto, accertato, tenuto conto, considerato, valutato e ritenuto,

DELIBERA

Di impegnare gli Organi ad elaborare, già dal 2023, il Piano triennale Strategico della Comunicazione coordinato con il Piano strategico digitale e con il Piano strategico ICT come già indicato nella deliberazione CIV n. 20 del 23 novembre 2020, avente ad oggetto "Linee di indirizzo sulla Comunicazione Istituzionale INPS";

Di invitare l'Amministrazione a:

- ✓ predisporre appositi *format* da inviare agli utenti dell'Istituto con i quali, a seguito del Piano operativo di Comunicazione, *"coinvolgere l'utente nei processi di diffusione delle informazioni attraverso un atteggiamento di confronto e di ascolto"*;
- ✓ predisporre una nuova modalità di navigazione per l'utente che, quando autenticato tramite SPID, CNS, o CEI, consenta di rilevarne la soddisfazione per il servizio offerto in simmetria con il Programma - interventi per servizi istituzionali - di cui al punto 4.8 della Relazione Programmatica 2023-2025;
- ✓ dare rilevanza alla comunicazione diretta (epistolare o e-mail) adottando un linguaggio accessibile a tutte le tipologie di utenti ed indicando altresì i motivi in base ai quali l'Istituto interviene su una determinata materia;
- ✓ promuovere una campagna informativa, in collaborazione con i Patronati, volta a soddisfare le esigenze informative dell'utenza sulla propria posizione assicurativa/previdenziale;
- ✓ rafforzare gli strumenti di verifica attraverso la predisposizione e l'applicazione di appositi indicatori di efficacia della comunicazione.

IL SEGRETARIO

(Gaetano Corsini)

IL PRESIDENTE

(Robertino Ghiselli)