

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 7

OGGETTO: Relazione di Verifica per l'anno 2023.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 23 aprile 2024)

Visto il DPR 30 aprile 1970, n. 639;

Vista la Legge 9 marzo 1989, n. 88;

Visto il Decreto Legislativo 30 giugno 1994, n. 479, che definisce all'art. 3, comma 4, i poteri conferiti al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza quale organo delle amministrazioni degli enti pubblici medesimi;

Visto il *Regolamento concernente norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto nazionale della previdenza sociale* di cui al D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366 e, in particolare, l'art. 4, comma 2 recante la disciplina di esercizio delle funzioni del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;

Visto l'art. 6, *lett. h)* della determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023 recante "*Modifiche al Regolamento di Organizzazione adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, successivamente modificato con deliberazione n. 108 del 21 dicembre 2020*" che riconosce al CIV la funzione di vigilanza ai sensi della normativa vigente;

Visto il DPCM 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;

Visto l'art. 5, comma 1 del "*Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*", approvato con deliberazione CIV n. 25 del 21 marzo 2023 che definisce la funzione di vigilanza del CIV "*finalizzata ad accertare la rispondenza dell'attività dell'Istituto alla attuazione dei suoi compiti istituzionali e al soddisfacimento dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende in termini di tempestività e qualità dei servizi resi*";

Il Segretario

Il Presidente

Visto l'art. 5, comma 3 del "*Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza*", approvato con deliberazione CIV n. 25 del 21 marzo 2023 che prevede la Relazione di verifica "relativa all'attività svolta dagli Organi di gestione in rapporto agli atti di programmazione, alla qualità dei servizi erogati e alla gestione complessiva delle risorse, al raggiungimento degli obiettivi fissati";

Visto il Documento generale di indirizzo con cui il CIV 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*") e approvato con deliberazione CIV n. 20 del 20 dicembre 2022;

Tenuto conto della deliberazione n. 13 del 4 ottobre 2022 con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2023-2025;

Tenuto conto della deliberazione n. 33 del 17 luglio 2023 con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2024-2026, contenente l'aggiornamento della Relazione programmatica per gli anni 2023-2025, e gli obiettivi da completare entro il 2023:

DELIBERA

di approvare l'allegata Relazione di Verifica per l'anno 2023, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO

(G. Corsini)

IL PRESIDENTE

(R. Ghiselli)



Consiglio di Indirizzo e Vigilanza
Relazione di Verifica 2023

INDICE

NOTA METODOLOGICA

1. POLITICHE PREVIDENZIALI	1
1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato	1
1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico	8
2. DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA	10
2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili	10
2.3 Sostegno alla famiglia	22
2.5 Prestazioni creditizie e sociali	24
2.6 Inclusione sociale	27
3. POLITICHE PER IL LAVORO	31
3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)	31
3.5 TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi	36
4. SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ...	38
4.1 Indirizzo politico – amministrativo	38
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.a - Nuova Carta dei servizi	42
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.b - Accesso ai servizi	50
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.c - Piani pluriennali (ora 4.1.d)	56
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.d - Andamento produttivo e profili finanziari	63
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.e - Ciclo performance (ora 4.1.f)	64
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.f - Anticorruzione e trasparenza (ora 4.1.g)	64
Indirizzo politico – amministrativo 4.1.g - Contenzioso (ora 4.1.h)	69
4.2 Sistemi informativi	73
4.5 Valorizzazione patrimonio da reddito	83
4.8 Interventi per servizi istituzionali - Comunicazione Istituzionale	84
4.9 Welfare aziendale	85
4.10 Valorizzazione patrimonio strumentale	85
5. SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	86
5.1 Riversamento ritenute fiscali e previdenziali	86
5.3 Fondo di Tesoreria TFR	88
8. TUTELA DELLA SALUTE	90
8.1 Malattia	90
9. RICERCA E INNOVAZIONE	90
9.1 Attività di ricerca	90
9.2 Open data	91
10. POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO.....	91
10.1 Politiche di bilancio	91
10.2 Crediti	93
10.2.a Rete lavoro agricolo di qualità - Area lavoro Agricolo	102
10.3 Conto assicurativo	106

NOTA METODOLOGICA

Nella stesura del presente Relazione di verifica si è tenuto conto dell'attività di verifica svolta dal CIV nel corso dell'anno 2023, sulle linee di indirizzo riportate nella Relazione Programmatica 2023-2025, aggiornate con la Deliberazione del CIV n. 33 del 17 luglio 2023. L'intento è di consolidare il concetto di vigilanza intesa come una occasione di collaborazione e condivisione tra gli Organi e scambio di dati o informazioni, considerando che solo attraverso una verifica puntuale dell'attività svolta è possibile alimentare quel circuito virtuoso che lega la fase della programmazione strategica con la concreta realizzazione degli obiettivi. All'articolo 5 del Regolamento di organizzazione del CIV, approvato con Deliberazione n.25 del 21 marzo 2023, è previsto che l'attività di vigilanza miri a verificare la rispondenza dell'attività dell'Istituto alla attuazione dei suoi compiti istituzionali ed è diretta, tra l'altro, ad accertare l'effettiva attuazione degli indirizzi del CIV da parte degli Organi di gestione dell'Istituto e il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali.

La Segreteria del CIV, pertanto, nella predisposizione della Relazione di verifica, si è servita sia delle risultanze emerse in sede di audizioni avute con le Direzioni Centrali di competenza, sia degli approfondimenti e dell'analisi comparata dei vari sistemi di monitoraggio a disposizione dell'Istituto, dei report periodici e dei suoi sistemi informativi. Il lavoro di monitoraggio, nello specifico, ha avuto ad oggetto i documenti ufficiali dell'Istituto, interni ed esterni, prodotti fino al 31 dicembre 2023 e, laddove rilevanti per l'anno trascorso, anche i documenti approvati nel corso del mese di gennaio 2024.

La presente Relazione rispetta la suddivisione per Missioni e Programmi individuata nella Relazione Programmatica di riferimento, prevedendo, ad ogni argomento, la descrizione dell'attività compiuta dall'Istituto con l'indicazione delle eventuali criticità riscontrate e gli esiti delle verifiche. In taluni casi, in relazione a quanto già emerso dal lavoro delle Commissioni nel 2023, sono state proposte alcune potenziali linee di indirizzo strategico o iniziative da considerare nella futura Relazione Programmatica 2025-2027 o nell'eventuale aggiornamento della Relazione Programmatica 2024-2026.

La Relazione di verifica ha una triplice funzione, in quanto consente non soltanto di monitorare e valutare l'andamento dell'anno precedente, apprezzandone i risultati, ma, sulla base delle criticità emerse e sul grado di raggiungimento degli obiettivi monitorati, di aggiornare la programmazione dell'anno in corso ed essere da supporto nella individuazione dei nuovi obiettivi strategici per il triennio successivo. È pertanto fondamentale garantire, perfezionare e automatizzare il sistema informativo che consenta al CIV di effettuare compiutamente il monitoraggio sulle attività dell'Istituto attraverso una piena e consapevole conoscenza della medesima. Altrettanto importante è il confronto costante fra gli Organi, che consenta di favorire una programmazione informata e realistica, nonché una gestione attenta a raggiungere i risultati, con particolare riferimento a quelli con un impatto diretto sull'utenza.

1. POLITICHE PREVIDENZIALI

1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

INPGI

A seguito del trasferimento della Gestione sostitutiva INPGI all'INPS (legge n.234/2021), con la Relazione Programmatica 2023-2025, il CIV ha dettato indirizzi rivolti a **monitorare il processo di trasferimento del personale ex INPGI e predisporre specifici percorsi formativi**, al fine di prevedere risorse umane competenti sulle specifiche normative, affinché il Polo appositamente costituito presso la Filiale di Roma Flaminio, dove sono state accentrate tutte le attività INPGI, possa garantire adeguata assistenza all'utenza.

Il CIV ha anche dettato indirizzi rivolti ad assicurare una corretta rendicontazione per i titolari di prestazioni pensionistiche dirette e ai superstiti iscritti al FPLD, con evidenza contabile separata.

Le linee di indirizzo del CIV sono state recepite dal C.d.A. con la Linea Guida Specifica 2023 "Assicurare un'efficace integrazione nel sistema INPS dei servizi e delle risorse trasferite all'INPGI" e con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025, che ha previsto:

- interventi formativi intesi ad assicurare la piena operatività del "Polo Nazionale INPGI 1", istituito ai sensi della circolare n.128 del 23.11.2022;
- percorsi formativi specifici per il personale ex INPGI non assegnato al Polo.

Per approfondire le problematiche e monitorare il processo di integrazione, il CIV ha quindi costituito al proprio interno un'apposita **Commissione temporanea** "Processo di integrazione dell'INPGI nell'INPS", finalizzata ad evidenziare le problematiche connesse al suddetto trasferimento della funzione previdenziale all'INPS. (Deliberazione CIV n. 24 del 15 febbraio 2023).

La Commissione temporanea è stata impegnata sotto due profili:

- l'acquisizione dei dati di monitoraggio e, pertanto, dell'organizzazione del Polo, relativamente allo stato di avanzamento della funzionalità;
- la necessità di indagare e verificare il profilo più squisitamente finanziario, cioè l'eredità in capo all'INPS del patrimonio immobiliare e mobiliare dell'INPGI.

Sono stati, quindi, ascoltati i Direttori delle DC Organizzazione, Entrate, Pensioni, Ammortizzatori sociali, nonché la Direzione Metropolitana di Roma e il Polo sito presso la sede di Roma Flaminio, struttura operativa che rappresenta il luogo più prossimo, deputato all'assistenza e alla fornitura di risposte e servizi, ai lavoratori e ai pensionati. Sono state rappresentate notevoli difficoltà registrate da iscritti, pensionati ex INPGI e Patronati, dai quali viene riferito un preoccupante **problema di comunicazione**.

La Commissione ha quindi approfondito l'organizzazione del Polo, quali siano i canali di contatto che i lavoratori e i pensionati possono utilizzare, nonché le caratteristiche delle risorse umane, professionali e strumentali a disposizione, con un'attenzione rispetto alle condizioni di lavoro di chi

è impegnato all'interno della Struttura e alle loro necessità.

Sono state riscontrate difficoltà iniziali nell'utilizzo delle procedure e degli applicativi INPS, per cui la DC Tecnologia e Informatica ha messo a disposizione una soluzione transitoria, cosiddetta "bolla", poi prontamente rilasciata ed utilizzata, che ha consentito di eseguire le lavorazioni dell'INPGI.

Sul versante dell'assolvimento dell'obbligo contributivo e del conto assicurativo, il sistema risulta sostanzialmente allineato: a partire dal 12 dicembre del 2022, nella sezione Regime Generale, i periodi ex INPGI sono inquadrati come lavoro subordinato di natura giornalistica e il Casellario dei lavoratori attivi elenca, alla stessa data, i periodi come periodi di competenza INPS.

Sono state evidenziate alcune questioni problematiche che riguardavano, una, l'aspetto contabile del trasferimento diretto della contribuzione erroneamente versata presso le casse INPS, per il quale è stata avviata una lavorazione manuale da parte della DC Entrate a supporto del Polo INPGI; l'altra, le rateazioni e i versamenti erroneamente effettuati o risultati parziali, a seguito dell'errato utilizzo delle causali INPS per il pagamento relativo alla denuncia di dipendenti iscritti all'ex INPGI, effettuato mediante il flusso *Uniemens*. Un altro tema ha riguardato quei redditi che hanno rilevanza sull'importo della pensione ai superstiti (tabella F della Legge n.335 del 1995) e che sono stati, quindi, corretti manualmente. Stesso problema ha riguardato le procedure per la gestione e la lavorazione del conto assicurativo al fine di produrre l'estratto conto assicurativo.

Sono state quindi rilasciate le procedure informatiche per la liquidazione delle pensioni dirette e sono prossime al rilascio quelle per le prestazioni ai superstiti.

La criticità più importante riguarda la liquidazione di quelle prestazioni non previste dalla normativa INPGI e per le quali nasce la titolarità nei confronti dei giornalisti in quanto iscritti al FPLD da luglio 2022 (assegno di invalidità e pensione di inabilità).

Con riferimento alle risorse umane, dalle attività di verifica svolte, è emerso che l'Istituto ha operato una scelta conservativa al fine di non disperdere il patrimonio delle professionalità acquisite nel tempo dal personale dell'INPGI, poi confluito in INPS.

Nell'audizione del 6 marzo 2024, innanzi alla Commissione Istituzionale, è stato ribadito che i rapporti con i giornalisti sono stati caratterizzati da difficoltà nelle interlocuzioni con i diretti interessati, i quali preferiscono una comunicazione di tipo diretto che il Polo INPGI non riesce sempre a soddisfare.

