

# ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

## DELIBERAZIONE N. 13

**OGGETTO: Relazione Programmatica per gli anni 2023-2025.**

### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 4 ottobre 2022)

**Visto** l'art. 3, comma 4 del Decreto Legislativo 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 1° giugno 2022 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

**Vista** la deliberazione del CIV n. 3 del 1° luglio 2022, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il Dott. Robertino Ghiselli;

**Visto** l'art.6 del vigente *Regolamento per l'amministrazione e la contabilità dell'INPS* approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005;

**Visto** l'art. 3 comma 4 del *Regolamento generale di organizzazione e funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*, approvato con deliberazione CIV n. 30 del 19 dicembre 2019;

**Considerato** che il CIV, predispone ed approva, di norma entro sei mesi dal suo insediamento il Documento generale di indirizzo con cui fissa gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità (art. 3 comma 3 del *Regolamento generale di organizzazione e funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*);

**Tenuto conto** della deliberazione n. 10 del 26 luglio 2021 con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2022-2024, nonché l'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2021-2023;

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

### **DELIBERA**

di approvare l'allegata Relazione Programmatica per gli anni 2023-2025, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO  
(Gaetano Corsini)  
Documento firmato in  
originale

IL PRESIDENTE  
Robertino Ghiselli  
Documento firmato in  
originale

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

**RELAZIONE PROGRAMMATICA 2023-2025**

*Il Segretario*



# INDICE

## PRESENTAZIONE

## LINEE PROGRAMMATICHE

### MISSIONE 1 - Politiche previdenziali

*1.1 Programma - Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato*

### MISSIONE 2 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia

*2.1 Programma - Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili*

*2.3 Programma - Sostegno alla famiglia*

*2.5 Programma - Prestazioni creditizie e sociali*

*2.6 Programma - Inclusione sociale*

### MISSIONE 3 - Politiche per il lavoro

*3.2 Programma - Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)*

*3.5 Programma - TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi*

### MISSIONE 4 - Servizi istituzionali e generali delle pubbliche amministrazioni

*4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo*

- *4.1.a - Nuova Carta dei servizi*
- *4.1.b - Accesso ai servizi*
- *4.1.c - Piani pluriennali*
- *4.1.d - Andamento produttivo e profili finanziari*

*Il Segretario*

- 4.1.e - *Ciclo performance*
  - 4.1.f - *Anticorruzione e Trasparenza*
  - 4.1.g - *Contenzioso*
- 4.2 *Programma - Sistemi informativi*
- 4.3 *Programma - Risorse umane*
- 4.5 *Programma - Valorizzazione patrimonio da reddito*
- 4.8 *Programma - Interventi per servizi istituz. - Comunicazione Istituzionale*
- 4.9 *Programma - Welfare aziendale*
- 4.10 *Programma - Valorizzazione patrimonio strumentale*

#### **MISSIONE 5 - Servizi per conto terzi e partite di giro**

- 5.1 *Programma - Riversamento ritenute fiscali e previdenziali*
- 5.3 *Programma - Fondo di Tesoreria TFR*

#### **MISSIONE 8 - Tutela della salute**

- 8.1 *Programma - Malattia*

#### **MISSIONE 9 - Ricerca e Innovazione**

- 9.1 *Programma - Attività di ricerca*
- 9.2 *Programma - Open data*

#### **MISSIONE 10 - Politiche economico-finanziarie e di bilancio**

- 10.1 *Programma - Politiche di bilancio*
- 10.2 *Programma - Crediti*
- 10.3 *Programma - Conto assicurativo*

  
Il Segretario

## PRESENTAZIONE

La Relazione Programmatica rappresenta il primo passaggio del percorso di pianificazione delle attività che troverà riscontro nel Bilancio Preventivo dell'anno successivo e negli obiettivi della *Performance*.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza confermando la struttura della Relazione programmatica per Missioni e Programmi, approva il documento relativo al triennio 2023-2025 riaffermando gli indirizzi strategici contenuti nelle due precedenti relazioni e non ancora completamente attuati, integrando la Relazione stessa con gli elementi di aggiornamento ritenuti necessari.

Considerando la fase di avvio della nuova consiliatura, il CIV provvederà, nei tempi indicati dal proprio Regolamento, ad elaborare e approvare il Documento generale di Indirizzo per la VII consiliatura con il quale verrà definita la cornice strategica entro cui collocare le successive relazioni programmatiche e le altre specifiche deliberazioni. Il DGI definirà gli obiettivi strategici che l'Istituto dovrà proporsi alla luce delle profonde trasformazioni sociali, economiche e demografiche che stanno coinvolgendo il nostro Paese e che stanno determinando nuove sfide, nuovi problemi e bisogni a cui occorre dare risposte adeguate, interpretando il decisivo ruolo dell'Istituto alla luce dei principi di equità, solidarietà, garanzia delle tutele, efficacia ed efficienza dell'attività e gestione dei processi innovativi necessari al conseguimento di questi obiettivi.

In relazione con il nuovo DGI, il CIV si riserva pertanto di adottare un atto di aggiornamento della Relazione Programmatica qualora se ne ravvisi la necessità per adeguarla alla nuova impostazione strategica.

