

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 27

OGGETTO: Linee di indirizzo sull'attività dei Comitati regionali e provinciali dell'INPS.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 21 marzo 2023)

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 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;

Visto l'art. 43 della Legge 9 marzo 1989, n. 88;

Vista la propria deliberazione n. 28 del 21 novembre 2019 avente ad oggetto *"Il Contenzioso ed il ruolo dei Comitati"*;

Visto il *Regolamento generale di organizzazione e funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*, approvato con deliberazione n. 25 del 21 marzo 2023;

Vista la propria deliberazione n. 13 del 4 ottobre 2022, avente ad oggetto la *"Relazione Programmatica 2023-2025"* ed in particolare gli indirizzi contenuti nella Missione 4, programmi 4.1, 4.1.g e 4.3;

Vista la propria deliberazione n. 21 del 20 dicembre 2022 avente ad oggetto le *"Linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo"*;

Il Segretario

Il Presidente

Vista la propria deliberazione n. 20 del 20 dicembre 2022 di approvazione del Documento Generale di Indirizzo con cui il CIV fissa gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità;

Vista la propria deliberazione n. 26 del 21 marzo 2023 avente ad oggetto le *"Funzioni dei Comitati territoriali"*;

Tenuto conto che i Comitati in quanto rappresentativi delle parti sociali del territorio, costituiscono un valido punto di osservazione e di raccolta dei bisogni dell'utenza, degli intermediari e della comunità locale e svolgono, pertanto, una funzione importante nella vita dell'Istituto.

In particolare, nei rispettivi ambiti territoriali, sono chiamati a svolgere le seguenti funzioni:

- gestione del contenzioso ex Legge 9 marzo 1989, n. 88;
- rappresentazione dei bisogni dell'utenza;
- condivisione del progetto di articolazione della presenza Inps nel territorio di competenza;
- condivisione delle modalità e dei tempi di apertura all'utenza;
- monitoraggio delle qualità delle prestazioni, delle priorità della produzione, dei tempi di erogazione. Proposte per le risoluzioni delle criticità;
- interlocuzione con i soggetti sociali ed istituzionali del territorio;
- interlocuzione con gli Istituti di Patronato e con gli altri intermediari riconosciuti presenti nel territorio;
- collaborazione con le Direzioni territoriali mediante la formulazione di proposte finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi;

Ritenuto fondamentale promuovere il coinvolgimento e il riconoscimento pieno del ruolo dei Comitati territoriali che operano presso l'INPS come interlocutori fondamentali del CIV sulle tematiche di rilevanza sociale,

DELIBERA

di approvare le Linee di indirizzo sull'attività dei Comitati regionali e provinciali riportate nell'Allegato, che fa parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO
(Gaetano CORSINI)

IL PRESIDENTE
(Robertino Ghiselli)

ALLEGATO

OGGETTO: Linee di indirizzo sull'attività dei Comitati regionali e provinciali dell'INPS.

Per favorire la coerenza e l'organicità dell'attività dei Comitati regionali e provinciali dell'INPS in tutto il territorio nazionale, ferma restando l'autonomia dei suddetti organismi territoriali nell'esercizio delle loro funzioni riconosciute dalla normativa vigente o attribuitegli dagli Organi dell'Istituto, il CIV indica le seguenti **linee di indirizzo**, relativamente alle materie che rientrano nella sua titolarità.

Tali linee perseguono la finalità di contribuire a rafforzare l'attività dell'Istituto, in un contesto socioeconomico in forte trasformazione, così come evidenziato nel documento generale di Indirizzo approvato con deliberazione CIV n. 20 del 20 dicembre 2022.