La lavorazione delle pratiche resta in capo al Polo, con l'eventuale possibilità di consentire, a livello territoriale, l'attività di consulenza. Sul versante dell'assicurazione quasi privatistica contro gli infortuni extra lavorativi, a seguito di un lungo dialogo con l'INAIL, è stato deliberato uno schema di convenzione con l'INAIL, che consentirà all'Istituto di trasferire a quest'ultimo le pratiche, delle quali circa quaranta risultano liquidabili. Si potranno soddisfare tutti gli adempimenti necessari, ivi compresa la visita medica, oltre che la liquidazione delle prestazioni; il pagamento resta a carico della sede del Polo di Roma Flaminio.

Le linee di indirizzo del CIV risultano sostanzialmente recepite con atti specifici e con azioni di implementazione da parte della Tecnostruttura. Tuttavia, si conferma la necessità di migliorare l'efficacia dei canali di comunicazione con gli utenti, con i Patronati e con le altre Sedi sul territorio, le condizioni di lavoro e dotazioni strumentali adeguate al personale, prevedendo risorse umane competenti sulle specifiche normative.

È necessario, inoltre, un ulteriore monitoraggio sul processo di integrazione della nuova gestione assicurativa all'interno dell'Istituto, in particolare sul funzionamento dei nuovi sistemi informativi sviluppati.

SCAMBIO DEI DATI TRA ISTITUZIONI PREVIDENZIALI EUROPEE

Nell'aggiornamento della Relazione Programmatica 2023-2025, il CIV ha previsto di favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV, del funzionamento esclusivo della modalità elettronica con tutti gli Stati europei per lo scambio dei dati tra Istituzioni previdenziali europee mediante Documenti Elettronici Strutturati (SED) previsto dal sistema europeo **EESSI**.

Il sistema europeo EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information* - Scambio elettronico di informazioni in materia di sicurezza sociale), entrato in vigore il 3 luglio 2019, prevede che gli scambi di dati tra gli enti previdenziali dei Paesi dell'Unione Europea avvengano per via telematica, attraverso Documenti elettronici strutturati¹, inseriti all'interno di flussi di lavoro standardizzati². Il nuovo sistema assicura un elevato livello di protezione dei dati, in linea con gli standard di sicurezza informatica. Garantisce, inoltre, un flusso standardizzato delle informazioni, maggiore facilità nella comunicazione grazie alla digitalizzazione degli scambi e una migliore qualità e completezza dei dati scambiati, anche al fine di ridurre il rischio di frodi ed errori e, al contempo, assicurare una maggiore rapidità sia nella gestione delle domande che nel pagamento delle prestazioni.

Con lo specifico messaggio Hermes n.1210 del 29.03.2023, dal 3 aprile 2023 vi è stata la piena attuazione al sistema EESSI: le Strutture territoriali devono scambiare tutti i documenti esclusivamente in modalità elettronica con tutti gli Stati, ad eccezione della Svizzera., gestendo con la massima tempestività non solo i flussi del settore Pensioni ma anche quelli Orizzontali che riguardano scambi di informazioni in materia pensionistica, con particolare riferimento alla notifica di decesso, al fine di evitare l'eventuale erogazione di prestazioni non dovute.

Inoltre, il Piano della Formazione 2023-2025 prevede interventi formativi sulle prestazioni in regime comunitario.

È stata data operatività esclusiva al sistema EESSI, con la previsione di specifica formazione, ma non è stata predisposta la rendicontazione periodica richiesta dal CIV. Si conferma la necessità di una rendicontazione relativamente allo scambio effettivo dei dati tra istituzioni previdenziali europee al fine di verificare le eventuali criticità e l'effettivo utilizzo dello strumento.

¹ SED - Structured Electronic Documents

² BUC - Business Use Cases

Con i messaggi Hermes n.417/2024 e n.743/2024 è stato costituito un "Presidio Nazionale EESSI" per la lavorazione centralizzata, come "Counter Party", di tutti i BUC relativi al settore ammortizzatori sociali pervenuti a tutte le Direzioni regionali/di coordinamento metropolitano dal 1° gennaio 2024³.

PENSIONE PROVVISORIA

Con la Relazione programmatica 2023-2025 il CIV ha chiesto di favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere allo stesso CIV, prevedendo per le Gestioni private, il superamento dell'indicazione di "pensione provvisoria", tenuto conto del fatto che, nel sistema di previdenza del settore privato, non vi è alcuna norma che preveda una modalità di liquidazione provvisoria della pensione, laddove la legge precisa che l'indebito pensionistico è irripetibile in presenza di provvedimento formale e definitivo, regolarmente comunicato al pensionato, salvo i casi di dolo.

Nella seduta del 7 marzo 2024 della Commissione prestazioni in cui è stata audita la DC Pensioni è emerso che le cause che determinano la provvisorietà sono riconducibili, per circa il 65% (2/3) alla contribuzione incompleta, per circa il 15% ai coefficienti di rivalutazione e per il restante 20% alle liquidazioni manuali delle provvisorie (fuori dal flusso automatico). La Direzione è, pertanto, intervenuta anticipando, di circa 45 giorni, il rilascio dell'aggiornamento per coefficienti (messaggio Hermes n. 840 del 27 febbraio 2024) allo scopo di ridurre il numero di pensioni provvisorie per tale motivazione.

È, inoltre, in programma il rilascio della progressiva automazione delle trasformazioni da provvisoria a definitiva.

Per le trasformazioni da provvisoria a definitiva per coefficienti è stata già rilasciata la relativa analisi amministrativa.

Nella seduta si osserva, inoltre, che circa il 69% delle provvisorietà per contribuzione incompleta riguarda le gestioni speciali autonome (Art\Com\CD\CM), che sono anche le pensioni ai cui è associato un tempo di trasformazione da provvisoria a definitiva più lungo (circa 570 giorni).

Sempre in materia di trasformazione da provvisoria a definitiva delle pensioni delle gestioni dei lavoratori autonomi, particolari limiti sono connessi alla verifica della correttezza dell'obbligo contributivo.

Di seguito si riportano alcuni elementi quantitativi relativi alle tempistiche e alla tipologia di provvisorietà delle gestioni private forniti dalla DC Pensioni in sede di audizione il 7 marzo 2024.

³ Con il successivo messaggio Hermes n.1.000 del 5.03.2024 è stato convocato in data 20.03.2024 un primo incontro con i referenti del territorio finalizzato alla definizione di linee guida omogenee e condivise per la trattazione dei vari tipi di BUC del settore ammortizzatori sociali, nonché per intraprendere un percorso di ottimizzazione del recupero di indebiti rilevati tramite gli scambi dei dati contenuti nei formulari esteri. Si costituisce, altresì, una rete permanente che consentirà il costante scambio di informazioni e condivisione delle migliori pratiche.

Nome categoria	Quantità	Media tempi di trasformazione (gg)
VO	41.034	358
VOCOM	32.544	609
VOART	32.336	613
VOCUM	17.257	578
VR	14.244	493
VOAUT	9.607	552
IO	4.718	339
VOS	3.557	308
IOART	2.913	584
IOCOM	2.473	587
SO	2.080	401
VOCDEL	1.850	211
SOART	1.502	587
SOCOM	1.440	586
FS-PT	1.414	647
VOSPETT	1.043	436

In ogni caso, il CIV osserva che è opportuno che il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della produzione, della qualità e della performance, in quanto tendente a misurare il valore del servizio reso, preveda specifici obiettivi ed indicatori tendenti a garantire, nelle gestioni caratterizzate da una maggiore certezza dei dati, un tendenziale superamento delle prestazioni provvisorie.

INDEBITI

Il CIV ha richiesto di prevedere adeguate procedure che riducano il rischio di insorgenza di indebiti, garantiscano la tempestività nella liquidazione delle prestazioni, nonché una dettagliata comunicazione ai pensionati sulle cause che hanno determinato l'eventuale indebitato.

In tale ambito sono stati realizzati alcuni specifici **progetti PNRR** che riguardano la visualizzazione del dettaglio dell'indebitato, tramite accesso dal cedolino di pensione, il monitoraggio e la comunicazione dell'indebitato stesso.

Nel Piano Strategico Digitale ICT 2022 – 2024, nell'ambito interoperabilità e valorizzazione del patrimonio informativo, troviamo il progetto "Data Quality per ridurre i rischi operativi su indebiti e rilavorazioni delle prestazioni pensionistiche" che ha lo scopo di creare meccanismi ad evento per le verifiche automatizzate di congruità e adeguatezza, che anticipino eventuali anomalie che possono generare indebiti e ricalcoli delle prestazioni pensionistiche. La valorizzazione del patrimonio informativo nasce dall'esigenza di mettere a servizio degli utenti e più in generale degli altri Enti e PP.AA., i grandi volumi di dati a disposizione dell'Istituto con l'obiettivo di agevolare l'accesso alle informazioni, di sviluppare un approccio proattivo nei confronti dell'utenza, nonché di rendere possibili le collaborazioni tra le Amministrazioni (principio di interoperabilità).

È stato rilasciato uno specifico servizio che consente ai soggetti titolari di pensione di visualizzare le principali informazioni relative alla presenza di una pratica di indebito da prestazione a recupero sulla pensione stessa.

A decorrere dal 30 giugno 2023, è disponibile sul sito dell'Istituto anche il nuovo servizio "Recupero Indebiti", che consente la consultazione e il monitoraggio della posizione debitoria da parte degli utenti che abbiano percepito dall'INPS somme derivanti da prestazioni pensionistiche, assistenziali o da ammortizzatori sociali successivamente risultate indebite, con esclusione, in questa prima fase, degli indebiti derivanti dal reddito di cittadinanza. Il nuovo servizio, attraverso una piattaforma digitale di nuova realizzazione, assicurerà una maggiore trasparenza informativa grazie all'ampliamento delle informazioni disponibili per l'utenza, nonché la possibilità di consultare la propria posizione debitoria verso l'Istituto e monitorare lo stato di avanzamento del recupero, evitando o comunque limitando in tale modo l'accesso alle Strutture dell'INPS territorialmente competenti.

Sempre nell'ambito delle attività progettuali individuate dall'Istituto in attuazione del PNRR, è previsto il progetto "Gestione Integrata Indebiti" e la realizzazione del servizio "Recupero Indebiti" illustrato con il messaggio n.2457 del 16 novembre 2023. A partire dal 3 novembre 2023, i cittadini percettori di prestazioni indebite da parte dell'INPS possono attivare online, in modalità automatizzata, un piano di recupero rateale con rimesse in denaro mediante Avvisi di pagamento PagoPA.

Con riferimento alla predisposizione di procedure, il più possibile accurate, che possano ridurre il rischio di insorgenza degli indebiti, si osserva che è stata emanata la Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 in tema di Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e da prestazioni non pensionistiche. L'atto contiene un'analisi dettagliata delle cause, delle casistiche maggiormente rilevanti da un punto di vista qualitativo e dell'impatto economico-finanziario e propone soluzioni per la loro riduzione. Si prevede la proposta di un modello organizzativo, la valorizzazione delle attività connesse alla gestione ed al recupero degli indebiti nell'ambito del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance e il monitoraggio dell'attuazione delle disposizioni e lo stato di implementazione degli interventi contenuti nella Direttiva.

L'indirizzo del CIV risulta recepito sia per la parte relativa al miglioramento della comunicazione e della gestione degli indebiti, sia relativamente alla predisposizione di indirizzi volti alla riduzione del rischio di insorgenza degli indebiti.

Nel corso del 2024, dovrà essere attentamente monitorata l'effettiva attuazione della Direttiva.

DOMANDA PRECOMPILATA PER LA PENSIONE DI VECCHIAIA

Il CIV ha inserito tra gli obiettivi della Relazione Programmatica quello di garantire e valutare l'efficacia della domanda precompilata per la pensione di vecchiaia.

Il Piano operativo del PNRR prevede la realizzazione dell'*hub* di accesso alle prestazioni pensionistiche. Il progetto ha l'obiettivo di semplificare la presentazione della domanda di pensione, anche attraverso la precompilazione di alcuni dati, di gestire in maniera integrata e sempre più automatica la liquidazione delle prestazioni pensionistiche e di indirizzare i pagamenti in modo corretto e tempestivo. Con il messaggio Hermes n.2427 del 28 giugno 2023 è stata avviata la sperimentazione del nuovo processo di presentazione delle domande di pensione di vecchiaia.

Per semplificare l'accesso alla pensione, un primo campione di circa 8.000 assicurati iscritti alla Gestione privata e alla Gestione pubblica, è stato contattato dall'Istituto con le seguenti modalità:

- se il soggetto interessato, al compimento dei 66 anni e 9 mesi e quindi ad un'età prossima a quella utile per il pensionamento di vecchiaia, non è già pensionato, viene inviata una comunicazione proattiva che invita l'assicurato ad accedere alla propria area personale del sito per il completamento della domanda di pensione **precompilata**, resa già disponibile dall'Istituto;
- per semplificare l'accesso alla futura pensione a coloro che compiono 65 anni nel mese di trasmissione, sarà inviata una comunicazione personalizzata contenente l'estratto conto e tutte le indicazioni per segnalare eventuali errori o incongruenze.

