

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 1

OGGETTO: Piano strategico triennale della Comunicazione e dell'interazione con l'utenza

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 23 gennaio 2024)

Visto l'art.3, comma 4, del D. Lgs. 30 giugno 1994 n.479 e ss.mm.ii.;

Visto l'art.4, comma 2, del d.P.R. n.366, del 24 settembre 1997 recante il "*Regolamento concernente norme per l'Organizzazione ed il Funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale*";

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

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;

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 riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*";

Visto il decreto legge 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 integrato di attività e organizzazione;

Tenuto conto della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022 che ha reso le Direzioni Centrali e la Direzione Servizi al Territorio responsabili *end to end* dei servizi per la piena soddisfazione delle esigenze dell'utenza ed ha rafforzato il ruolo delle Direzioni Territoriali nell'innovazione dei processi e dei prodotti, nella comunicazione, nella formazione e nella gestione dei rischi;

Tenuto conto della Direttiva direttoriale n. 4 del 7 novembre 2022 con cui sono state fornite le istruzioni operative per la gestione di tale processo di evoluzione dei servizi;

Tenuto conto del Documento Generale di Indirizzo con cui il CIV fissa gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità, approvato con propria deliberazione n.20, del 20 dicembre 2022;

Rammentato il messaggio Hermes n. 249 del 13 gennaio 2023 con cui è stato avviato, in via sperimentale, il piano di evoluzione dei servizi;

Tenuto conto della propria deliberazione n.33, del 17 luglio 2023, con la quale il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha adottato la *"Relazione Programmatica per gli anni 2024-2026"* e in particolare, il punto 4.8, denominato Programma Interventi per servizi istituzionali – Comunicazione Istituzionale;

Rammentata la propria deliberazione n.25, del 21 marzo 2023, con la quale è stato approvato il nuovo *"Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza"* e, in particolare l'art.4 "Piani pluriennali", che concerne il potere di approvazione, tra l'altro, dei piani predisposti dal Consiglio di Amministrazione;

Rammentata la propria deliberazione n. 17 dell'8 novembre 2022 *"Piano strategico digitale ICT 2022-2024"*;

Rammentata la propria deliberazione n. 18 dell'8 novembre 2022 *"Piano Annuale della Comunicazione 2022"*, con la quale già da allora si impegnavano "[...] 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"*;

Tenuto conto, più in particolare, che con la propria deliberazione n.18, dell'8 novembre 2022 l'impegno dato agli Organi di elaborare, già dal 2023, il Piano triennale Strategico della Comunicazione fosse coordinato con il Piano strategico digitale, con il Piano strategico ICT nonché congiunto alla:

- ✓ predisposizione di appositi *format* da inviare agli utenti dell'Istituto con i quali, "*coinvolgere l'utente nei processi di diffusione delle informazioni attraverso un atteggiamento di confronto e di ascolto*";
- ✓ predisposizione di una nuova modalità di navigazione per l'utente autenticato tramite SPID, CNS, o CEI, che consenta di rilevarne la soddisfazione per il servizio offerto;
- ✓ rilevanza da riconoscere alla comunicazione diretta (epistolare o *@-mail*) adottando un linguaggio accessibile a tutte le tipologie di utenti;
- ✓ promozione di una campagna informativa, in collaborazione con i Patronati, volta a soddisfare le esigenze informative dell'utenza sulla propria posizione assicurativa/previdenziale;
- ✓ predisposizione di più robusti gli strumenti di verifica attraverso la predisposizione e l'applicazione di appositi indicatori di efficacia della comunicazione;

Tenuto conto della determinazione del Commissario Straordinario n.11, del 12 luglio 2023, con la quale è stato adottato il "Piano di comunicazione 2023," con il quale, tra l'altro, l'Amministrazione, nell'ottica di una comunicazione integrata, ha evidenziato un approccio olistico ai messaggi da produrre che attraversi tutti i livelli dell'organizzazione e interessi tutti i canali d'iterazione utilizzati dall'Istituto per la costruzione di un rapporto di fiducia con l'utenza;

Considerato che l'Istituto ha adottato una strategia tesa alla co-creazione di valore con l'utenza che prevede l'assunzione ad opera delle Direzioni del governo dell'evoluzione dei servizi, per migliorare tutte le dimensioni rilevanti rispetto al valore prodotto all'utenza;

Considerato che la legge 7 giugno 2000, n. 150 sancisce l'importanza di un piano di comunicazione organico e integrato per le pubbliche amministrazioni, mirato a garantire trasparenza e partecipazione attiva dei cittadini;

Considerato che l'evoluzione della tecnologia e dei canali di comunicazione impone un aggiornamento continuo delle strategie di comunicazione per una gestione efficace e pertinente del dialogo con i cittadini;

Ritenuto che l'impegno nella proattività (delibera del Consiglio di Amministrazione n.92, dell'8 giugno 2022) che ha assunto l'INPS va esteso alle esigenze informative dei cittadini, promuovendo la trasparenza e la partecipazione attiva alla vita dell'Istituto;

Ritenuto che la comunicazione istituzionale dell'INPS deve essere coerente, integrata e in grado di riflettere e promuovere l'identità e i valori dell'Istituto;