L'Organo di indirizzo politico riconferma come per garantire la massima efficacia del sistema di *governance* previsto dalla vigente legislazione, sia necessario aggiornare e rafforzare il modello di relazione in essere fra gli Organi di indirizzo strategico, di Alta amministrazione e di gestione, nel rispetto delle diverse competenze e funzioni. Condizione essenziale è che le innovazioni necessarie per migliorare la fruizione dei servizi da parte degli utenti e superare le criticità manifeste, siano frutto di una condivisione responsabile.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è impegnato nel contribuire alla definizione di un programma integrato tra indirizzi strategici e ciclo della programmazione economico-finanziaria e della *performance*, finalizzato a garantirne una maggiore organicità. In tale ambito si ritiene necessario che il confronto avviato tra gli Organi (CIV, CdA, Direzione Generale) arrivi celermente a soluzioni positive, perseguendo gli obiettivi di favorire un miglioramento

dell'attività dell'Istituto, in particolare nei confronti dell'utenza, attraverso la partecipazione sinergica e complementare di tutte le sue componenti, nella rigorosa distinzione di compiti e funzioni ma in una logica fortemente unitaria.

Le priorità programmatiche individuate nella RP ripropongono la "centralità dell'utenza" come filo conduttore di tutti i programmi, la gestione dei processi di innovazione, in particolare quelli tecnologici ed organizzativi, ispirati all'obiettivo di garantire maggiori servizi, sempre più accessibili e di qualità, attraverso la collaborazione fondamentale di tutta la rete degli interlocutori esterni all'Istituto, nell'ambito delle loro differenti titolarità e funzioni: gli intermediari riconosciuti, gli Enti pubblici e privati, le Istituzioni, i soggetti della rappresentanza collettiva. È inoltre fondamentale promuovere il coinvolgimento e il riconoscimento pieno del ruolo dei Comitati (centrali e territoriali) che operano presso l'INPS.

La strutturazione della Relazione Programmatica è coerente con le precedenti deliberazioni del CIV relative al Bilancio per Missioni e Programmi, che contengono innovative proposte di articolazione in nuovi programmi e la missione 10.

In attuazione dei programmi indicati dovranno essere previste adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche, al fine di assicurarne la realizzazione.

## **LINEE PROGRAMMATICHE**

### **❖ MISSIONE 1 – POLITICHE PREVIDENZIALI**

#### *1.1 Programma – Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato*

##### **Azioni**

- realizzare una rendicontazione con evidenza contabile separata per i titolari di prestazioni pensionistiche dirette e ai superstiti iscritti al FPLD a seguito del trasferimento della Gestione sostitutiva INPGI all'INPS.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **assicurare, a seguito del trasferimento della Gestione sostitutiva INPGI all'INPS, una corretta rendicontazione per i titolari di prestazioni pensionistiche dirette e ai superstiti iscritti al FPLD, con evidenza contabile separata;**
- ✓ **prevedere risorse umane competenti sulle specifiche normative, affinché il Polo appositamente costituito possa garantire adeguata assistenza ai giornalisti titolari di prestazioni pensionistiche o titolari di posizioni assicurative presso l'INPGI alla data del 30 giugno 2022.**

## ❖ **MISSIONE 2 – DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA**

### *2.1 Programma – Pensioni di invalidità civile ed indennità di accompagnamento*

#### **Azioni**

- agire sulla contrazione dei tempi di erogazione delle prestazioni di invalidità civile, quale obiettivo prioritario per l'Istituto anche valutando l'opportunità di una *task force* nelle realtà più in difficoltà, rendendo partecipi per quanto di competenza, i Comitati provinciali e i Patronati per l'attuazione delle sinergie territoriali;
- favorire l'interlocuzione tra le Direzioni Regionali INPS, i Comitati regionali e le Istituzioni sanitarie per verificare le sinergie al fine di ridurre i tempi degli accertamenti sanitari nelle Regioni non in convenzione;
- promuovere un'azione congiunta degli Organi dell'Istituto per consentire una deroga, anche temporanea, alla norma che vieta di affidare la presidenza delle Commissioni a medici non in possesso della specializzazione in Medicina Legale, qualora abbiano maturato una esperienza decennale presso l'INPS.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **garantire un puntuale monitoraggio sull'attuazione delle disposizioni relative all'iter di concessione di invalidità civile in ogni sua fase;**
- ✓ **attuare tutte le iniziative e predisporre le necessarie condizioni organizzative affinché l'INPS possa divenire l'unico "soggetto accertatore" dello stato di invalidità civile e per assicurare omogeneità di valutazione e semplificazione del procedimento nel suo complesso e dando così priorità alle esigenze e alle aspettative delle**

  
Il Segretario

**persone più vulnerabili, salvaguardando in ogni caso l'esperienza e la competenza maturata dai medici ASL;**

- ✓ **dare completa attuazione, in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale, alle numerose misure di semplificazione già previste nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile, con il coinvolgimento dei Patronati, abilitati all'utilizzo di tutte le procedure informatiche già a disposizione dei cittadini;**
- ✓ **riorganizzare l'area sanitaria con nuove articolazioni dell'attività, alla luce delle nuove assunzioni e della revisione del modello contrattuale dei medici liberi professionisti convenzionati;**
- ✓ **rivedere le funzioni delle Unità Operative Semplici Funzionali (UOSF - monitoraggio del contenzioso delle sedi territoriali) valutando l'impatto delle nuove competenze in materia di inabilità al lavoro per i dipendenti pubblici;**
- ✓ **aggiornare la circolare n.131 del 2009 (avente ad oggetto la legge n.102/2009 - nuovo processo dell'invalidità civile - aspetti organizzativi e prime istruzioni operative) tenendo conto di tutte le innovazioni e modifiche apportate nel corso degli anni al processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, in modo da fornire alle strutture INPS linee guida complete ed aggiornate e ai cittadini e ai Patronati che li rappresentano un'informazione chiara e trasparente;**
- ✓ **promuovere l'assunzione di ulteriore personale medico di ruolo, anche per garantire, in attuazione di quanto previsto dalla legge, la presenza del medico INPS in tutte le Commissioni.**

## 2.3 Programma – Sostegno alla famiglia

### Azioni

- monitorare l'effetto che l'erogazione dell'Assegno Unico universale ha prodotto sia sul Bilancio dell'Istituto e sia sulle diverse platee coinvolte nell'erogazione.