A tale campione di assicurati, pertanto, verrà inoltrata una lettera cartacea, notificata anche sull'app IO e nell'area "MyINPS" del portale istituzionale, nonché un messaggio di testo per coloro che hanno acconsentito all'utilizzo del proprio recapito cellulare.

Nel report "Impatto dei progetti PNRR", aggiornato a dicembre 2023, nell'ambito delle progettualità appartenenti alla linea di innovazione "Automazione", sono riportati alcuni dati numerici (periodo gennaio 2022 – dicembre 2023):

- numero di domande di pensione di vecchiaia precompilate messe a disposizione del cittadino: 29.835;
- numero domande di estratti conto inviati agli assicurati: 29.060.

In merito alla pensione di vecchiaia, con il messaggio Hermes n.4634 del 22 dicembre 2023 è stato comunicato l'avvio della sperimentazione della liquidazione automatica delle pensioni di vecchiaia a cui è seguito il messaggio Hermes n.4702 del 29 dicembre 2023 con cui è stata resa disponibile on line la domanda semplificata della pensione di vecchiaia ordinaria.

L'obiettivo indicato dal CIV risulta essere conseguito.

Appare necessario proseguire con la valutazione degli impatti soprattutto in occasione dell'ampliamento dei soggetti destinatari della sperimentazione.

La DC Pensioni ha sottolineato, in occasione dell'audizione, che relativamente agli sviluppi futuri, con il PES2024_DCP_MI.06 è previsto il potenziamento e l'estensione sia delle casistiche di precompilazione che delle funzionalità di liquidazione automatica delle pensioni.

Di seguito il calendario dei prossimi rilasci:

- estensione domanda di vecchiaia semplificata soli iscritti con contribuzione post 1995 e agli iscritti alla sola gestione separata e ulteriori casistiche di GDP (03/2024);

- introduzione a regime della liquidazione automatica in "Nuova IVS" delle pensioni AGO (06/2024);
- avvio sperimentazione verifica diritto automatica pensioni AGO (09/2024);
- rilascio verifica diritto automatica pensioni AGO (06/2025).

Quali **spunti eventuali per la successiva programmazione** si può osservare che, per risolvere il problema dei tempi di trasformazione delle pensioni provvisorie dei lavoratori autonomi occorre attivarsi con l'Agenzia delle Entrate per migliorare la tempestività del rilascio della certificazione reddituali, soprattutto laddove i redditi superano il minimale. Nel momento in cui il reddito da lavoratore autonomo supera il minimale, infatti, c'è anche il problema dello "sfasamento" temporale tra contributi fissi e contributi a saldo, che assume rilievo non solo ai fini della misura ma soprattutto ai fini del diritto alla prestazione.

1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico

PENSIONE PROVVISORIA

Con due linee di indirizzo individuate dal CIV, riferite ai lavoratori dipendenti del settore pubblico, inserite nell'aggiornamento delle linee programmatiche da completare entro il 2023, è stata evidenziata la necessità di favorire il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV, dei **tempi di trasformazione delle pensioni delle Gestioni pubbliche da provvisorie a definitive**, in considerazione del fatto che il trascorrere dei termini oltremodo "tardivi" rispetto a quelli procedurali, perentoriamente fissati dalla legge, determina l'impossibilità di richiedere al pensionato la restituzione delle somme erogate indebitamente.

Sul monitoraggio delle tempistiche di trasformazione delle pensioni della gestione pubblica, si riportano di seguito le risultanze dell'audizione della DC Pensioni.

Dall'audizione della DC Pensioni del 7 marzo 2024, è emerso che nella Gestione pubblica la codifica dell'attività di trasformazione delle pensioni da provvisorie in definitive è stata importata dal modello di gestione privata solo di recente, in particolare dal 2022 per le Casse CPDEL-CPS-CPI-CPUG e dal 2023 per la Cassa Stato, passaggio per altro in corso di completamento. Precedentemente esisteva solo l'attività di riliquidazione della pensione a seguito della trasmissione da parte dei datori di lavoro (o da parte del MEF-NOI PA per lo Stato) dei flussi Uniemens-ListaPosPa, nell'ambito della quale vi era la trasformazione del provvedimento in modalità definitiva.

La riliquidazione della pensione "pubblica" storicamente non avviene su domanda dell'interessato, ma d'ufficio, con approccio diversificato sul territorio, a seguito dell'intervenuta variazione delle informazioni economiche della posizione assicurativa (ListaPosPa) che ha dato luogo al primo pagamento della pensione.

Non essendo prevista apposita domanda, le riliquidazioni dipendono dalle variazioni di posizioni assicurative intervenute nel corso del tempo. Tali riliquidazioni non risultano monitorate, ragion per

cui si è reso necessario prevedere la realizzazione di un apposito meccanismo volto ad individuare la relativa giacenza.

Conseguentemente, dall'analisi effettuata sui dati estratti dell'applicativo SIN, è risultata una significativa giacenza di pratiche di riliquidazione pensioni (per le quali risulta a sistema una sola "delibera", quindi un solo primo pagamento).

Si tratta di pratiche di personale cessato dal servizio nel periodo 2012-2023, concentrate prevalentemente negli anni 2016-2021, che verranno messe a disposizione delle Strutture territoriali per consentire l'avvio dell'attività di riliquidazione.

Attualmente sta per completarsi il passaggio delle pensioni di tutti i dipendenti pubblici al modello delle pensioni della gestione privata-modello delle trasformazioni e delle ricostituzioni. In particolare, per le riliquidazioni (ricostituzioni) è prevista la creazione in automatico della domanda d'ufficio che si concretizza nel momento in cui viene intercettata una variazione di qualsiasi natura (giuridica od economica) della posizione assicurativa, in modo da determinare sempre il livello di giacenza effettivamente in carico alle sedi.

Quale spunto per la successiva attività di programmazione, è opportuno effettuare sia il monitoraggio, da trasmettere anche al CIV, delle riliquidazioni per individuare la relativa giacenza nonché la creazione in automatico della domanda d'ufficio che si concretizza nel momento in cui viene intercettata una variazione di qualsiasi natura (giuridica od economica) della posizione assicurativa.

INDEBITI

L'altro obiettivo previsto dal CIV, in materia di pensioni dei dipendenti pubblici, consiste nel prevedere adeguate procedure che riducano il rischio di insorgenza di indebiti, garantiscano tempestività nella liquidazione delle prestazioni e una dettagliata comunicazione ai pensionati sulle cause che hanno determinato l'eventuale indebitato.

La linea di indirizzo del CIV si sviluppa attraverso progettualità PNRR che assicurano all'utenza una maggiore trasparenza informativa grazie all'ampliamento delle informazioni disponibili ed una migliore gestione dell'indebito.

Con riferimento alla predisposizione di procedure, il più possibile accurate, che possano ridurre il rischio di insorgenza degli indebiti, si osserva che è stata emanata la Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 in tema di Linee Guida in materia di indebiti pensionistici e da prestazioni non pensionistiche.

Per il dettaglio, si rimanda alla precedente sezione dedicata di cui al programma 1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato.

L'indirizzo del CIV risulta recepito sia per la parte relativa al miglioramento della comunicazione e della gestione degli indebiti, sia relativamente alla predisposizione di indirizzi volti alla riduzione del rischio di insorgenza degli indebiti.

Nel corso del 2024, dovrà essere attentamente monitorata l'effettiva attuazione della Direttiva, anche per gli indebiti della gestione dei dipendenti pubblici.

2. DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili

Il tema dell'invalidità civile è stato da sempre oggetto di attenzione da parte del CIV che ha costantemente dettato apposite linee di indirizzo su tale delicata prestazione, intervenendo anche attraverso specifiche deliberazioni.

Nella Deliberazione n.2 del 12 gennaio 2022 il Consiglio ha rappresentato "agli Organi di vertice dell'Istituto, per le prestazioni di invalidità civile, l'urgenza di interventi modulari sostenuti da una forte ed incisiva regia nazionale che tengano conto della necessità di migliorare l'attuale situazione elaborando un piano straordinario per aggredire le domande giacenti, con l'impegno di risorse aggiuntive".

Con la Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV chiede di garantire un puntuale **monitoraggio** sull'attuazione delle disposizioni relative all'**iter di concessione** dell'invalidità civile in ogni sua fase. La Linea di indirizzo è declinata nella linea guida comuni-obiettivo generale di ente **OGE 2.1** "Rivedere il processo di concessione dell'invalidità civile in tutte le sue componenti, anche al fine di migliorare i tempi di definizione del procedimento, compresa la fase sanitaria, previa ridefinizione del modello organizzativo interno".

Nel dover porre particolare attenzione ai tempi richiesti dalla procedura di riconoscimento dell'invalidità civile nelle sue due fasi costitutive: fase sanitaria e fase amministrativa, si osserva che nel **Rendiconto sociale** 2022, ultimo dato annuale consolidato al momento disponibile, è possibile evidenziare a livello nazionale una riduzione dei tempi medi per la fase sanitaria da 138 gg a 120 gg e per la fase amministrativa da 26 gg a 22 gg.

Dall'analisi dei dati prodotti in sede di audizione dalla DC Inclusione e invalidità civile si evincono i dati relativi ai tempi medi dell'attività amministrativa e dell'attività sanitaria. Dall'Andamento Produttivo al IV Trimestre 2023 si evince che il tempo totale medio è di 145 giorni, in aumento rispetto all'anno precedente, e di seguito si riporta la tabella dei tempi medi per la fase sanitaria e quella della fase amministrativa.

Tavola - Invalidità civile - Tempi medi fase amministrativa

REGIONI	TEMPI MEDI IN GG.	
	AL 31/12/2022	AL 31/12/2023
Abruzzo	26	26
Basilicata	14	13
Calabria	15	13
Campania	22	20
Emilia Romagna	22	21
Friuli Venezia Giulia	14	17
Lazio	22	21
Liguria	24	24
Lombardia	20	19
Marche	20	19
Molise	24	22
Piemonte	29	27
Puglia	21	19
Sardegna	35	37
Sicilia	23	21
Toscana	19	18
Trentino Alto Adige		
Umbria	18	17
Valle d'Aosta		
Veneto	20	20
Nazionale	22	21

Nota 1) I tempi della fase amministrativa sono al netto dei tempi di liquidazione

FONTE: Direzione centrale Inclusione sociale e Invalidità civile

Tavola - Invalidità civile - Tempi medi fase sanitaria

REGIONI	TEMPI MEDI IN GG.	
	AL 31/12/2022	AL 31/12/2023
Abruzzo	125	145
Basilicata <i>In Convenzione</i>	34	40
Calabria <i>In Convenzione</i>	75	60
Campania	253	252
Campania <i>In Convenzione</i>	32	50
Emilia Romagna	107	107
Friuli Venezia Giulia	98	102
Friuli Venezia Giulia <i>In Convenzione</i>	50	58
Lazio <i>In Convenzione</i>	211	220
Liguria	191	186
Lombardia	79	83
Marche	104	99
Molise	73	65
Piemonte	116	139
Puglia	76	71
Sardegna	206	211
Sicilia	261	259
Sicilia <i>In Convenzione</i>	87	81
Toscana	127	127
Trentino Alto Adige		
Umbria	74	67
Valle D'aosta		
Veneto	225	117
Veneto <i>In Convenzione</i>	119	101
Nazionale	120	124

Nota 1) Dal 2019 l'Invalidità Civile in tutto il Lazio è in convenzione

Nota 2) La Basilicata è in convenzione dal 01/11/2014 - La Calabria è in convenzione dal 01/12/2017

FONTE: Direzione centrale Inclusione sociale e Invalidità civile

Nelle regioni convenzionate con l'INPS per l'accertamento sanitario (CIC) in cui l'Istituto è soggetto accertatore unico, si registrano di norma risultati migliori.

Entrando nello specifico il risultato migliore delle regioni in convenzione CIC è quello della Calabria che passa da 90 giorni a 73 giorni, il peggiore quello del Lazio (241 giorni) e di Roma.

Tempi molto elevati sono registrati a Napoli non in convenzione (272 giorni), in Sardegna (248) e nelle province della Sicilia non in convenzione (280 giorni).