1. Comitati Provinciali

1.1 Attività dei Comitati Provinciali

Nella gestione delle attività di supporto alle funzioni di indirizzo e vigilanza del CIV, al fine di concorrere alla realizzazione degli obiettivi strategici contenuti nel Documento generale di indirizzo e negli altri documenti programmatici del Consiglio, i Comitati promuoveranno sul territorio provinciale le seguenti azioni e iniziative, in raccordo con il Comitato regionale:

1. presentazione annuale del Rendiconto sociale, da realizzarsi entro il mese di settembre con il coinvolgimento di tutti gli interlocutori locali, istituzionali e associativi, i patronati e gli intermediari riconosciuti. Il Rendiconto dovrà contenere le principali informazioni relative all'andamento socioeconomico del territorio, agli assicurati e ai pensionati, alle prestazioni erogate, alle entrate e alle attività sviluppate dall'Istituto nel territorio stesso, alla qualità dei servizi. La presentazione avverrà con il CIV e con i rispettivi Comitati regionali. Il CIV, in collaborazione con le Direzioni centrali competenti, supporterà i Comitati nella redazione del Rendiconto fornendo tutti i dati e le elaborazioni in suo possesso nonché prestando l'assistenza tecnica necessaria, con le modalità che verranno individuate.

2. promozione di incontri, previo coinvolgimento delle Direzioni provinciali/filiali metropolitane, con i soggetti maggiormente rappresentativi dell'utenza, anche nelle loro articolazioni settoriali, con le Istituzioni locali, con gli altri soggetti competenti in materia di prestazioni previdenziali e sociali sul territorio, con gli Istituti di Patronato e con gli altri intermediari riconosciuti per approfondire le tematiche relative ai bisogni dell'utenza ed ai servizi erogati direttamente dall'Istituto o attraverso gli altri soggetti abilitati, al fine di:

- rilevare eventuali criticità o approfondire eventuali proposte;
- individuare ambiti di collaborazione fra i diversi soggetti, da gestire nell'ambito delle rispettive competenze.

Eventuali documenti elaborati e condivisi territorialmente verranno trasmessi dal Comitato provinciale al Comitato regionale e al CIV.

3. promozione di ulteriori iniziative di approfondimento su aspetti generali o specifici che attengono alle problematiche sociali, lavorative ed economiche nel territorio provinciale, attraverso:

- il coinvolgimento della rete degli interlocutori locali;
- la messa a disposizione di dati e analisi in possesso dei Comitati stessi.

Questa attività sarà svolta in collaborazione con le rispettive Direzioni provinciali.

Il CIV si attiverà con gli altri Organi dell'Istituto, affinché vengano messe a disposizione, nel rispetto della normativa sulla privacy, degli interlocutori territoriali qualificati, istituzionali o di rappresentanza, i dati utili a favorire la conoscenza del profilo sociale ed economico del territorio e a sostenere l'attività di programmazione e la concertazione locale su queste tematiche.

4. valutazione ed eventuali proposte, da discutere con le Direzioni provinciali/filiali metropolitane di riferimento, riguardanti:

- le problematiche che incidono sulla qualità dei servizi o sul funzionamento del Comitato stesso;
- l'organizzazione della presenza nel territorio dell'Istituto.

Potranno anche essere programmati momenti di confronto con le rappresentanze sindacali interne e territoriali dei lavoratori dell'Istituto.

Resta ferma la competenza in materia di gestione dei ricorsi amministrativi, che verrà svolta dai Comitati e dalle Commissioni territoriali sulla base di quanto previsto dalla Legge 88/89 e dalle altre norme vigenti, dal Regolamento di gestione del contenzioso amministrativo approvato dal C.d.A. con delibera n. 8 in data 18 gennaio 2023 e dalle Linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo del CIV approvate con delibera n. 21 del 20 dicembre 2022.

1.2 Monitoraggio dell'attività dell'Istituto sul territorio provinciale

Nell'ambito territoriale di competenza, il Comitato provinciale svolgerà un'attività di monitoraggio che avrà ad oggetto:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi oggetto della Relazione programmatica, con particolare riferimento alla soddisfazione dell'utenza;
- i dati relativi alla *Customer care*;
- i tempi e la dimensione del contenzioso amministrativo e giudiziario;
- i tempi di gestione e la dimensione dell'autotutela, ai fini deflattivi del contenzioso amministrativo.

Il monitoraggio sarà svolto in relazione al livello generale e all'andamento temporale dei dati.

Ai fini del presente monitoraggio, sarà concordato con l'Organo di gestione che le Direzioni provinciali mettano a disposizione del Comitato le informazioni necessarie.