### Obiettivi attesi dalla R.P.

- ✓ **evidenziare l'impatto economico che ha determinato, sul Bilancio dell'Istituto, l'erogazione dell'Assegno Unico universale quale sostegno economico alle famiglie per i figli a carico;**
- ✓ **evidenziare l'impatto sui percettori dell'Assegno Unico che dovrà essere rappresentato tenendo conto anche dei diversi profili professionali e sociali effettuando, altresì, un raffronto tra le platee coinvolte nell'erogazione dell'Assegno unico universale in rapporto ai precedenti percettori.**

## 2.5 Programma – Prestazioni creditizie e sociali

### Azioni

- rendere omogenee le prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale anche con la Gestione assistenza magistrale (ex ENAM) prevedendo l'istituzione di uno specifico Comitato di gestione del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP (Fondo credito) che stabilisca l'impiego ottimale delle risorse;
- destinare parte delle risorse del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP al pagamento delle anticipazioni del TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici.

## **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **rendere in tempi brevi strutturale una interlocuzione con il CIV e un confronto con le OO.SS. sull'utilizzo delle risorse relative alla Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali;**
  
- ✓ **avviare un confronto tra gli Organi dell'Istituto per realizzare un intervento volto ad armonizzare le prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale anche con la Gestione assistenza magistrale (ex ENAM) e con il Fondo Assistenza e Mutualità (ex IPOST) e che preveda l'istituzione di uno specifico Comitato Amministratore del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP istituito ai sensi dell'art.1 della legge 662 del 23 dicembre 1996; l'organismo, in particolare, dovrà garantire la massima partecipazione delle rappresentanze dei lavoratori nella gestione delle risorse destinate alle attività creditizie e sociali per i lavoratori pubblici e pensionati iscritti, ottimizzando l'impiego delle stesse e stabilendone, altresì, la loro utilizzazione;**
  
- ✓ **favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali sostenendo un intervento normativo che possa:**
  - **riaprire i termini per le iscrizioni ovvero rendere strutturale la possibilità di iscrizione e potenziare l'erogazione delle prestazioni, in particolar modo per gli aderenti non autosufficienti;**
  - **semplificare le procedure per l'accesso delle prestazioni del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali ex-INPDAP;**
  - **finalizzare parte delle risorse della Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali (Fondo Credito) come anticipo del pagamento delle quote di TFR/TFS spettanti ai dipendenti pubblici.**

## 2.6 Programma – Inclusione sociale

### Azioni

- ridefinire i progetti dell'INPS volti alle politiche di inclusione nell'ambito della Legge 328/2000 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

### Obiettivi attesi dalla R.P.

- ✓ **riconsiderare i progetti dell'INPS volti a favorire le politiche di inclusione, alla luce delle trasformazioni sociali in atto, collocando il ruolo dell'Istituto all'interno del percorso di programmazione, di partecipazione e di presa in carico previsto dalla Legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” che coinvolge le diverse realtà istituzionali e sociali preposte a questa attività;**
- ✓ **programmare un intervento di gestione integrato, aprendo un confronto con Anci e Conferenza delle Regioni e dando particolare attenzione alle persone anziane.**

## ❖ **MISSIONE 3 – POLITICHE PER IL LAVORO**

### *3.2 Programma - Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)*

#### **Azioni**

- potenziare le risorse dedicate alla gestione degli ammortizzatori sociali;
- adeguare la prassi amministrativa, i flussi procedurali e le procedure alla vigente normativa in materia di prestazioni a sostegno del reddito.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **assicurare la massima semplificazione dell'iter procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva;**
- ✓ **garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione degli ammortizzatori sociali, in tutte le ipotesi previste dalla legge di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa e di perdita involontaria del lavoro anche potenziando le risorse dedicate alla gestione delle prestazioni in esame;**
- ✓ **monitorare il riordino normativo inerente agli ammortizzatori sociali, garantendo l'uniforme applicazione sul territorio, anche dal punto di vista temporale, delle disposizioni normative e dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall'INPS;**
- ✓ **favorire una maggiore integrazione fra le politiche passive e le politiche attive del lavoro attraverso una gestione integrata tra INPS, ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) e Regioni.**

### *3.5 Programma - TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi*

#### **Azioni**

- adottare un modello unico centralizzato per il pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia.

#### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **definire un accordo quadro con il Ministero della Giustizia al fine di standardizzare e uniformare le procedure in tutto il territorio nazionale, adottando un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia.**

## ❖ **MISSIONE 4 – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

### 4.1 Programma - Indirizzo politico-amministrativo

#### **Azioni**

- valorizzare il ruolo dei Comitati centrali e territoriali come interlocutori fondamentali del CIV sulle tematiche di rilevanza sociale;
- predisporre, il monitoraggio sugli effetti del Protocollo d'intesa tra l'INPS e gli Istituti di Patronato e allo stesso tempo favorire l'attuazione dei contenuti del Protocollo anche con accordi territoriali e l'implementazione della *partnership* tra l'INPS e gli Istituti di Patronato atta a valorizzare il ruolo degli stessi con l'utenza.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **strutturare un confronto costante con i *partner* istituzionali sulle principali innovazioni normative nelle materie di competenza dell'Istituto;**
- ✓ **implementare e sviluppare le piattaforme di comunicazione condivise per favorire un'interlocuzione costante con tutti gli intermediari istituzionali;**
- ✓ **monitorare periodicamente lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale e valutarne l'impatto sulla *performance* dell'Istituto;**
- ✓ **riconoscere, valorizzare e rendere sempre più incisivo il ruolo dei Comitati territoriali, garantendo loro autonomia di accesso ai dati e il necessario supporto informativo, logistico ed organizzativo previa una puntuale analisi delle attuali condizioni operative delle diverse realtà;**