Per l'attività sanitaria, confrontando i dati al 31.12.2023 con quelli al 31.12.2022, si osserva che:

- relativamente alle visite di competenza INPS (n.1.825.167) rispetto al 2022 (n. 1.603.924) si registra un aumento del definito di oltre il 13%. L'incremento di prime istanze è del 12,84% e delle revisioni è del 14,75%. Per quelle di competenza delle regioni si passa da n.1.890.369 del definito al 31.12.2022 al n. 2.153.754, del 31.12.2023. Le regioni non in convenzione aumentano, pertanto il definito di circa il 14% rispetto a quanto rilevato l'anno precedente.
- per le verifiche sulle visite di prima istanza ASL si rileva un significativo aumento (da 97.527 nel 2022 a 120.944 nel 2023) che riguarda anche quelle con visita diretta INPS (da 11.624 nel 2022 a 11.873 nel 2023);
- la presenza dei medici INPS a visite di prima istanza di competenza dei sistemi sanitari regionali diminuisce di circa il 2% rispetto a quanto rilevato l'anno precedente, passando dal 15,61 % registrato il 31 dicembre 2022 al 13,58 % il 30 novembre 2023.

Inoltre, si illustra quanto segue:

- per le revisioni sanitarie, il numero registra a livello nazionale un significativo miglioramento (da 664.426 nel 2022 a 762.832 nel 2023);
- il numero di domande di prima istanza e aggravamento presentate aumenta, passando da n.2.580.239 a n.2.770.042.

In relazione agli esiti delle verifiche effettuate in relazione agli obiettivi stabiliti negli anni dal CIV, occorre osservare che dall'analisi dei report **si evince un miglioramento dei tempi di risposta** all'utente **negli ultimi anni**, seppur non in maniera omogenea in tutte le realtà del Paese. Nell'ultimo anno questo miglioramento pare essersi arrestato, con riferimento specifico ai tempi sanitari, come confermato anche dall'andamento dell'Obiettivo Generale di Ente "Pensioni di invalidità civile e indennità di accompagnamento" che ha avuto un risultato di 89,53 rispetto all'obiettivo previsto di 100 (come illustrato nell'Andamento produttivo al IV Trimestre 2023).

Il CIV ha posto inoltre l'obiettivo di attuare tutte le iniziative e le 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 persone più vulnerabili, salvaguardando in ogni caso l'esperienza e la competenza maturata dai medici ASL.

A riguardo si evidenzia che a novembre 2023 il Consiglio dei Ministri ha approvato in esame preliminare due decreti legislativi di attuazione della Legge n.227 del 22 dicembre 2021 (Legge

delega sulla disabilità), in cui si stabilisce che dal 1° gennaio 2026 viene affidato all'INPS il procedimento unitario e unificato di valutazione di base finalizzato alla certificazione che accerti la sussistenza della condizione di disabilità, unificato al processo dell'accertamento dell'invalidità civile, della cecità civile, della sordocecità, degli alunni con disabilità, degli elementi utili alla definizione della condizione di non autosufficienza. Il procedimento è attivato da un certificato medico introduttivo ed è distinto dalla successiva valutazione multidimensionale volta alla predisposizione di un progetto di vita della persona con disabilità. Per tutto il 2025 si prevede una fase di sperimentazione, con l'applicazione a campione delle disposizioni sia in materia di valutazione di base che relativamente alla valutazione multidimensionale, finalizzata anche all'aggiornamento delle definizioni, dei criteri e delle modalità di accertamento. Il decreto legislativo di più diretto interesse, che vede INPS come Soggetto unico accertatore della procedura valutativa di base, recante "Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole e della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato" è stato poi definitivamente approvato dal Consiglio dei Ministri lo scorso 15 aprile.

In linea con le esigenze di migliorare i tempi di erogazione delle prestazioni in materia, il CIV ha richiesto di 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.

A tal proposito occorre sottolineare che, nell'ambito dell'invalidità, negli ultimi anni sono state introdotte numerose innovazioni tecnologiche e organizzative che hanno favorito l'accessibilità, la trasparenza e l'efficienza del processo. Nel solo 2023, si riscontrano alcuni **progetti PNRR** per velocizzare l'iter di lavorazione delle domande, in aggiunta a quelli rilasciati nel 2022:

- Processo di liquidazione automatica decreti di omologa ATPO invalidità civile. Il 1° febbraio c'è stato l'avvio della sperimentazione per liquidazione automatica dell'indennità di accompagnamento. Con messaggio Hermes n.871 del 28.02.2024 è stata attivata la liquidazione automatizzata dei decreti di omologa ATPO dell'invalidità civile su tutto il territorio nazionale.

Il rilascio dovrebbe contribuire all'efficientamento dell'intero processo di liquidazione, garantendo il pagamento della prestazione entro i termini previsti dalla normativa (120 giorni dalla data di notifica del decreto di omologa) e all'aggiornamento in tempo reale degli archivi dell'Istituto relativi all'invalidità civile con le informazioni derivanti dal contenzioso giudiziario, il cui esito sia stato sfavorevole o parzialmente sfavorevole per l'Istituto⁴.

⁴ I destinatari del nuovo procedimento di liquidazione automatica sono quei soggetti riconosciuti invalidi civili totali, ultra-sessantasettenni, ai quali il giudice, a seguito di un contenzioso giudiziario, ha riconosciuto l'indennità di accompagnamento avendo

- Processo di valutazione dello stato di invalidità.

Questo rilascio riguarda un nuovo modello di reportistica analitica correlato all'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale e *machine learning* per supportare le commissioni medico legali INPS nella valutazione del giudizio medico legale per l'invalidità civile. Tale funzionalità è di supporto alle commissioni medico legali e aiuta a standardizzare e normalizzare i punteggi attribuibili per l'invalidità civile. Nella prima fase sperimentale di utilizzo della procedura è possibile ottenere tali informazioni di supporto per i soli soggetti con un'età compresa tra i 18 e i 67 anni, in quanto sono stati oggetto dello studio statistico solamente i verbali relativi a questa fascia di età. L'introduzione può consentire maggiore uniformità sul territorio nazionale nella valutazione del giudizio e nell'assegnazione dei punteggi per casistiche simili e/o patologie analoghe.

- Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti, relativo al servizio di video-guida personalizzata e interattiva dedicata ai soggetti destinatari dei verbali sanitari di invalidità civile e sordità.

Sempre nel 2023 rileva l'estensione alle ASL del servizio di allegazione della documentazione sanitaria per il riconoscimento dell'invalidità, utilizzato in INPS per la valutazione agli atti, quale obiettivo assegnato alla DC Tecnologia Informatica e Innovazione con Determinazione del Direttore Generale n.61 del 2023. Con messaggio Hermes n.77 del 8 gennaio 2024 il servizio "Allegazione documentazione Sanitaria", già operativo per le Commissioni Mediche di Verifica dell'INPS (procedura CIC - revisioni per tutto il territorio nazionale e prime istanze/aggravamenti ove vige la convenzione) è stato esteso anche per le attività delle Commissioni Mediche Integrate (CMI) relative alle prime istanze e agli aggravamenti nei territori in cui la prima visita è di competenza dell'Azienda Sanitaria Locale (ASL).

In questa prima fase sperimentale, per non interferire con le attuali modalità di lavoro e con gli ordinari flussi di processo, è necessario che l'ASL esprima la propria volontà di adesione al servizio, chiedendo quindi la relativa abilitazione.

Nel quadro del miglioramento dell'accessibilità, occorre segnalare l'importanza del rilascio del **Portale della Disabilità** (messaggio Hermes n.4193 del 24 novembre 2023), nell'ambito del progetto di innovazione tecnologica denominato "Sportello Unico INPS Invalidità Civile" previsto dal PNRR, con la finalità di mettere a disposizione dell'utente, nel rispetto della massima trasparenza, un canale integrato e completo di informazioni di interesse per le persone con disabilità. Il Portale intende rendere più semplice e veloce per il cittadino accedere e seguire gli sviluppi dell'iter avviato

accertato l'impossibilità a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore o l'incapacità a compiere gli atti quotidiani della vita. Ai fini del riconoscimento della prestazione, il sistema eseguirà centralmente i seguenti controlli automatici volti ad accertare che il richiedente: non sia deceduto, sia ultra-sessantasettenne con riconoscimento nel decreto di omologa dell'indennità di accompagnamento senza previsione di una data di revisione, abbia presentato una domanda di primo accertamento o aggravamento (sono escluse le revisioni), ecc. Si comunica l'avvio della fase sperimentale della liquidazione automatica dell'indennità di accompagnamento (c.d. Fascia 42) riconosciuta ai soggetti ultra-sessantasettenni. Tale fase sperimentale interessa le Direzioni provinciali di Modena, Genova, Brindisi e la Filiale metropolitana di Napoli. Conclusa la fase sperimentale, il servizio sarà esteso a tutte le Strutture territoriali dell'Istituto

per il riconoscimento delle prestazioni di invalidità civile, cecità e sordità civile, disabilità, nonché dei benefici previsti dalla Legge n.68 del 12 marzo 1999 e dalla Legge n.104 del 5 febbraio 1992 (handicap).

L'utente che ha presentato una domanda di prestazione, può visualizzare il certificato medico introduttivo, nonché conoscere il luogo, la data e l'orario di visita, se la stessa è stata già programmata. Nel caso di una domanda definita, almeno dal punto di vista del primo accertamento sanitario, è possibile visualizzare i verbali redatti dalle ASL e dall'Istituto. Per ogni domanda è presente la cronologia dei vari stadi dell'esito dello svolgimento dell'istruttoria, in modo che il cittadino possa conoscere gli esiti delle varie fasi dell'iter sanitario-amministrativo, incluse quelle già definite e quelle ancora da istruire o da completare. Tramite il Portale della disabilità, è possibile trasmettere la documentazione medica in possesso del cittadino, consultare avvisi e scadenze relativamente a domande di prima istanza, di revisione e dell'indennità di frequenza, visualizzare le note inviate dall'Istituto all'utente via e-mail, la lista completa degli ultimi pagamenti disposti per le prestazioni correlate all'invalidità civile, cecità e sordità.

Infine, con riferimento alla **Carta Europea della disabilità**, è stato sviluppato il progetto Funzionalità per la sede gestione istruttoria manuale, che riguarda la procedura ad uso delle sedi territoriali per la gestione della Carta Europea della disabilità. Dal report "Impatto dei progetti PNRR" aggiornato a dicembre 2023, per il periodo da febbraio 2022 a dicembre 2023, il numero di richieste di *Disability Card* pervenute è pari a 231.179 di cui 174.838 sono state recapitate⁵.

Con riferimento alla richiesta del CIV di **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, si conferma la necessità di una trattazione organica della materia.

Al momento non si rileva il monitoraggio e la rendicontazione richiesti dal CIV con riferimento alla casistica delle **sentenze** in merito al diritto al beneficio dell'invalidità civile e ai tempi di esecuzione delle stesse.

Il CIV ha richiesto inoltre di predisporre specifici progetti di intervento nelle **aree territoriali maggiormente critiche**, in termini di tempi di attesa nell'erogazione del servizio, coinvolgendo per

⁵ La Carta europea della disabilità, o *Disability Card*, è una tessera che permette l'identificazione delle persone con disabilità e l'accesso a servizi gratuiti o a costo ridotto in materia di trasporti, cultura, tempo libero, benefici utili alla promozione dei propri diritti sul territorio nazionale e in altri Paesi dell'Unione Europea. Il sito del Ministero della Disabilità, incardinato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, contiene l'elenco delle convenzioni attualmente attive e quelle in fase di stipula in Italia. La Carta Europea della Disabilità sostituisce a tutti gli effetti i certificati cartacei e i verbali attestanti la condizione di disabilità. Lo scopo è quello di contribuire alla piena inclusione delle persone con disabilità nella vita sociale delle comunità. La *Disability Card* si colloca tra le misure adottate su base volontaria dagli Stati membri dell'Unione europea per il raggiungimento di obiettivi strategici 2010-2020 in materia di disabilità.

quanto di loro competenza i Comitati territoriali e i Patronati. Attualmente non risultano formalizzati progetti di intervento in tal senso se non il reperimento di un maggior numero di medici.

Con riguardo al **personale medico** le linee di indirizzo del CIV hanno interessato diverse tematiche. Con riferimento alla richiesta del CIV di monitoraggio e rendicontazione in merito all'andamento degli effetti della determinazione del Direttore Generale n.15 del 22 marzo 2023, volta alla selezione pubblica per il reperimento di un contingente di n. 701 medici ai quali conferire incarichi individuali, e alla richiesta di 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, si rileva che in sede di audizione della DC Risorse Umane, tenutasi da ultimo il 25 gennaio 2024, il CIV è stato informato del fatto che **è previsto l'intero scorrimento della graduatoria concorsuale** di cui alla Determinazione sopra richiamata, entro il primo trimestre 2024. Dal Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale approvato con Determinazione n.67 del 18.10.2023 "Aggiornamento del Piano integrato di attività ed organizzazione 2023-2025 - Piano dei fabbisogni di personale" si evince che nel triennio 2023-2025 è previsto un fabbisogno annuo di 97 medici della seconda fascia funzionale e di 631 medici della prima fascia funzionale. Per mantenere tale consistenza di personale occorre assumere:

- 76 medici di seconda fascia funzionale e 170 medici di prima fascia funzionale nel 2023;
- 11 medici di seconda fascia funzionale e 30 medici di prima fascia funzionale nel 2024;
- 8 medici di prima fascia funzionale nel 2025.