Il CIV, inoltre, in collaborazione con la Tecnostruttura, fornirà ai Comitati le seguenti informazioni:

- andamento produttivo delle sedi di competenza, misurato secondo gli indicatori di qualità e quantità in uso;
- tempi di erogazione, ai volumi, agli indici e volumi di giacenza, agli indici di deflusso delle prestazioni di maggior interesse per l'utenza, con riferimento almeno alle seguenti prestazioni e attività: pensioni, invalidità civile, naspi, cassa integrazione, assegno unico e universale, bonus nido, ricostituzioni, DURC, vigilanza ispettiva (numero ispezioni, verbali di solidarietà, importi accertati, rapporti di lavoro sconosciuti, lavoratori irregolari) numero di iscrizioni aziende, TFR/TFS;

- dati relativi alla *Customer care* con particolare riguardo ai volumi degli accessi nelle sedi, alle consulenze effettuate di primo e di secondo livello, ai tempi di prenotazione e di attesa per gli accessi, ai volumi e ai tempi di risposta nonché alla giacenza delle Linee INPS, dei cassettei bidirezionali aziende e del Combipat;
- volumi del contenzioso amministrativo e giudiziario nonché volumi dei provvedimenti adottati in autotutela.

I dati di cui sopra riguarderanno le prestazioni e i tempi oggetto di rendicontazione periodica nell'ambito del "Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza".

Le Direzioni provinciali condividono, altresì, con i Comitati, annualmente, i risultati della *Customer experience* rilevata dall'Istituto per le sedi territoriali di competenza.

Nella fase di pianificazione delle attività delle Direzioni provinciali/Filiali metropolitane i Comitati, preventivamente coinvolti, rappresenteranno a queste ultime, le esigenze del territorio con particolare riferimento ai bisogni dell'utenza.

In tale fase di confronto i Comitati potranno avanzare proposte riguardanti i progetti locali, attinenti agli obiettivi di superamento delle criticità locali che hanno effetti negativi sulla qualità del servizio reso agli utenti.

1.3 Piano di attività e reportistica

Entro il mese di gennaio i Comitati provvederanno a redigere un piano di attività e una relazione a consuntivo sull'attività svolta, atti che verranno trasmessi ai Comitati regionali, al CIV e alle relative Direzioni provinciali.

1.4 Attività formativa

Il CIV si attiverà, in collaborazione con la Tecnostruttura, al fine di garantire strutturalmente una attività formativa ai componenti dei Comitati, articolata secondo un apposito Piano formativo.

Al fine di alimentare in tutte le strutture organizzative dell'Istituto la consapevolezza del valore dell'attività dei Comitati, a vantaggio del buon funzionamento dell'amministrazione e delle sue capacità di risposta agli utenti, il CIV, in collaborazione con la Tecnostruttura e i Comitati regionali, organizza

giornate formative/informative dedicate a tutto il personale delle strutture territoriali coinvolte dall'attività dei Comitati.

1.5 Supporto tecnico e logistico

Il CIV e l'Organo di gestione concorderanno gli *standard* minimi relativi agli strumenti tecnici e logistici, da fornire ai Comitati, con particolare riferimento ai locali per la Presidenza e per le attività di competenza, alle dotazioni informatiche e di comunicazione, al personale.

Il Direttore generale adotterà i provvedimenti conseguenti nei confronti della Tecnostruttura. I Comitati provinciali e le rispettive Direzioni effettueranno una verifica sullo stato delle dotazioni e queste ultime, a fronte di eventuali carenze, si attiveranno al fine di integrare le dotazioni.

Il CIV si adopererà affinché siano forniti ai Comitati:

- un flusso di comunicazione costante fra Comitati e CIV;
- i riferimenti utili ai fini del reperimento e dell'elaborazione dei dati relativi al rendiconto sociale e al monitoraggio sull'attività;
- la programmazione, la gestione e il sostegno alle attività formative ai componenti dei Comitati e al personale di supporto.