Considerato che a partire da dicembre 2022 è ormai operativa l'internalizzazione del servizio del Contact Center Multicanale (CCM), affidato a INPS Servizi S.p.a. società in *house providing* interamente partecipata dall'INPS;

Ritenuto che un piano strategico triennale della Comunicazione e dell'interazione con l'utenza si rende necessario al fine di garantire un approccio sistemico e di lungo termine all'obiettivo della co-creazione del valore pubblico, con la possibilità di adattarsi ai cambiamenti del contesto socioeconomico e tecnologico, senza venire meno all'obbligo annuale imposto dalla legge n.150 del 2000 e anzi favorendone l'attuazione in termini di compliance ai principi normativi;

Ritenuto che un piano trasversale migliorerebbe la collaborazione tra le diverse aree e i diversi uffici e soggetti che gestiscono l'interazione con l'utenza, massimizzando, tra l'altro, l'efficacia dei messaggi comunicativi affidati al Piano della Comunicazione, così come previsto dalla legge n. 150 del 2000;

Ritenuto, per tutto quanto evidenziato, necessario ribadire gli indirizzi che pur contenuti nelle deliberazioni del CIV non sono stati recepiti, e promuovere, al contempo delle linee di intervento di miglioramento della comunicazione istituzionale:

DELIBERA

di impegnare gli Organi dell'Istituto a:

- adottare un Piano Strategico Triennale della Comunicazione e dell'interazione con l'utenza, da sottoporre all'approvazione del CIV, che stabilisca gli obiettivi, le strategie operative relative a tutti i canali (sia off-line che on line) e gli strumenti di comunicazione dell'INPS per i tre anni, con una visione integrata e coordinata che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale;
- istituire un sistema di monitoraggio e valutazione che per ciascun canale misuri l'efficacia del piano, basato su indicatori chiari e misurabili;
- integrare il piano di comunicazione con le strategie di digitalizzazione, per sfruttare pienamente le potenzialità dei nuovi media e garantire al contempo l'accessibilità e l'inclusività delle informazioni.

Il Piano dovrà disegnare una strategia di comunicazione triennale volta a conseguire la *Mission* dell'INPS: creare valore per i cittadini e per il Paese attraverso l'innovazione tecnologica e l'integrazione istituzionale, che ponga l'utente al centro di una rete di servizi progettati a misura dei bisogni complessivi di ogni soggetto e delle imprese.

Il Piano dovrà porsi, tra gli altri, i seguenti obiettivi:

- accompagnare l'implementazione del Piano di Sviluppo digitale, dei Progetti PNRR e dei Piani di Evoluzione dei Servizi (PES), garantendo il necessario allineamento culturale e relazionale tra la tecnologia, l'organizzazione e le politiche del personale;
- declinare i due pilastri della comunicazione all'interno e all'esterno dell'Istituto secondo i principi, rispettivamente, della *flessibilità virtuale* (in coerenza con l'adozione dello smart working quale modalità di organizzazione del lavoro e degli strumenti della work area integrata e del metaprocesso) e dell'*accessibilità*, allineando e valorizzando appieno tutti gli strumenti a disposizione (quali contact center e web meeting) e le progettualità in corso di realizzazione (quali il progetto Welfare as a service, la Smart TV);
- migliorare la capacità di risposta del *Contact Center* il quale presenta un indice di capacità di risposta ai bisogni dell'utenza di 3,4 su 5 e si presenta come un mezzo di contatto ancora debole tra i diversi mezzi offerti dall'Istituto alla propria utenza, tenuto conto che di essa solo il 22% ritiene "raccomandabile" questo canale;
- migliorare la comunicazione offerta dal portale *web*, tenuto conto che il 76,95% degli utenti ha ricercato almeno una volta informazioni sul portale INPS prima di effettuare una domanda di prestazione. In questo senso occorre inserire specifici obiettivi di miglioramento del sito all'interno del Piano della comunicazione tenuto anche conto di quanto disciplinato dall'art.3, comma 1, punto n.3) del D.M. n.132, del 2022 che vuole sia realizzata "*la piena accessibilità dell'amministrazione*", tra gli obiettivi che il PIAO deve contenere;
- incrementare le rilevazioni di gradimento dei servizi *on-line*;
- rafforzare la cooperazione con Istituzioni, enti e associazioni realizzando iniziative congiunte tese a promuovere la cultura della legalità;
- valorizzare i canali di ascolto dei nostri assistiti al fine di anticipare i bisogni rendendo l'accessibilità ai dati ed alle informazioni più rapida ed efficace di modo da migliorare, al contempo, l'indice di coloro i quali, presentata una domanda, abbiano ricevuto la prestazione senza la necessità di ulteriori contatti in INPS;
- valorizzare la rete dei Patronati e degli Intermediari al fine di veicolare una comunicazione integrata con la strategia omnicanale dell'Istituto;

- realizzare indagini di *customer experience* ampliando quanto più possibile la base numerica dei soggetti interessati dalla rilevazione, lo spettro delle prestazioni e la tipologia di utenti.

Si dà mandato al Direttore Generale di costituire per tale Piano un apposito gruppo di lavoro trasversale che ne garantisca la realizzazione e la costante rimodulazione sulla base del necessario adeguamento ai cambiamenti del contesto socioeconomico e tecnologico.

IL SEGRETARIO
(G. Corsini)

IL PRESIDENTE
(R. Ghiselli)