Dall'audizione del Coordinamento Generale Medico Legale da parte della Commissione Prestazioni in data 22 febbraio 2024, si sono acquisite ulteriori informazioni che vanno a completare e riepilogare lo stato del personale medico dell'Istituto:

- alla data del 15 aprile 2024 la forza dei medici dipendenti conta di 505 medici dipendenti dei quali 85 di seconda fascia (quasi sempre svolgevano lo stesso incarico assegnato ad interim o delega) e 420 di prima fascia);
- i medici convenzionati con contratto libero professionale di 25 ore a settimana e monte orario di 1.200 ore l'anno sono n. 859. Negli anni l'Istituto, per far fronte ai numerosi adempimenti medico legali assegnati dal legislatore, si è avvalso di un contingente di medici in convenzione con contratto libero professionale a 25 ore a settimana, attualmente in essere in virtù del differimento del termine di scadenza dei contratti e degli incarichi conferiti;
- con determinazione del Direttore Generale n.115 del 22 marzo 2023 è stata autorizzata la selezione pubblica per il reperimento di n.701 medici cui conferire incarichi con contratto di lavoro autonomo ai sensi dell'Accordo Collettivo Nazionale sottoscritto dall'INPS e dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative in ambito nazionale. Le graduatorie definitive della procedura selettiva suddetta sono state approvate con determinazione del Direttore Generale n. 3 del 08.01.2024 ed attualmente le Direzioni regionali/DCM e il DCRU per il contingente del CGML

stanno procedendo con la verifica delle incompatibilità per la successiva stipula contrattuale con i professionisti con validità dal 1° aprile p.v.;

- l'interpello previsto a breve per l'assegnazione dell'incarico delle 52 UOS territoriali e delle 31 UOS funzionali completerà il presidio dell'Area medico legale dell'Istituto;
- con l'approvazione del Bilancio preventivo dell'INPS per l'anno 2024, deliberazione n. 40 del 19 dicembre 2023 del CIV, lo stanziamento è stato elevato a euro 70.465.760,00 per il relativo capitolo di spesa 8U1210028 per consentire la contrattualizzazione di complessivi 820 medici;
- la suddetta determinazione del Direttore Generale n.115 del 22 marzo 2023 aveva previsto:
 - a) lo scorrimento delle graduatorie della selezione pubblica (n.701 ACN) qualora si rendesse necessario per ragioni di sopravvenute esigenze;
 - b) l'utilizzo delle stesse graduatorie per ottemperare alle funzioni relative al primo accertamento dei requisiti sanitari d'invalidità civile, cecità civile, handicap e disabilità, in virtù di adeguate Convenzioni o di Protocollo d'intesa;
- ulteriore incremento dei medici è previsto dalla determinazione n.95 del 14 dicembre 2023 attraverso l'espletamento della selezione pubblica, per il reperimento di un contingente di n. 129 medici, specialisti in specifiche branche di interesse istituzionale, cui conferire incarichi individuali, con contratto di lavoro autonomo, finalizzati ad assicurare il presidio delle funzioni delle ex Commissioni Mediche di Verifica del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Occorre da ultimo osservare che, nonostante le recenti assunzioni e il progressivo scorrimento della graduatoria, i medici interni, tra prima e seconda fascia, saranno poco più di 700 al termine dello scorrimento; l'Istituto attinge a figure a tempo determinato per un numero pari a più del doppio dei medici interni.

In ordine alla richiesta del CIV di 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 attualmente non risulta nessuna azione dell'Amministrazione.

Infine, in merito alla formazione dei medici INPS si riscontra che sono stati realizzati interventi formativi volti alla revisione della concessione dell'invalidità civile, in tutte le sue componenti, anche al fine di migliorare i tempi di erogazione.

Nello specifico, dal Piano della **Formazione** 2023-2025, approvato con Determinazione n.33 del 26.07.2023 dal Commissario Straordinario, risultano previsti per il Coordinamento Generale Medico Legale per il 2023 interventi formativi relativi al contributo dell'Intelligenza Artificiale negli scenari gestionali e assicurativi nella sanità italiana e alle nuove competenze INPS nella medicina legale del pubblico impiego, in materia di accertamento delle condizioni di Inabilità e Inidoneità dei Dipendenti Pubblici. L'intervento segue il trasferimento all'INPS delle competenze delle commissioni mediche di verifica operanti nell'ambito del MEF a seguito di soppressione delle medesime.

L'innovazione è stata introdotta dalla **legge n. 122⁶ del 4 agosto 2022**, sullo stato di attuazione della stessa il CIV ha richiesto il monitoraggio, mediante una periodica rendicontazione. Sul punto è stato audito il Coordinamento generale che ha fornito un primo quadro aggiornato, più avanti richiamato. Valutando l'impatto anche delle nuove competenze in materia di inabilità al lavoro per i dipendenti pubblici, da ultimo richiamate, il CIV ha indicato la necessità di rivedere le funzioni delle Unità Operative Semplici Funzionali (**UOSF**).

In merito si evidenzia come la Direttiva del Direttore Generale n.5 del 2022 "Linee Guida sul contenzioso amministrativo e giudiziario" individui il contingente di medici, in collaborazione con la DC Inclusione e invalidità civile, la DC Pianificazione e controllo di gestione e il Coordinamento generale medico legale, in aggiunta agli attuali responsabili di UOS medico-legali funzionali, da dedicare in via esclusiva e/o prevalente alla gestione del contenzioso in materia di invalidità civile e in materia previdenziale, sulla base delle operazioni peritali dei CTU da presidiare per regione/DCM e Sede con particolare riguardo ai territori in cui il contenzioso in materia è più consistente. A tal fine dovrà essere anche valutata l'opportunità di ampliare le competenze delle UOSF (Unità Operative Semplici Funzionali); promuovere ed incentivare, in accordo con la DC Inclusione e invalidità civile, il più ampio utilizzo del Portale del CTU da parte dei medici, nella consapevolezza che tale strumento ha la possibilità di migliorare notevolmente il processo di lavoro dei funzionari ATP ma può anche consentire pagamenti certi e più rapidi delle spese ai CTU.

Dall'audizione del Coordinatore Generale Medico legale è emerso che gli ATPO (Accertamento tecnico preventivo) sul territorio nazionale sono circa n.189.000, di cui n.173.248 di ordine assistenziale e n. 16.218 di ordine previdenziale. Entrando nello specifico, il fenomeno è all'attenzione del Coordinamento medico-legale: prendendo l'esempio della Puglia, gli accertamenti attivati per le controversie finalizzate alla concessione delle prestazioni previdenziali risultano essere n. 4.867 (oltre un quarto del dato nazionale); se rapportati a quelli attivati per le controversie finalizzate alla concessione delle prestazioni assistenziali sempre nella medesima regione (n.34.827) rappresentano una percentuale superiore al 10%. Le percentuali degli ATPO di natura assistenziale sono invece bassissime in Lombardia (n. 42) ed in Emilia-Romagna (n.33).

⁶ Con i messaggi Hermes n.1834 del 18 maggio 2023 e n.2064 del 1° giugno 2023 l'Istituto ha comunicato che a decorrere dal 1° giugno 2023, ai sensi dell'articolo 45, commi 3-bis e 3-ter, del decreto-legge 21 giugno 2022, n.73, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2022, n. 122, sono state trasferite all'INPS le funzioni già svolte dalle Commissioni mediche di verifica istituite presso il Ministero dell'Economia e delle finanze. Dalla medesima data è stato messo a disposizione delle Amministrazioni/Enti datori di lavoro il servizio on line per la presentazione delle domande di richiesta di accertamento sanitario. Tanto premesso, anche a seguito delle richieste di chiarimenti pervenute all'Istituto, in riferimento alle effettive funzioni trasferite all'INPS a decorrere dal 1° giugno 2023, è stato, da ultimo, emanato il messaggio Hermes n.3243 del 18 settembre 2023. Ne consegue che per le istanze presentate a decorrere dal 1° giugno 2023 la competenza relativa all'accertamento e alla valutazione delle condizioni di inabilità e di inidoneità al lavoro nei confronti del personale civile delle Amministrazioni statali, anche a ordinamento autonomo, degli Enti pubblici non economici e degli Enti locali, di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 165/2001, nonché gli accertamenti medico-legali nei confronti dei familiari superstiti aventi titolo alla pensione indiretta o di reversibilità sono in capo all'INPS. Le Commissioni mediche delle Aziende sanitarie locali, sulla base delle disposizioni normative sopra richiamate, non possono più effettuare gli accertamenti sanitari relativi alle domande presentate dal 1° giugno 2023, che sono di competenza dell'INPS; le medesime Commissioni provvederanno a definire le visite mediche delle eventuali domande ancora pendenti alla data del 31 maggio 2023.

Da ciò si evince un fenomeno, che accomuna alcune regioni, collegato alla realtà socioeconomica del territorio di riferimento, che è all'attenzione del Coordinamento Generale Medico Legale.

Il Cruscotto del contenzioso che riporta il dato nazionale, distribuito nelle regioni/direzioni di coordinamento metropolitano, del contenzioso in tema assistenziale e previdenziale relativo all'anno 2023, evidenzia come il carico maggiore sia riferito ad Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, DCM Napoli, DCM Roma, Lazio, Puglia, Sicilia. Le realtà territoriali considerate rappresentano il 91% del carico di istanze ATPO presentate a livello nazionale in ambito assistenziale e il 96% in ambito previdenziale.

Allo stato attuale gli adempimenti del Contenzioso giudiziario medico legale – in tema sia assistenziale che previdenziale - sono assegnati ai Responsabili delle Unità Operative medico legali (UOC unità operative complesse e UOST unità operative territoriali semplici).

I dati riportati sulla partecipazione del medico INPS alle visite peritali dell'anno 2023 (fonte Staticosan- Portale INPS) evidenziano il numero delle visite effettuate da quest'ultimo in qualità di Consulente Tecnico di Parte (CTP) nell' Accertamento Tecnico Preventivo (ATPO) e nell'eventuale C.O. (Contenzioso Ordinario).

In questo caso la media nazionale della partecipazione alle operazioni peritali è del 20%, che varia sensibilmente a seconda del carico di lavoro (numero delle ATPO + CO).

Si precisa che, ad esito dell'ATPO, in assenza di contestazioni, il giudice emana il decreto di omologazione della relazione peritale, non impugnabile né modificabile.

Il Contenzioso Ordinario, che si conclude con una sentenza, avviene, invece, quando gli Accertamenti tecnici preventivi (ATPO) non sono omologati. Nel caso in cui, infatti, una delle parti (INPS o cittadino ricorrente) manifesti dissenso alle conclusioni del CTU, la parte dissenziente potrà presentare ricorso motivato davanti al medesimo giudice ai sensi dell'articolo 445 bis, comma 6, del codice di procedura civile.

Focalizzando l'attenzione sulle realtà territoriali più critiche, e cioè sull' Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, DCM Napoli, DCM Roma, Lazio, Puglia, Sicilia, emerge che esse rappresentano il 91% del carico di istanze ATPO presentate a livello nazionale in ambito assistenziale e il 96% in ambito previdenziale. Si evince, inoltre, che la percentuale della presenza del medico INPS alle visite peritali è comprensibilmente alta in Basilicata (75%), in quanto in tale regione è attiva la convenzione con il Tribunale per l'accentramento delle operazioni peritali che vengono svolte unicamente in locali adibiti a tale scopo a Lagonegro.

Circa le visite peritali effettuate sulle Consulenze Tecniche d'Ufficio CTU con la partecipazione del Consulente Tecnico di Parte (CTP) nell'ATPO e nel CO (Contenzioso Ordinario), la media nazionale della partecipazione alle operazioni peritali è del 34%, che varia sensibilmente a seconda del carico di lavoro (numero delle ATPO + CO).

Negli anni, la carenza organica ha portato l'Area medico legale a limitare la partecipazione nelle Consulenze Tecniche Preventive nei giudizi di ATPO, a causa della difficoltà dovute sia per il numero

elevato delle CTU, sia per la dislocazione degli studi medici.

Nell'allegato 2 del PIAO 2023-2025 la materia delle Unità Operative Semplici funzionali (UOSF - monitoraggio del contenzioso delle sedi territoriali) è inserita tra gli Obiettivi Prospettiva Sviluppo con la Direzione Centrale Organizzazione in qualità di capofila (Determinazione Direttore Generale n. 58 del 1° marzo 2023), ma non risultano realizzati i *Key Performance Indicator* (KPI) previsti.