2. Comitati Regionali

2. 1 Attività dei Comitati regionali

Nella gestione delle attività di supporto alle funzioni di indirizzo e vigilanza del CIV, al fine di concorrere alla realizzazione degli obiettivi strategici contenuti nel Documento generale di indirizzo e nelle altre deliberazioni programmatiche del CIV, i Comitati promuoveranno sul territorio provinciale le seguenti azioni e iniziative:

- presentazione annuale del Rendiconto sociale, da realizzarsi entro il mese di luglio con il coinvolgimento di tutti gli interlocutori della regione, istituzionali e associativi, i patronati e gli intermediari riconosciuti.

Il Rendiconto dovrà contenere le principali informazioni relative all'andamento socioeconomico del territorio, agli assicurati e ai pensionati, alle prestazioni erogate, alle entrate e alle attività sviluppate dall'Istituto nel territorio stesso, alla qualità dei servizi.

La presentazione avverrà con il CIV e con i rispettivi Comitati regionali, di concerto con le Direzioni provinciali dell'Istituto.

Il CIV, in collaborazione con la Tecnostruttura, supporterà i Comitati nella redazione del Rendiconto fornendo tutti i dati e le elaborazioni in suo possesso nonché prestando l'assistenza tecnica necessaria, con le modalità che verranno individuate.

- promozione di incontri, con il coinvolgimento delle Direzioni regionali, con i soggetti maggiormente rappresentativi dell'utenza, anche nelle loro articolazioni settoriali, con le Istituzioni locali, gli altri soggetti competenti in materia di prestazioni previdenziali e sociali sul territorio con gli Istituti di Patronato e con gli altri intermediari riconosciuti per approfondire le tematiche relative ai bisogni dell'utenza e dei servizi erogati direttamente dall'Istituto o attraverso gli altri soggetti abilitati, al fine di:
 - rilevare eventuali criticità o approfondire proposte;
 - individuare ambiti di collaborazione fra i diversi soggetti, da gestire nell'ambito delle rispettive competenze.

Eventuali documenti elaborati e condivisi regionalmente verranno trasmessi dal Comitato al Comitato regionale e al CIV.

- promozione di ulteriori iniziative di approfondimento su aspetti generali o specifici che attengono le problematiche sociali, lavorative ed economiche nel territorio regionale, attraverso:
 - il coinvolgimento della rete degli interlocutori locali;
 - la messa a disposizione di dati e analisi in possesso dei Comitati stessi.

Questa attività sarà svolta in collaborazione con le rispettive Direzioni regionali.

Il CIV si attiverà in rapporto agli altri Organi dell'Istituto, affinché vengano messe a disposizione degli interlocutori territoriali qualificati, istituzionali o di rappresentanza, nel rispetto della normativa sulla privacy, dati utili a favorire la conoscenza del profilo sociale ed economico del territorio e a sostenere l'attività di programmazione e la concertazione locale su queste tematiche.

- valutazione ed eventuali proposte, da discutere con le rispettive Direzioni regionali, riguardanti:

- le problematiche che incidono sulla qualità dei servizi o sul funzionamento del Comitato stesso;
- l'organizzazione della presenza nel territorio dell'Istituto.

Potranno anche essere programmati anche momenti di confronto con le rappresentanze sindacali interne e territoriali dei lavoratori dell'Istituto.

Resta ferma la competenza in materia di gestione dei ricorsi amministrativi, che verrà svolta dai Comitati sulla base di quanto previsto dalla legge 88/89 e dalle altre norme vigenti, dal Regolamento di gestione del contenzioso amministrativo approvato dal C.d.A. in data 18 gennaio 2023 con delibera n. 8 e dalle Linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo del CIV approvate con delibera n. 21 del 20 dicembre 2022.

2.2 Monitoraggio dell'attività dell'Istituto sul territorio regionale

Nell'ambito territoriale di competenza, il Comitato regionale svolgerà un'attività di monitoraggio che avrà ad oggetto:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi oggetto della Relazione programmatica, con particolare riferimento alla soddisfazione dell'utenza;
- i dati relativi alla *Customer care*;
- i tempi e la dimensione del contenzioso amministrativo e giudiziario;
- i tempi di gestione e la dimensione dell'autotutela, ai fini deflattivi del contenzioso amministrativo;

Il monitoraggio sarà svolto in relazione all'andamento generale e all'andamento temporale dei dati.