- ✓ **apportare le opportune modifiche al Regolamento di Organizzazione per riconoscere ai Comitati centrali e territoriali il ruolo di organismi dell'Istituto.**

**I Comitati territoriali, quali articolazione a livello locale della presenza delle Parti sociali nell'Istituto, col sistema duale sul territorio oltre alle funzioni di risoluzione del contenzioso garantiscono:**

- **la conoscenza delle esigenze delle comunità;**
- **la conoscenza dei processi organizzativi dell'Istituto in relazione ai bisogni dell'utenza;**
- **l'interlocuzione con i soggetti di rappresentanza istituzionale e sociale nel territorio.**

**I Comitati centrali svolgono importanti funzioni di vigilanza sugli equilibri macroeconomici delle singole Gestioni con valutazione sulla adeguatezza contributiva delle stesse.**

#### *4.1.a - Nuova Carta dei servizi*

##### **Azioni**

- **indicare con chiarezza gli strumenti di tutela del cittadino;**
- **favorire un accesso semplificato alle prestazioni.**

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **predisporre un monitoraggio qualitativo e quantitativo:**
  - **sulla diffusione e conoscenza della Carta dei servizi sia all'interno che all'esterno dell'Istituto;**
  - **sulle modalità e i tempi di erogazione dei servizi, sull'accessibilità alle prestazioni dell'Istituto anche a fronte dei processi di digitalizzazione e sul sistema di accoglienza delle strutture territoriali;**

**- sugli strumenti di tutela del cittadino e delle aziende individuati nella Carta dei servizi;**

✓ **procedere ad un aggiornamento periodico della Carta dei servizi.**

#### *4.1.b - Accesso ai servizi*

#### **Azioni**

- affrontare il tema del divario digitale della popolazione, soprattutto quella anziana, anche contribuendo ad un progetto di alfabetizzazione digitale;
- affiancare al canale telematico strumenti tradizionali di accesso a sostegno degli utenti più in difficoltà, migliorandone la qualità e l'efficienza;
- programmare lo sviluppo di nuove e innovative procedure informatiche e di modalità operative dedicate che valorizzino il ruolo degli intermediari istituzionali e quelli abilitati, delle associazioni sindacali e datoriali, a cui la legislazione vigente attribuisce ciascuno per il proprio ambito di competenza, il ruolo di patrocinante, di intermediario o di rappresentante collettivo;
- effettuare una ricognizione in merito alla efficacia dello strumento del CombiPat e alle criticità derivanti dall'organizzazione del lavoro di sede con particolare attenzione ai tempi di risposta.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità, per renderlo effettivamente uniforme e generale, che tenga conto delle diverse funzioni e prestazioni dell'Ente, delle necessarie flessibilità organizzative, funzionali e di accoglienza, delle specificità territoriali, delle modalità organizzative ed informatiche più idonee a migliorare la relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi, i tempi di risposta, i luoghi**

**e le modalità per l'accoglienza, del rapporto con gli Enti territoriali che concorrono alla realizzazione del *Welfare*, di modalità dedicate e strutturate nel rapporto con gli intermediari istituzionali ed i soggetti della rappresentanza collettiva;**

- ✓ **prevedere, anche in rapporto ai progetti di innovazione dell'Istituto sostenuti dal PNRR, il ridisegno di una innovativa ed efficace modalità di relazione tra INPS e utenza, valorizzando, nell'ambito delle rispettive titolarità e competenze previste dalla normativa, il ruolo dei patronati, degli altri intermediari abilitati, delle associazioni titolari della rappresentanza collettiva;**
- ✓ **prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per ridisegnare il *front office* garantendo alternative ai canali digitali per l'accesso ai servizi;**
- ✓ **autorizzare la rete della rappresentanza collettiva ad accedere ad informazioni utili a rafforzarne il ruolo di tutela nei confronti dei loro rappresentati;**
- ✓ **prevedere l'analisi, con periodica informativa al CIV, dei flussi di accesso alle sedi (patronati, associazioni, organizzazioni di rappresentanza e singoli cittadini) e della tipologia di richieste dell'utenza che consente di evidenziare le operazioni ripetibili e le criticità da superare nelle modalità di erogazione dei servizi, facilitando il lavoro degli intermediari e delle associazioni e organizzazioni di rappresentanza; l'attività di semplificazione favorisce l'accessibilità del portale e dei servizi *online* e interventi migliorativi sulla comunicazione pubblica;**
- ✓ **operare affinché vengano garantiti agli intermediari istituzionali adeguate risorse corrispondenti al volume delle attività prestate, rivedendo e rafforzando anche i percorsi ispettivi e le modalità di erogazione;**
- ✓ **prestare particolare attenzione alla gestione dello strumento delle deleghe nell'utilizzo dello SPID al fine di**

**evitare eventuali abusi monitorando il flusso delle stesse, prevedendo una informativa periodica al CIV ed individuando eventuali interventi correttivi.**

#### *4.1.c Programma - Piani pluriennali*

##### **Azioni**

- adozione dei nuovi Piani pluriennali integrati;
- consolidare l'esperienza avviata, per realizzare un confronto preventivo alla adozione da parte del Consiglio di Amministrazione dei Piani pluriennali più rilevanti.