Relativamente all'attività delle Commissioni Mediche di Verifica ex MEF, a cui è subentrato l'Istituto, in sede di audizione è emerso che secondo una ricognizione effettuata, è stata data priorità allo smaltimento della giacenza essendo le stesse istanze in scadenza normativa (ultimi mesi 2022/gennaio maggio 2023). In alcune realtà territoriali lo smaltimento non appare al 100% in quanto alcune delle pratiche, tramesse dal MEF per PEC, sono successivamente confluite nella procedura dedicata.

Si tratta di istanze con istruttoria insufficiente che successivamente sono confluite nella procedura *online* o che sono state ivi reinserite in modo cautelativo dalle stesse Amministrazioni richiedenti. Il dato nazionale dello smaltimento della giacenza è circa l'85%. Per l'Emilia-Romagna è il 98%, per la Campania il 50%, per il Piemonte, il Veneto e la Valle d'Aosta il 100% e per il Lazio e Roma, gestito direttamente dal Coordinamento, il 100%. Smaltita tutta la giacenza, le CMV hanno potuto operare sul pervenuto nella procedura dedicata, implementata progressivamente, che non è stata ancora ultimata per cui si è reso necessaria in taluni casi, prioritari per i caratteri di urgenza, la gestione delle pratiche con convocazioni a visita e redazione del relativo verbale di visita in modalità extra procedurale. Nel pervenuto, in modalità procedurale, si evidenziano delle differenze con il lavorato dovute a varie fattispecie: domande pervenute in procedura già ricomprese nella giacenza trasmessa dal MEF, le riconvocazioni degli assenti a visita, i deceduti, le richieste di ulteriori accertamenti sanitari e/o adempimenti di ordine amministrativo. Sulle nuove domande pervenute dopo il 1° giugno 2023 le percentuali maggiori di lavorato le hanno raggiunte il Veneto e la Toscana 100% nonché la Lombardia e la Basilicata 96%.

L'audizione del DC Inclusione e Invalidità Civile e del Coordinamento Generale Medico Legale ha fatto emergere, altresì, che la Riforma sulla disabilità introduce in Italia importanti cambiamenti normativi e dal 2025 sarà completamente rivoluzionato lo scenario di riferimento.

La Riforma riguarda tutte le persone con disabilità e ha il suo fulcro nel progetto di vita personalizzato e partecipato che è finalizzato a garantire l'autodeterminazione della persona e a favorirne il protagonismo in tutte le fasi della vita. Tale strumento si configura quale via alternativa all'istituzionalizzazione e privilegia la permanenza della persona nella sua comunità e la sua piena partecipazione alla vita sociale previa rimozione degli ostacoli che impediscono alla persona con disabilità di essere totalmente integrata.

Per rafforzare l'autonomia delle persone con disabilità cambierà anche la modalità di accertamento. Si passa da una valutazione legata alla capacità di lavoro generica ad una valutazione mista che, partendo dalla menomazione, valuta anche aspetti relazionali.

Lo strumento individuato dal legislatore e sviluppato dall'OMS per garantire questo approccio nella seduta, è la Scheda/questionario di Valutazione della Disabilità dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHODAS), somministrata nel corso di un'intervista da un professionista e che può misurare la salute e la disabilità ma anche gli aspetti socio relazionali.

Il questionario richiede un tempo minimo per la somministrazione ed incrementa il tempo medio di durata della visita dall'attuale mezz'ora all'ora intera.

Per essere attuata la Riforma richiede, pertanto, lo svolgimento da parte dell'Istituto di un'importante attività preparatoria nonché un organico adeguato. In sette Regioni si sta sperimentando un supporto amministrativo dell'area medica. Tale presidio dovrà coadiuvare i medici a gestire le Commissioni, a fissare i calendari, a richiamare le persone assenti a visita, a provvedere all'accoglienza dell'utente, ecc.

Quali **spunti eventuali per la successiva attività di programmazione**, considerati sia l'età media molto alta dei medici attualmente in servizio, molti dei quali prossimi alla pensione, sia la nuova Riforma sulla disabilità, sia l'innovazione introdotta dalla legge n. 122/2022 e sia la necessità del presidio fisico quando la visita agli atti non risulta sufficiente, si evidenzia che occorre programmare con urgenza nuovi concorsi, ottenendo quindi autorizzazioni ad assumere medici con contatto a tempo indeterminato.

La possibilità di assumere ulteriore personale medico alle dipendenze dell'Istituto, in luogo di autorizzazioni ad attingere a figure a tempo determinato, permetterebbe una migliore gestione della risorsa, più efficiente e più flessibile, soprattutto al fine di superare le difformità territoriali nei tempi di lavorazione delle pratiche, gestendo eventuali criticità localizzate.

La portata innovativa della legge delega sulla disabilità comporta, altresì, l'innovazione dell'assetto organizzativo dell'Area medico legale considerata la complessità delle attività dei medici.

Anche la logistica e l'innovazione tecnologica dovranno essere potenziate.

L'Istituto non potrà, infatti, divenire l'unico soggetto accertatore senza contestualmente prevedere un piano logistico adeguato e un forte investimento nell'innovazione tecnologica.

2.3 Sostegno alla famiglia

Con la Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha indicato l'obiettivo di evidenziare, nel dettaglio, l'impatto economico legato all'erogazione dell'**Assegno Unico** sul Bilancio dell'Istituto e, quale aggiornamento, ha individuato la linea strategica di verificare l'efficacia delle procedure per l'erogazione dello stesso Assegno Unico, con particolare riferimento alla tempistica e alla gestione delle anomalie, prevedendo una rendicontazione periodica allo stesso CIV.

La riforma non ha semplicemente esteso le platee di beneficiari, includendo i lavoratori autonomi e gli inoccupati che prima non beneficiavano degli ANF, ma anche rafforzato i benefici per tutte le categorie, incluse quelle già beneficiarie degli strumenti precedenti.

L'Assegno Unico e Universale è stato erogato dall'INPS a partire da **marzo 2022**.

I dati relativi all'impatto economico dell'Assegno Unico sono desumibili dagli atti di Bilancio approvati dal CIV, dal Rapporto annuale relativo all'anno 2022 oltre che dall'Osservatorio sull'Assegno Unico Universale, predisposto dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale.

Più in dettaglio, nel primo paragrafo del capitolo 4 del **XXII Rapporto Annuale** intitolato "Gli strumenti di supporto alle famiglie", a poco più di un anno dalla sua istituzione, i beneficiari di AUU hanno raggiunto circa 9,7 milioni (pagamenti di competenza 2022, effettuati fino a marzo 2023 per l'AUU a domanda e al 29 marzo 2023 per le integrazioni di AUU su RdC).

Sono stati presi in considerazione i dati relativi a tutti i figli beneficiari di almeno un pagamento di AUU relativo alla competenza 2022 e, per completezza, in tale aggregato sono stati inseriti anche coloro che hanno avuto l'integrazione dell'AUU riconosciuto direttamente sul Reddito di Cittadinanza (RdC).

L'82% dei beneficiari appartiene a nuclei in cui almeno un genitore risulta lavoratore dipendente, il 10% appartiene a nuclei senza dipendenti, ma con almeno un genitore lavoratore autonomo e il residuo 8% si riferisce a nuclei in cui entrambi i genitori non risultano inclusi tra i lavoratori. Il *take-up* della misura si aggira intorno al 90% e varia in relazione all'età del beneficiario, con valori che raggiungono il 95% per i figli più piccoli. Si rileva anche un considerevole divario territoriale con un *take-up* medio che si attesta al 92% nelle province del Sud che si riduce al 86% nelle province del Centro e settentrionali.

Nel 2022 le richieste pervenute in Istituto sono circa 9 milioni, delle quali circa 8.800.000 accolte immediatamente, circa 264.000 accolte dopo l'evidenza e circa 54.000 sono accolte dopo la sospensione.

Mentre nel 2023 le richieste pervenute in Istituto sono più di 10 milioni, delle quali circa 9 milioni immediatamente accolte, circa 52.000 accolte dopo l'evidenza e circa 20.000 accolte dopo la sospensione.

Nel dettaglio, quando la pratica risulta:

- “in evidenza presso la sede” significa che ha bisogno di un supplemento di istruttoria da parte della sede territoriale INPS,
- “in evidenza al cittadino” è l'utente che deve integrare la domanda con apposita documentazione
- “in sospensione”, l'interruzione dell'erogazione è determinata, invece, da altri fattori o impedimenti che bloccano il procedimento e creano uno “*stand by*” dell'istruttoria.

Il tempo medio di erogazione registrato nel 2022 e 2023 è 21 giorni, per le domande in evidenza sede, invece, si arriva ai 142 giorni registrati nel 2022 e ai 100 giorni del 2023.

Le domande respinte nel 2023 rappresentano all'incirca il 6% di quelle pervenute (n.631.000). I motivi del respingimento sono attribuibili sostanzialmente alla mancanza dei requisiti di legge.

Nell'**Osservatorio statistico**⁷ sull'Assegno Unico a febbraio 2024 si specifica che la media mensile dei beneficiari nel 2023 è pari a 5.947.263 di nuclei familiari che hanno ricevuto l'assegno per il 2023, rispetto ai 5.717.084 del 2022, per un totale di 10.045.880 figli rispetto agli 9.689.782 di figli nel 2022. Anche l'importo complessivo erogato relativo ai mesi di competenza 2023 (17.319,7 milioni di euro) supera quello del 2022 (12.558,5 milioni di euro) così come l'importo medio mensile per richiedente e l'importo medio mensile per figlio.

In relazione ai dati contenuti nel **Bilancio dell'Istituto** nell'ambito delle uscite per prestazioni istituzionali il valore relativo all'Assegno Unico per i figli è pari a 20.889 mln di euro nel preventivo 2024 e 18.698 mln di euro nell'assestato 2023, interamente coperti dai trasferimenti dal Bilancio dello Stato a titolo di Gestione degli interventi assistenziali e di sostegno alle gestioni previdenziali (GIAS). Più in generale, le prestazioni in materia di sostegno alla famiglia risultano in aumento di 1.921 mln di euro, da collegare principalmente all'Assegno Unico (+2.191 mln di euro). Il dato relativo al rendiconto generale 2022 è di 12.853 mln di euro.

Per quanto riguarda più in generale gli interventi a favore della famiglia, occorre osservare che l'Istituto, anche attraverso progettualità PNRR, ha implementato diverse funzionalità del **Portale delle Famiglie**, sistema informativo riguardante le prestazioni dedicate alle famiglie, che fornisce informazioni e servizi integrati, consulenza, suggerimenti e notizie. L'obiettivo è agevolare e sostenere i genitori nell'interazione con l'Istituto, riguardo alle attività e alle prestazioni erogate a sostegno dei nuclei familiari.

In particolare, il Portale prevede l'accesso alle prestazioni dedicate, l'integrazione con il sistema ISEE, il supporto di un assistente virtuale informativo e alcune simulazioni di prestazioni. Nel Portale sono attualmente integrate le prestazioni riguardanti l'Assegno unico e universale, il Bonus asilo nido e altre prestazioni per la famiglia e per la maternità.

Sul versante dell'efficacia delle procedure, sono stati sviluppati alcuni specifici **progetti PNRR**, quali il Simulatore importo Assegno Unico, Portale delle Famiglie - integrazione funzionalità Assegno

⁷ Gli **Osservatori statistici**, nel rispetto della *privacy*, forniscono alla collettività la mappa completa dell'evoluzione del mercato del lavoro, della struttura occupazionale agricola e non agricola, del sistema retributivo e pensionistico, e dei beneficiari di ammortizzatori sociali, di prestazioni alla famiglia, al fine di contribuire dinamicamente alla valutazione delle trasformazioni sociali e produttive in atto.

Unico, le Video-guide personalizzate ai richiedenti l'Assegno Unico per i figli a carico, il Processo di erogazione delle informazioni tramite video guida per genitori richiedenti con domanda/pagamento bloccato, il Processo di controllo e gestione della richiesta. Dal 1° marzo 2023 è stato introdotto il rinnovo automatico dell'AUU, quale misura di semplificazione per gli utenti che punta a valorizzare le banche dati dell'Istituto offrendo un servizio innovativo: i dati della domanda sono automaticamente prelevati dagli archivi dell'Istituto, che procede, pertanto, a liquidare il beneficio in continuità, salvo ovviamente la necessità dell'ISEE aggiornato ai fini della determinazione della misura.

È stata rilevata la presenza di **domande per le quali, a tutt'oggi, l'istruttoria non può essere completata** in quanto non risulta allegata dall'utente la documentazione necessaria, oppure domande accolte il cui pagamento non è andato a buon fine a causa di anomalie tecniche. Per tali domande è disponibile per i richiedenti la sopra richiamata video-guida personalizzata (422.364 video prodotti nel periodo gennaio 2022 – dicembre 2023) che informa sullo stato della domanda presentata e che fornisce indicazioni su come procedere, illustrando in pochi passaggi le attività da effettuare.