Ai fini del presente monitoraggio, sarà concordato con l'Organo di gestione che le Direzioni regionali mettano a disposizione del Comitato e le informazioni necessarie.

In particolare, il CIV, in collaborazione con la Tecnostruttura, fornirà ai Comitati le seguenti informazioni:

- andamento produttivo delle sedi di competenza, misurato secondo gli indicatori di qualità e quantità in uso;

- tempi di erogazione, ai volumi, agli indici e volumi di giacenza, agli indici di deflusso delle prestazioni di maggior interesse per l'utenza, con riferimento almeno alle seguenti prestazioni e attività: pensioni, invalidità civile, naspi, cassa integrazione, assegno unico e universale, bonus nido, ricostituzioni, DURC, vigilanza ispettiva (numero ispezioni, verbali di solidarietà, importi accertati, rapporti di lavoro disconosciuti, lavoratori irregolari) numero di iscrizioni aziende, TFR/TFS;
- dati relativi alla *Customer care* con particolare riguardo ai volumi degli accessi nelle sedi, alle consulenze effettuate di primo e di secondo livello, ai tempi di prenotazione e di attesa per gli accessi, ai volumi e ai tempi di risposta nonché alla giacenza delle Linee INPS, dei cassettei bidirezionali aziende e del Combipat;
- volumi del contenzioso amministrativo e giudiziario nonché volumi e tempi dei provvedimenti adottati in autotutela.

I dati di cui sopra riguarderanno le prestazioni e i tempi oggetto di rendicontazione periodica nell'ambito del "Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza".

Le Direzioni regionali condividono altresì con i Comitati, annualmente, i risultati della *Customer experience* rilevata dall'Istituto per le sedi territoriali di competenza.

Nella fase di pianificazione delle attività delle Direzioni provinciali/Filiali metropolitane i Comitati, preventivamente coinvolti, rappresenteranno a queste ultime le esigenze del territorio con particolare riferimento ai bisogni dell'utenza.

In tale fase di confronto i Comitati potranno avanzare proposte riguardanti i progetti locali, attinenti agli obiettivi di superamento delle criticità locali che hanno effetti negativi sulla qualità del servizio reso agli utenti.

2.3 Piano di attività e reportistica

Entro il mese di gennaio i Comitati provvederanno a redigere un piano di attività e una relazione a consuntivo sull'attività svolta, atti che verranno trasmessi ai Comitati regionali, al CIV e alle rispettive Direzioni regionali.

2.4 Attività formativa

Il CIV si attiverà, in collaborazione con la Tecnostruttura, con lo scopo di garantire strutturalmente una attività formativa ai componenti dei Comitati articolata secondo un Apposito Piano formativo.

Al fine di alimentare in tutte le strutture organizzative dell'Istituto la consapevolezza del valore dell'attività dei Comitati, a vantaggio del buon funzionamento dell'amministrazione e delle sue capacità di risposta agli utenti, il CIV, in collaborazione con la Tecnostruttura e i Comitati regionali, organizza giornate formative/informative dedicate a tutto il personale delle strutture territoriali coinvolte dall'attività dei Comitati.

2.5 Supporto tecnico e logistico

Il CIV e l'Organo di gestione concorderanno gli *standard* minimi relativi agli strumenti tecnici e logistici, da fornire ai Comitati, con particolare riferimento ai locali per la Presidenza e per le attività di competenza, alle dotazioni informatiche e di comunicazione, al personale. Il Direttore generale adotterà i provvedimenti conseguenti nei confronti della Tecnostruttura. I Comitati regionali e le rispettive Direzioni effettueranno una verifica sullo stato delle dotazioni e queste ultime, a fronte di eventuali carenze, si attiveranno al fine di integrare le dotazioni.

Il CIV si attiverà affinché siano forniti ai Comitati:

- un flusso di comunicazione costante fra Comitati e CIV;
- i riferimenti utili ai fini del reperimento e dell'elaborazione dei dati relativi al rendiconto sociale e al monitoraggio sull'attività;
- la programmazione, la gestione e il sostegno alle attività formative ai componenti dei Comitati e al personale di supporto.