##### **Obiettivi attesi dalle R.P**

- ✓ **estendere il modello dei Piani pluriennali a quelli della Vigilanza Ispettiva e Documentale, in rapporto con l'INL, del riordino delle strutture e dei servizi e della Comunicazione istituzionale;**
- ✓ **consolidare la collaborazione tra Organi con il confronto preventivo all'adozione dei Piani pluriennali a partire dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione;**
- ✓ **valorizzare, in sinergia con INL, il ruolo della vigilanza previdenziale attraverso specifici percorsi formativi modulati sulle competenze proprie del corpo ispettivo INPS da destinare, in particolare, ai neoassunti;**
- ✓ **definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva, in modo da realizzare un processo di lavoro unitario che, attraverso l'utilizzo ottimale delle banche dati dell'Istituto, sappia coniugare l'attività d'*intelligence* con quella svolta "sul campo" dagli ispettori. Tale modello, che dovrà avvalersi di algoritmi sempre più sofisticati ed efficaci, dovrà essere proposto all'INL, in modo da valorizzare il ruolo dell'INPS nelle**

**politiche di contrasto all'evasione contributiva e permettere un innalzamento del livello complessivo dell'attività ispettiva.**

#### *4.1.d - Andamento produttivo e profili finanziari*

##### **Azioni**

- completare il percorso di revisione della relazione trimestrale su l'“Andamento Produttivo” e sui “Profili Finanziari” attraverso il confronto con il CIV.

##### **Obiettivo:**

- ✓ **implementare la relazione trimestrale sull' “Andamento Produttivo” e sui “Profili Finanziari” in conformità con le deliberazioni del CIV, al fine di garantire allo stesso un più agevole e proficuo esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza.**

#### *4.1.e - Ciclo performance*

##### **Azioni**

- ai fini della stesura del Piano della *performance* comparare anche i risultati dell'attività dell'OIV relativi alla valutazione dell'attuazione delle linee strategiche, dei piani pluriennali e degli obiettivi del Bilancio preventivo.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **valorizzazione dell'attività dell'OIV, in particolare in funzione della valutazione del livello di attuazione delle linee strategiche e al fine di comparare gli obiettivi e i criteri della *performance* con quanto previsto, in chiave coordinata,**

**con i diversi piani pluriennali e con il nuovo Piano Integrato di Attività ed Organizzazione.**

#### *4.1.f - Anticorruzione e trasparenza*

##### **Azioni**

- prevedere l'invio di *report* periodici al CIV sugli strumenti utilizzati per l'attuazione del Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **impegnare gli Organi competenti a:**
  - **trasmettere al CIV con periodicità almeno semestrale, una reportistica dalla quale emerga l'efficacia degli strumenti utilizzati per l'attuazione del PTPCT;**
  - **organizzare percorsi di formazione per tutto il personale che abbiano quale tema l'etica pubblica.**

#### *4.1.g – Contenzioso*

##### **Azioni**

- concludere il confronto fra gli Organi per la adozione del nuovo Regolamento del contenzioso amministrativo per tutte le Gestioni che supporti l'attività dei Comitati e favorisca una significativa deflazione del contenzioso giurisdizionale;
- rivedere l'attuale "Regolamento di autotutela" rendendo note e trasparenti le esigenze di ridefinizione dei procedimenti identificando così eventuali criticità strutturali;

  
*Il Segretario*

- garantire omogeneità di valutazione attraverso un monitoraggio nazionale tematico sulle materie dei ricorsi, la loro frequenza, il rapporto con gli esiti in sede giurisdizionale e le differenti decisioni assunte dalle strutture territoriali e dai Comitati.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **riesaminare e intervenire sui processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi e un minor ricorso al contenzioso giudiziario;**
- ✓ **analizzare congiuntamente le problematiche relative al contenzioso amministrativo ed a quello giudiziario, per favorire una maggiore deflazione di entrambi.**  
**È fondamentale la revisione della procedura informatica di gestione del contenzioso giudiziario (SISCO), nell'ottica di tracciare tutte le fasi dello stesso e correlare i ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi, dotando l'Avvocatura e le strutture competenti di adeguate procedure informatiche. Tali procedure, collegando il contenzioso amministrativo con quello giurisdizionale, consentirebbero di far conoscere agevolmente anche ai Comitati (con l'inserimento del solo nome) tutto il percorso amministrativo e giudiziale di ciascun ricorrente;**
- ✓ **procedere con la revisione del vigente "Regolamento di autotutela" al fine di giungere ad una ridefinizione dei procedimenti, in un'ottica di risoluzione di eventuali criticità strutturali;**
- ✓ **programmare un'informativa ai Comitati sui ricorsi decisi in autotutela (sia confermativi di provvedimento amministrativo che di parziale/totale accoglimento).**

#### *4.2. Programma - Sistemi informativi*

#### **Azioni**

  
*Il Segretario*

- favorire anche attraverso la società 3-I Spa l'efficientamento e la digitalizzazione dell'INPS insieme agli altri due Istituti coinvolti;
- garantire la piena autonomia e agibilità dell'INPS nell'accesso al sistema e nella gestione dei dati;
- mantenere all'interno dell'Istituto il governo delle funzioni informatiche e strategiche.

### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

✓ **impegnare i competenti Organi dell'Istituto, nella fase di creazione e sviluppo della società 3-I Spa a:**

- **ridurre il ricorso a forniture esterne attraverso una gestione diretta delle attività informatiche;**
- **assicurare che il processo di innovazione dei tre Istituti coinvolti si rifletta nella migliore qualità dei servizi agli utenti anche attraverso una maggiore condivisione e interoperatività dei dati;**
- **garantire la coerenza del Piano industriale e la programmazione della Società con il Piano di sviluppo digitale dell'INPS e con i progetti di innovazione tecnologica;**
- **rafforzare e qualificare i rapporti con gli intermediari istituzionali per garantire le prerogative dell'INPS in merito all'analisi dei bisogni;**
- **garantire che i processi di reclutamento del personale esterno e di quello confluito volontariamente dall'Istituto avvengano sulla base di percorsi condivisi con le rappresentanze dei lavoratori;**
- **assicurare il massimo livello informativo nei confronti del CIV attraverso la costituzione di una Cabina di regia con gli Organi per l'analisi degli aspetti economici finanziari e patrimoniali correlati alla realizzazione della società 3-I Spa**

- ✓ **garantire al CIV, rispetto alla gestione e allo sviluppo dei progetti PNRR, il massimo livello informativo, nonché una adeguata formazione del personale e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali;**
- ✓ **monitorare l'implementazione dei progetti, con strumenti di misurazione e valutazione delle ricadute degli interventi attuati sugli aspetti quali-quantitativi delle prestazioni erogate;**
- ✓ **integrare nel processo produttivo e nella co-progettazione delle soluzioni informatiche riguardanti attività rivolte all'utenza gli intermediari istituzionali, nell'ambito delle loro distinte competenze;**
- ✓ **porre in essere tutte le condizioni affinché il divario digitale non sia causa di esclusione dall'accesso alle nuove opportunità da parte di chi non è dotato delle necessarie conoscenze informatiche;**
- ✓ **realizzare sinergie e integrazione tra le PP.AA. e tra gli *stakeholders*, le parti sociali e gli intermediari nella realizzazione dei diversi progetti del PNRR.**

#### *4.3 Programma - Risorse umane*

##### **Azioni**

- **implementare e valorizzare le risorse umane dell'Istituto per far fronte ai sempre maggiori adempimenti e per recuperare le unità di lavoro fuoriuscite per pensionamento.**

##### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **colmare le strutturali carenze di organico ed invertire il processo di depauperamento quantitativo e qualitativo degli uffici in termini numerici di professionalità, ampliando il**

**fabbisogno sia attraverso l'espletamento delle procedure concorsuali sia tramite altri strumenti previsti dalla normativa (mobilità, comando ecc.). Contestualmente programmare adeguati e tempestivi interventi formativi;**

- ✓ **monitorare il processo di trasferimento del personale ex INPGI e prevedere specifici percorsi formativi;**
- ✓ **attivare percorsi di valorizzazione, sviluppo e crescita delle risorse umane interne all'Istituto, con progressioni verticali e orizzontali in linea con le modifiche organizzative, anche in deroga al titolo di studio come previsto dal CCNL del comparto Funzioni Centrali;**
- ✓ **qualificare il ruolo dei Comitati territoriali e centrali anche prevedendo specifici percorsi formativi e di aggiornamento da attivare in particolare al momento dell'insediamento al fine di facilitare lo svolgimento delle loro attività.**

#### *4.5 Programma valorizzazione patrimonio da reddito*

##### **Azioni**

- ridurre i costi di funzionamento del patrimonio a reddito attraverso le procedure di cessione.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **accelerare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, riducendo i costi di funzionamento.**

#### 4.8 Programma - interventi per servizi istituzionali - Comunicazione Istituzionale

##### **Azioni**

- perseguire la semplicità, la completezza e l'immediatezza nelle comunicazioni destinate ai cittadini.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **elaborare 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.**

#### 4.9 Programma Welfare aziendale

##### **Azioni**

- definire lo stato dell'arte delle strutture sociali dell'Istituto per garantire il migliore utilizzo delle stesse, o, valutare una loro eventuale dismissione.

##### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **riorganizzare il patrimonio con finalità sociale, verificando la localizzazione e l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza.**

#### 4.10 Programma – Valorizzazione patrimonio strumentale

##### **Azioni**

- completare il piano di acquisto delle sedi strumentali al fine di contenere i costi di locazione;
- agevolare l'accessibilità all'utenza e migliorare il benessere dei lavoratori.

##### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate e non impegnate tenendo conto delle esigenze relative agli assetti delle strutture territoriali;**
- ✓ **programmare interventi strutturali, nell'ambito della gestione del patrimonio strumentale, volti a un miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici e degli impianti;**
- ✓ **attuare un'attenta rendicontazione delle fasi di trasferimento del patrimonio immobiliare INPGI;**
- ✓ **realizzare il "Piano straordinario di acquisto delle sedi dell'Istituto", rispondendo ai mutati aspetti organizzativi, al benessere lavorativo ed alla sicurezza del personale nonché ai compiti di consulenza affidati all'INPS, che necessitano di un diversificato livello di prossimità.**

  
Il Segretario

## ❖ **MISSIONE 5 – Servizi per conto terzi e partite di giro**

### *5.1 Programma – Riversamento ritenute fiscali e previdenziali*

#### **Azioni**

- monitoraggio della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro e confronto con gli altri Paesi europei.

#### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **evidenziare l'incidenza della contribuzione fiscale e previdenziale sui redditi da lavoro in Italia (anche relativamente ai lavoratori autonomi), comparata con gli altri Paesi europei.**

### *5.3 Programma- Fondo di Tesoreria TFR*

#### **Azioni**

- confronto tra gli Organi per garantire al lavoratore l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS e per verificare la possibilità di un canale di contribuzione unico.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **elaborare una proposta normativa che garantisca al lavoratore, nel caso di adesione alla previdenza complementare, l'erogazione di tutte le quote di TFR accantonate nel Fondo di Tesoreria INPS;**
- ✓ **favorire le sinergie con i Fondi di previdenza complementare verificando anche la possibilità di un canale di contribuzione unico.**

## ❖ MISSIONE 8 – TUTELA DELLA SALUTE

### 8.1 Programma – Malattia

#### **Azioni**

- monitorare le assenze delle persone coinvolte nella fase pandemica da Sars-Covid-19 attraverso la creazione di un osservatorio.