Permane l'esigenza di evidenziare l'impatto sui percettori dell'Assegno Unico 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 e a fornire al Consiglio una **rendicontazione periodica** sull'efficacia delle procedure per l'erogazione dell'Assegno Unico, con particolare riferimento alla tempistica e alla gestione delle anomalie e degli scarti delle lavorazioni centralizzate. L'azione dell'Istituto dovrà orientarsi, inoltre, verso una maggiore semplificazione della domanda introduttiva.

2.5 Prestazioni creditizie e sociali

Le indicazioni che il CIV detta con la Relazione Programmatica 2023-2025 sul tema della Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali sono sviluppate su diversi livelli.

Ad un primo livello, il CIV pone l'obiettivo di rendere strutturale in tempi brevi una **interlocuzione con le OO.SS.** di categoria sull'utilizzo delle risorse relative alla **Gestione Unitaria** di tali prestazioni, e parallelamente di 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, al fine di 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, l'utilizzazione.

Attualmente non risulta il coinvolgimento strutturale richiesto con la linea di indirizzo.

Al fine di realizzare l'**armonizzazione** delle prestazioni offerte dall'INPS, il Direttore Generale, con Determinazione n.61 del 01.03.2023, ha istituito il progetto 5.1.3. 2023 "Adozione di un nuovo Regolamento per l'armonizzazione delle prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale

con la gestione assistenza magistrale (EX ENAM)", mentre il C.d.A. ha definito la Linea Guida Specifica SP 5.1 con l'obiettivo di garantire maggiore efficacia nella finalizzazione delle risorse del Fondo, se necessario, anche per mezzo di proposte normative.

Ad un secondo livello, il CIV ha sollecitato un **intervento normativo** completo, volto a favorire l'incremento delle **adesioni al Fondo Credito** attraverso la riapertura dei termini di iscrizione ovvero la possibilità di iscrizione strutturale al Fondo e il potenziamento delle prestazioni, la semplificazione dell'accesso alle procedure, la finalizzazione di parte delle risorse del Fondo credito come **anticipo** del pagamento delle quote di **TFR/TFS** spettanti ai dipendenti pubblici.

Le linee di indirizzo sopra richiamate risultano recepite sia in merito alla riapertura dei termini per le iscrizioni al Fondo Credito⁸, sia relativamente all'anticipo del TFR/TFS⁹, mentre risultano da potenziare le prestazioni per gli aderenti non autosufficienti.

Il CIV ha recentemente evidenziato un accumulo di arretrato nelle prestazioni di anticipo TFS/TFR: le domande totali di anticipazioni del TFS/TFR presentate dai lavoratori dal 1° febbraio al 12 dicembre 2023 sono state n.17.539, quelle respinte n. 6.195, quelle in lavorazione n.9.138 e quelle lavorate n.2.216. In occasione delle sedute programmate dalla Commissione Prestazioni sul processo di erogazione del TFR e del TFS e della nuova prestazione "anticipo TFS e TFR", preso atto delle criticità manifestatesi nel corso del 2023, nonché dei suggerimenti segnalati dalla DC Pensioni, dalla DC Credito e Welfare e attività sociale e dalle Federazioni Nazionali dei Pensionati e di categoria, ha ritenuto opportuno deliberare tempestivamente in materia e supportare la tecnostruttura nello svolgimento delle proprie attività e nell'individuazione di scelte strategiche e proposte normative in chiave proattiva. Le DC Competenti e le Federazioni Nazionali dei Pensionati hanno evidenziato che i ritardi registrati nei tempi di erogazione delle prestazioni in esame sono determinati da diversi fattori: dalla carenza di personale, dalla mancanza di una formazione costante e mirata a favore degli operatori delle sedi e delle amministrazioni statali coinvolte e dal progetto di reingegnerizzazione in atto, ancora in fase di rodaggio. Con propria Deliberazione n.2 del 23 gennaio 2024 il CIV ha sollecitato gli Organi di gestione ad elaborare un progetto speciale che favorisca una contrazione dei tempi di erogazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto, dell'anticipo del TFS/TFR e dell'attività svolta dalla Direzione Generale per la gestione della previdenza complementare.

⁸ L'art. 19 del DDL lavoro (AC 1532 bis) prevede una "Apertura strutturale dei termini di adesione alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali", stabilendo che i dipendenti e i pensionati di enti e amministrazioni pubbliche, che non risultino iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali di cui all'articolo 1, comma 245, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, possano aderire alla stessa, tramite comunicazione all'INPS della volontà di adesione. Detta adesione è irrevocabile e le relative prestazioni potranno essere richieste decorso un anno dall'iscrizione.

⁹ Quest'ultimo risultato è stato supportato dalla realizzazione dell'attività progettuale "Finalizzazione di 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." attuativa della Linea Guida Gestionale 5.1 "Garantire maggiore efficacia nella finalizzazione delle risorse del Fondo Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali anche tramite proposte normative, ove necessario" presente nell'allegato V del PIAO (dall'andamento produttivo relativo al IV trimestre 2023, l'attuazione della linea guida risulta essere pari al 91,67%).

Il CIV, inoltre, ha sollecitato il contrasto dell'elevata **morosità relativa ai mutui ipotecari edilizi**, attraverso procedure adeguate volte all'attivazione delle azioni di recupero delle somme.

A tal proposito, il Commissario Straordinario il 21 dicembre 2023 ha adottato la Deliberazione n.109 avente ad oggetto "Modifiche al Regolamento per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, di cui alla Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.23 del 2 marzo 2022". In particolare, tali modifiche mirano:

- al rafforzamento della finalità sociale della prestazione, attraverso, ad esempio, misure che vanno ad individuare nuovi criteri di accesso al mutuo per un ulteriore immobile, l'introduzione di un limite temporale entro il quale i titolari di contratti di mutuo sottoscritti in vigore dei regolamenti adottati precedentemente al Regolamento di cui alla Determinazione presidenziale n.79 del 2015, possono esercitare l'opzione per la trasformazione del tasso da fisso a variabile e viceversa, o, ad esempio, l'obbligo per l'iscritto di essere proprietario di almeno il 50% dell'immobile;
- all'efficientamento e allo snellimento del processo erogativo, attraverso misure quali l'introduzione del limite di durata del piano di ammortamento commisurato all'età del richiedente, la definizione dei casi in cui è possibile richiedere la variazione di durata del mutuo e relative modalità e la presentazione di una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) valida ai fini della predisposizione della graduatoria nazionale mensile;
- alla **riduzione delle morosità e del rischio connesso al credito concesso**, attraverso misure quali l'introduzione degli obblighi di elezione del domicilio digitale e di comunicazione di eventuali atti o provvedimenti che possono incidere sull'esigibilità o sulla garanzia del credito, nonché l'ampliamento dei soggetti idonei a succedere nella titolarità del mutuo e la risoluzione del mutuo in caso di decesso del mutuatario in assenza di eredi.

Con i messaggi Hermes n.2364, n.2838, n.3392, n.3997, n.4431 del 2023 e n.837 del 2024, al fine di efficientare i flussi di lavorazione connessi alle pratiche di Mutui Ipotecari destinati agli iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, sono state rilasciate le prime funzionalità sugli applicativi Istruttoria, Morosità e Riscossione.

Con il messaggio Hermes n.1319 del 2.04.2024, al fine di gestire in autonomia ulteriori situazioni senza dover richiedere lavorazioni fuori procedura, sono stati oggetto di ulteriori implementazioni i seguenti applicativi: Applicativo motore per la Gestione delle Morosità (Gestione Morosità e Contenzioso); Applicativo di Riscossione (Gestione Riscossioni).

Con l'adozione del nuovo Regolamento sui mutui ipotecari, entrato in vigore dal 1° gennaio 2024, si sono dovute adeguare le funzionalità dell'applicativo dedicato alla gestione dei mutui alle nuove disposizioni regolamentari, pertanto, le domande di concessione del mutuo o di portabilità possono essere presentate a decorrere dal 15 febbraio 2024 (messaggio Hermes n.4658 del 27.12.2023).

Occorre rilevare, peraltro, che già a gennaio 2023 è stato rilasciato il "Nuovo servizio di domanda per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e

sociali". Dal report "Impatto dei progetti PNRR" aggiornato a dicembre 2023 è possibile rilevare come il numero di domande per mutuo ipotecario e surroga pervenute nel periodo gennaio - dicembre 2023 è pari a 18.512 per un valore 2.30 mld di euro, a fronte di una somma stanziata nel Bilancio del corrente esercizio pari a 300 mln di euro. Parallelamente le pratiche in lavorazione risultano essere pari a 1.874 per un valore di euro di circa 240.73 mln di euro (che considera le domande ammesse fino al 3 febbraio 2023 e le domande ammesse in esito alle graduatorie pubblicate per i mesi da febbraio a novembre¹⁰). A dicembre le pratiche in lavorazione già erogate e avviate in ammortamento sono 699 pari a 96.5 mln di euro.

2.6 Inclusione sociale

Con la Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha indicato l'obiettivo di 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 n.328 del 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. In questo quadro il CIV ribadisce la necessità di programmare un intervento di gestione integrato, aprendo un confronto con Anci e Conferenza delle Regioni, al fine di dare particolare attenzione alle persone anziane.

In materia di inclusione sociale, peraltro, l'Istituto ha sviluppato alcune progettualità PNRR che hanno interessato la domanda semplificata e il rilascio della procedura di liquidazione automatica dell'Assegno Sociale. Il progetto "Istruttoria assegno sociale" si propone di realizzare una piattaforma dedicata, comprendente un unico modello sia per la domanda che per l'istruttoria, con un *workflow* ottimizzato nella fase di verifica. In particolare, l'inserimento da parte dell'istante dei propri dati anagrafici e reddituali e l'automazione della verifica degli stessi ridurranno sensibilmente i tempi di istruttoria e di liquidazione. Il rilascio, in via sperimentale, della nuova piattaforma fa riferimento attualmente, solo alla fase di presentazione della domanda di assegno sociale da parte del cittadino. Successivamente, al termine della fase di sperimentazione, la nuova piattaforma verrà estesa anche agli Istituti di Patronato e agli intermediari abilitati (messaggio Hermes n.2003 del 30 maggio 2023).

Nel corso del 2023 è stata inoltre riaperta, fino al 31 agosto 2023, la procedura **Bonus psicologo** - Contributo per sostenere le spese relative a sessioni di psicoterapia, per gli psicoterapeuti con pazienti residenti o domiciliati nei territori colpiti dalle alluvioni. Le risorse relative al 2022 non

¹⁰ Nei primi due mesi del 2023, si è rilevato un numero di domande di mutuo ipotecario notevolmente superiore a quello accertato per il 2022 che, causando il superamento del limite del 90% delle disponibilità finanziarie stanziato per il 2023, ha determinato la necessità di ricorrere - ai sensi dell'art. 10, comma 3, del vigente Regolamento per l'erogazione dei mutui ipotecari agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali - ad una graduatoria nazionale mensile per l'ammissione delle domande presentate dopo il 4 febbraio u.s.

utilizzate sono state riassegnate dal 26 settembre 2023 con lo scorrimento della graduatoria regionale o provinciale (messaggio Hermes n.3356 del 26 settembre 2023).¹¹

Il CIV nella Relazione Programmatica ha inoltre formulato l'obiettivo di verificare e rimodulare il Progetto "**INPS per Tutti**", garantendo la partecipazione di tutti i soggetti interessati (Enti locali, Associazioni di volontariato, Parti sociali, Patronati) e la continuità del progetto attraverso intese quadro tra INPS, associazioni di rappresentanza e le istituzioni territoriali¹².

Con la Deliberazione del C.d.A. n.71 del 19 maggio 2021, INPS aveva adottato un Accordo quadro di collaborazione tra l'Istituto, l'ANCI, la Caritas Italiana e la Comunità di Sant'Egidio.

A seguito della delibera l'Istituto ha siglato accordi con Anci, Caritas, Centro Servizi per il Volontariato e Comunità di Sant'Egidio nelle seguenti realtà territoriali: Direzione regionale INPS del Lazio, Roma Capitale, Direzione regionale INPS Campania, Direzione regionale INPS Emilia Romagna, Direzione regionale INPS Calabria, Direzione regionale INPS del Piemonte, Direzione regionale INPS della Lombardia, Direzione regionale INPS del Veneto. Sono state rilevate diverse iniziative sul territorio relative a tale progetto, anche in occasione delle presentazioni dei Rendiconti sociali provinciali e regionali 2022. Inoltre, emerge la necessità di introdurre un **monitoraggio** sugli accordi, di cui al momento non si conosce l'efficacia in termini di benefici riconosciuti e di soggetti raggiunti dal progetto.