#### **Obiettivo atteso dalla R.P.**

- ✓ **operare affinché si determinino le condizioni, anche normative, atte a strutturare e mantenere il monitoraggio di tutti i certificati di malattia correlati all'infezione da Sars-Covid-19 anche negli anni successivi al 2020.**

## ❖ MISSIONE 9 – RICERCA E INNOVAZIONE

### 9.1 Programma – Attività di ricerca

#### Azioni

- valorizzare le attività di ricerca ampliando la rete delle convenzioni e delle collaborazioni e sviluppando ulteriori tematiche.

#### Obiettivi attesi dalla R.P.

- ✓ rafforzare la collaborazione in essere con gli Istituti di ricerca riconosciuti e allo stesso tempo ampliare la collaborazione e definire ulteriori convenzioni con soggetti pubblici e privati al fine di valorizzare la ricerca, l'analisi e il monitoraggio delle politiche legate al mercato del lavoro ed al *Welfare* del Paese;
- ✓ realizzare, in collaborazione con il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, nell'ambito dell'attività di Studi e ricerche:
  - il Piano triennale dell'attività di ricerca che andrà predisposto coinvolgendo il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nell'individuare le diverse tematiche di ricerca ad iniziare da:
    - un sistema strutturato di analisi sulle retribuzioni;
    - un Rapporto di genere sulla struttura e sulle dinamiche occupazionali, economiche e sociali del Paese anche con riferimento alle prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'Istituto;
    - una comparazione fra i sistemi previdenziali a livello comunitario ed un monitoraggio sull'evoluzione normativa anche in riferimento alla disciplina dei modelli di *governance* degli Enti che li presiedono.

## 9.2 Programma – Open data

### Azioni

- favorire l'accesso ai dati in possesso dell'Istituto da parte delle Istituzioni, degli Enti di ricerca e delle Parti sociali attraverso il progetto "Open Data", mettendo a disposizione dei diversi soggetti dati grezzi e univoci, benché spersonalizzati, per favorire la programmazione delle politiche e la definizione delle strategie in materia previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

Tale progetto dovrà altresì essere orientato ad assicurare la piena disponibilità qualitativa e quantitativa di dati disaggregati agli Organi dell'Istituto, garantendo uno svolgimento informato dei loro compiti istituzionali.

### Obiettivo atteso dalla R.P.

- ✓ **completare la realizzazione del progetto "Open Data" con l'obiettivo di permettere l'accesso ad un Portale Unico Dati affinché l'Organo strategico dell'Istituto, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano elaborare propri contributi nel percorso di definizione delle strategie previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro, previa autorizzazione per i soggetti esterni all'Istituto.**

  
Il Segretario

## ❖ **MISSIONE 10 - POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO**

### *10.1 Programma- Politiche di bilancio*

#### **Azioni**

- concludere il confronto tra gli Organi per la definizione del nuovo flusso di pianificazione con conseguente revisione del Regolamento di Organizzazione, predisponendo anche, pur in mancanza del consolidamento del quadro normativo di riferimento, con particolare riguardo al decreto che sostituirà il D.P.R. 97/2003, il nuovo Regolamento di Amministrazione Contabilità;
- concludere *l'iter* di modifica dell'attuale assetto del Bilancio per Missioni e Programmi.

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **concludere il confronto tra gli Organi per la revisione del Regolamento di Organizzazione prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e reinserire nello stesso gli organismi di partecipazione al fine di riconoscere e rafforzare il loro ruolo;**
- ✓ **revisionare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità prevedendo il nuovo flusso di pianificazione e la struttura sperimentale del Bilancio per Missioni e Programmi e gli aggiornamenti normativi relativi alla Centrale unica degli acquisti.**

## 10.2 Programma – Crediti

### Azioni

- elaborare e sostenere una adeguata proposta normativa relativa alla ristrutturazione dei crediti dell'Istituto.

### Obiettivi attesi dalla R.P.

- ✓ aggiornare, con urgenza, i criteri stabiliti con deliberazione del C.d.A. del 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto;
- ✓ istituire appositi "sottoconti" delle singole Gestioni nei quali indicare il valore dei crediti, evidenziando il loro grado di esigibilità;
- ✓ coinvolgere i Comitati amministratori e/o i Comitati di vigilanza, al fine di acquisire il loro parere in merito agli effetti rilevanti che il riaccertamento dei residui ha in termini negativi sull'avanzo di amministrazione, nonché l'impatto che tale operazione ha sui risultati economici patrimoniali delle singole Gestioni e Fondi;
- ✓ promuovere le azioni necessarie per favorire la completa attuazione alla normativa sullo "Sportello Unico" per le imprese, evitando così il permanere di un disallineamento informativo tra le amministrazioni coinvolte;
- ✓ evidenziare i riflessi sul bilancio dell'Istituto dei singoli interventi normativi che stabiliscono riduzioni contributive previdenziali;
- ✓ consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS in questo ambito attraverso l'evoluzione delle norme che presidono la partecipazione alla Rete, ampliando la platea dei partecipanti, sviluppando la formazione di nuove sezioni territoriali al fine di ridurre l'elusione e l'evasione

**contributiva e sostenere il lavoro agricolo di qualità, che rispetta la legalità e contrasta sia il lavoro nero che il caporalato;**

- ✓ **rapida definizione, anche alla luce delle disposizioni in materia introdotte dalla legge n.234/2021 (Legge di Bilancio 2022), dei necessari atti di convenzionamento necessari con i Fondi ed Enti preposti per l'accertamento della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria ai Fondi di solidarietà bilaterali di cui all'art. 27, comma 1, d.lgs. n. 148/2015 per garantire alle aziende il rilascio del DURC e il regime di riscossione coattiva di cui all'art. 33, co. 4, d.lgs. n. 148/2015.**

### *10.3 Programma – Conto assicurativo*

#### **Azioni:**

- **normalizzare il conto assicurativo dei dipendenti pubblici e monitorare l'aggiornamento delle posizioni assicurative per garantire l'esigibilità di diritti omogenei per tutti i lavoratori;**
- **garantire la completezza delle banche dati relative alle posizioni assicurative, con particolare riferimento all'estratto conto previdenziale, al fine di assicurare scelte consapevoli agli iscritti.**

#### **Obiettivi attesi dalla R.P.**

- ✓ **quantificare e definire il volume complessivo di arretrati consolidati delle posizioni assicurative dei pubblici dipendenti e procedere allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere;**

- ✓ **completare e monitorare il cronoprogramma relativo al consolidamento dei conti dei dipendenti pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative;**
- ✓ **garantire che l'estratto conto certificativo venga erogato in tempi congrui, risulti completo dei calcoli su tutte le Gestioni e sia congruente e allineato con la procedura di liquidazione delle prestazioni;**
- ✓ **potenziare, anche attraverso la previsione di specifici interventi formativi, le attività legate al riconoscimento della ricostituzione e dei ricalcoli pensionistici sia nella Gestione privata che pubblica;**
- ✓ **attuare un monitoraggio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle misure normative adottate in materia di decontribuzione;**
- ✓ **completare l'utilizzo del sistema Uniemens per tutte le Gestioni previdenziali.**

## **INDIRIZZI PROGRAMMATICI VIGENTI NON INSERITI NEL TESTO IN QUANTO È PREVISTO IL COMPLETAMENTO ENTRO IL 2022.**

### *Programma 1.4 - Spesa pensionistica a carico dello Stato - integrazioni al minimo*

- Prevedere l'introduzione dell'automaticità della rilevazione del dato relativo all'integrazione al minimo e alle maggiorazioni, attraverso l'evidenza contabile delle risorse a ciò destinate.

### *Programma 3.2- Integrazioni salariali*

- Proseguire il progetto di razionalizzazione della gestione degli ammortizzatori tra centro e territorio.
- Migliorare l'efficacia degli strumenti telematici che consentono all'utenza, anche tramite le proprie rappresentanze, la conoscenza dello stato di erogazione delle prestazioni.

### *Programma 10.3 - Conto assicurativo*

- Completare, aggiornare e definire un percorso di verifica rispetto al conto assicurativo per tutte le Gestioni.
- Adozione di un cronoprogramma per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici, ivi compresi i dipendenti INPS iscritti alla Gestione Pubblica, finalizzato a sistemare e consolidare la banca dati delle posizioni assicurative dei dipendenti pubblici, con puntuale indicazione degli obiettivi assegnati e dei tempi di realizzazione.

### *Programma 4.1.g - Contenzioso*

- Procedere all'adozione del Regolamento del Contenzioso sulla base delle conclusioni del confronto tra gli Organi.
- La revisione e l'aggiornamento del "Regolamento delle procedure del contenzioso" di cui alla determinazione presidenziale n.

195/2013, mediante concertazione tra gli Organi di vertice, per agevolare le attività dei Comitati centrali e territoriali, nella loro funzione di terzietà, da qualificare anche con interventi organizzativi quali l'individuazione di sedi e strumenti conoscitivi ed un adeguato supporto consulenziale e di segreteria. Si invitano gli Organi di gestione, per addivenire ad un'ottimale gestione del contenzioso giudiziario nonché ad un contenimento delle soccombenze e degli oneri conseguenti, a valutare l'opportunità di attuare anche una ristrutturazione delle articolazioni dell'Avvocatura dell'Istituto.

- Neutralizzare il rischio di un'evoluzione dei ricorsi amministrativi in giudiziari attraverso la corretta gestione dell'autotutela, e il suo potenziamento, al fine di contenere i costi e migliorare la qualità dei servizi erogati, anche in termini di tempo. A tale scopo sono necessarie nuove direttive per aggiornare le norme regolamentari vigenti (deliberazione CdA. n.275/2006 e articoli 13 e 14 della determinazione n. 195/2013), richiamando le decisioni della Corte di Cassazione nelle diverse materie, al fine guidare il dirigente nell'esercizio dell'autotutela. In tal modo si eviterebbe, altresì, che – sul piano nazionale - identiche situazioni giuridiche soggettive possano essere trattate in modo diverso, a seconda della decisione dei dirigenti preposti alle diverse sedi INPS.

#### *Programma 4.3 – Risorse umane*

- La predisposizione di un adeguato Piano di formazione teso a consolidare le competenze trasversali del personale propedeutiche alla rotazione dello stesso e, conseguentemente, ad offrire un valido contributo alla prevenzione della corruzione.

#### *Programma 4.10 - Valorizzazione patrimonio strumentale*

- Prevedere adeguate risorse umane, finanziarie e tecnologiche per incrementare la capacità di intervento nell'acquisizione e riorganizzazione delle sedi strumentali investendo le risorse già autorizzate e non impegnate.

#### *Programma 4.8 - Interventi per servizi istituzionali - Comunicazione Istituzionale*

- Definire una modalità di verifica della soddisfazione dell'utenza, singola o collettiva, i cui risultati abbiano valore di rappresentanza delle opinioni della platea con cui si rapporta l'INPS.

  
Il Segretario