Il CIV nella Relazione Programmatica ha richiesto il monitoraggio e la rendicontazione relativa all'andamento della prestazione del **Reddito di cittadinanza**¹³. In merito è possibile rilevare alcuni

¹¹ Questa misura è stata ideata, in origine, per contrastare gli effetti che la crisi sanitaria e sociale del 2020-2021 ha avuto sulla salute mentale di moltissime persone per venire incontro al picco di richieste di sostegno psicologico che ne era derivato; la misura è destinata a persone in stato di ansia, stress, depressione che siano nella condizione di beneficiare di un percorso psicoterapeutico

¹² L'Istituto con l'iniziativa "INPS per tutti" si rivolge a singoli, famiglie senza tetto o senza fissa dimora e a tutti coloro che si trovano in situazioni di grave difficoltà economica o personale. La finalità del progetto è favorire l'integrazione sociale e promuovere il contrasto alla povertà. L'INPS ha realizzato il nuovo dossier "INPS per Tutti", che racchiude tutte le informazioni sull'iniziativa che, dal 2019, vede la partecipazione attiva delle sedi centrali e territoriali. Un contenitore sempre aggiornato che presenta tutte le collaborazioni con le realtà del volontariato e della solidarietà e tutte le attività del progetto, disponibile sul sito internet dell'Istituto. I primi progetti attuati nell'ambito di "INPS per tutti" hanno riguardato le realtà cittadine metropolitane; le città di Roma, Milano, Napoli, Bologna, Torino e Bari si sono attivate predisponendo degli info point

¹³ Con riferimento alla misura del Reddito di Cittadinanza si precisa che la Legge n.197 del 29.12.2022 (Legge di Bilancio 2023) all'articolo 1 comma 318 ne ha disposto la cessazione a far data dal 1° gennaio 2024. Il Decreto Legge n.48 del 4.05.2023, convertito con modificazioni dalla Legge n.85 del 3.07.2023, che ha introdotto le due nuove misure sostitutive del Reddito di cittadinanza, l'Assegno di Inclusione (ADI) e il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), ha definito anche il regime transitorio per la fruizione del Reddito di cittadinanza. L'erogazione di entrambe le misure è fortemente condizionata dalla sottoscrizione del patto di attivazione digitale e dei patti per l'inclusione o di servizio personalizzato; nel caso di SFL anche dalla partecipazione a percorsi di formazione. Inoltre, al fine di favorire l'occupazione dei beneficiari è previsto un meccanismo di compatibilità e cumulabilità con l'attività lavorativa subordinata ed autonoma nonché un sistema di incentivi all'occupazione. L'ADI è una misura nazionale di sostegno economico e di inclusione sociale e professionale per le fasce più deboli della popolazione, che assorbe anche la pensione di cittadinanza, destinata a scomparire come prestazione distinta. I beneficiari sono i nuclei familiari con determinate caratteristiche ovvero la presenza di almeno un componente con disabilità o minorenne o con almeno 60 anni di età ovvero dei componenti in condizione di svantaggio e inseriti in programmi di cura e assistenza dei servizi sociosanitari territoriali certificati dalla pubblica amministrazione. Sono richiesti determinati requisiti di residenza, cittadinanza, reddituali e patrimoniali, che devono sussistere per tutta la durata del beneficio:

cittadinanza e residenza: il richiedente deve essere cittadino dell'UE o suo familiare titolare del diritto di soggiorno o di quello permanente, o cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, o titolare dello status di protezione internazionale e residente in Italia da almeno 5 anni di cui gli ultimi 2 in via continuativa. La residenza in Italia è prevista anche per i

dati sia nell'Osservatorio dati statistici, sia nel Rapporto annuale 2022, in assenza della specifica rendicontazione al CIV da parte della Tecnostruttura

L'Osservatorio sul reddito e pensione di cittadinanza indica il numero dei nuclei beneficiari che hanno percepito almeno una mensilità di RdC/PdC nell'anno di riferimento.

Si riportano di seguito alcuni dati relativi alla prestazione in esame estratti dall'Appendice statistica di gennaio 2023. Nel 2023 (fino al mese di dicembre) è stato verificato in particolare che i nuclei familiari interessati (perceptor di almeno una mensilità di RdC/PdC) sono 1.367.138, le persone coinvolte sono 2.893.731. Tali numeri sono in calo rispetto a quelli riportati negli anni 2020, 2021 e 2022 e in lieve crescita rispetto a quelli del 2019. Discorso diverso per l'importo medio mensile (euro 562,81), leggermente in aumento rispetto a quello percepito nei tre anni soprariportati. Il numero dei nuclei perceptor della pensione di cittadinanza (151.257) e delle persone coinvolte (171.432) è in linea con quello registrato nei tre anni precedenti. Si evidenzia, infine, che i nuclei perceptor di RdC/PdC con almeno una revoca dal diritto per mancanza di requisiti sono 55.555, mentre quelli con almeno una decadenza dal diritto sono invece n. 277.412.

Il XXII Rapporto annuale fornisce alcune analisi utili relativamente al Reddito di Cittadinanza (RdC), evidenziando l'evoluzione nel numero e nelle caratteristiche dei perceptor nel corso del tempo, e contiene un box di approfondimento sul *take-up* della misura. Grazie ai dati in possesso dell'Istituto, resi accessibili attraverso il programma *Visitinps*, si è potuto calcolare il tasso di *take-up* del RdC sia al livello nazionale che per macroarea geografica, tenendo conto anche delle fluttuazioni mensili.

Le misure che sostituiscono il Reddito di Cittadinanza, il **Supporto per la Formazione e il Lavoro** (SFL), richiedibile dal 1° settembre 2023 e l'**Assegno di Inclusione** (ADI), operativo dal 1° gennaio 2024, presentano un elevato grado di complessità e sono centrate sulla cooperazione istituzionale.

componenti del nucleo che rientrano nella scala di equivalenza; valore ISEE non superiore a 9.360 euro annui; reddito familiare annuo inferiore a 6.000 euro o 7.560 euro (se nucleo composto da 67enni e/o da altro familiare disabile grave o non autosufficiente) moltiplicato per la scala di equivalenza; patrimonio immobiliare non superiore a 30.000 euro, non considerando la casa di abitazione, per un valore massimo IMU di 150.000 euro; patrimonio mobiliare non superiore a 6.000 euro che può essere incrementato in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare e delle eventuali disabilità presenti nello stesso; beni durevoli: nessun componente del nucleo familiare deve risultare intestatario di autoveicoli immatricolati nei 36 mesi antecedenti la richiesta (se di cilindrata: >1600 per autoveicoli; >250 per motoveicoli), eccetto i casi in cui sono previste agevolazioni per disabilità, o di navi e imbarcazioni da diporto, nonché di aeromobili di ogni genere come definiti dal Codice della navigazione.

L'ADI è una misura nazionale di contrasto alla povertà, alla fragilità e all'esclusione sociale delle fasce deboli attraverso percorsi di inserimento sociale, nonché di formazione, di lavoro e di politica attiva del lavoro; consiste in un sostegno economico e di inclusione sociale e professionale, condizionato alla prova dei mezzi e all'adesione ad un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa. Si compone di due parti: un'integrazione del reddito familiare fino a una soglia (quota A) e un sostegno per i nuclei residenti in abitazione concessa in locazione con contratto ritualmente registrato (quota B). Il beneficio economico decorre dal mese successivo a quello di sottoscrizione, da parte del richiedente ADI, del Patto di attivazione digitale del nucleo familiare (PAD) all'esito positivo dell'istruttoria. Il beneficio è erogato, mensilmente, sulla carta di pagamento elettronica (Carta di inclusione o Carta ADI) per un periodo continuativo non superiore a diciotto mesi e può essere rinnovato, previa sospensione di un mese, per periodi ulteriori di dodici mesi.

Per l'accesso alla misura del Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) è previsto un percorso di attivazione lavorativa: il richiedente deve iscriversi al Sistema Informativo di Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), sottoscrivere il Patto di attivazione digitale e sottoscrivere o aggiornare il Patto di servizio personalizzato presso i Centri per l'Impiego o altro servizio per il lavoro competente, da cui viene avviato ad un percorso formativo o ad altra iniziativa di attivazione lavorativa.

Il tema del Supporto per la Formazione e il Lavoro è approfondito nel programma "Integrazioni salariali" relativo alla missione "Politiche per il lavoro".

Il processo di erogazione è il risultato del lavoro, non solo dell'Istituto ma di un insieme di soggetti pubblici, che devono operare in maniera armonica e sinergica, attraverso uno strumento tecnologico agile che consenta il passaggio delle informazioni tra le varie piattaforme nonché l'attivazione di percorsi personalizzati per i beneficiari delle nuove misure.

Tale strumento è rappresentato dal Sistema Informativo digitale per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), realizzato e gestito dall'INPS ma la cui titolarità è del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Il numero di domande pervenute all'Istituto è notevolmente inferiore a quelle del RdC. Relativamente all'ADI, le domande accolte, fino ad ora, sono n.589.221, per quanto riguarda il SFL le domande accolte, fino ad ora, sono n.60.599.

Dal mese di maggio verrà pubblicato mensilmente, anche per le due misure in esame, l'Osservatorio dati statistici.

Quali **spunti eventuali per la successiva attività di programmazione**, occorre osservare che l'azione dell'Istituto deve orientarsi, vista la complessità che caratterizza le prestazioni ADI e SFL, verso la ricerca di soluzioni pratiche e di una maggiore semplificazione.

Inoltre, pur comprendendo le difficoltà che incontra l'INPS a gestire tale complessità, si ritiene che le due prestazioni che sostituiscono il Reddito di Cittadinanza siano comunque da attenzionare e sostenere. Sono misure di inclusione sociale, lavorativa e di contrasto alla povertà e rappresentano un sostegno importante per le persone a rischio di esclusione, che affrontano situazioni di difficoltà e di fragilità, ma allo stesso tempo registrano effetti importanti anche per l'Istituto. Un primo impatto rilevante è, ad esempio, la minor spesa in Bilancio.

Per avere un quadro di insieme e per poterne valutare tutti gli aspetti, il CIV necessita di acquisire ulteriori elementi e dati quali: il numero delle domande respinte e pervenute, il numero di coloro che percepivano il Reddito di Cittadinanza e che sono confluiti nelle due nuove prestazioni, e per i nuovi richiedenti quanti 567 ricevuto proposta formativa e quanti di orientamento al lavoro.

3. POLITICHE PER IL LAVORO

3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)

Il riordino della disciplina ordinaria in materia di ammortizzatori sociali (Fondi – FIS)¹⁴ si basa sul principio ispiratore del completamento del processo di universalizzazione delle tutele, che il legislatore ha attuato attraverso la creazione di un sistema di ammortizzatori sociali più inclusivo, ed ha richiesto un adeguamento della domanda relativa alla prestazione FIS.

Il CIV, con due specifiche linee di indirizzo, ha dato l'obiettivo di:

- assicurare sia **procedure semplificate** di erogazione degli ammortizzatori sociali, sia **accesso rapido** agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando la partecipazione della rappresentanza collettiva;
- di 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.

Le Linee di indirizzo appaiono sostanzialmente recepite, come si vedrà dall'illustrazione a seguire dei progetti rilasciati. Tuttavia, non sono stati forniti i monitoraggi richiesti dal CIV:

- sul processo di reingegnerizzazione della NASpl e Dis-Coll, da realizzare col coinvolgimento degli Istituti di Patronato;
- sull'andamento dell'utilizzo della prestazione ISCRO (dati forniti solo in sede di audizione)
- sull'implementazione della piattaforma unica CIG (OMNIA IS) e all'avvio del Polo costituito per l'istruttoria delle domande e del rilascio di autorizzazioni e dei relativi pagamenti diretti per le causali più complesse della CIGO

La linea di indirizzo si sviluppa attraverso specifiche progettualità, anche nell'ambito del PNRR.

Innanzitutto, la realizzazione e l'implementazione della **Piattaforma Unica CIG - OMNIA IS** (servizi integrati e proattivi per l'accesso alle integrazioni salariali, per i pagamenti, per l'istruttoria e per il monitoraggio), procedura operativa e informativa a supporto sia dei datori di lavoro e degli intermediari abilitati, sia degli operatori dell'Istituto, e unico punto di accesso per la presentazione di tutte le domande di integrazione salariale. La piattaforma Unica CIG – OMNIA IS ha visto le seguenti implementazioni: il servizio di presentazione della domanda di integrazione salariale ordinaria, caratterizzato da una modalità di compilazione semplificata e fortemente assistita volta a una trasmissione dei dati agile e senza errori; il Monitoraggio Pagamenti con cui si accede a *Dashboard* (Dashboard SR41, Dashboard UNI41) che permettono sia una visione sintetica e immediata dei dati disponibili, sia una visione più di dettaglio degli stessi; il monitoraggio delle integrazioni salariali (in questa prima versione, per i trattamenti di integrazione salariale

¹⁴ Attuato dalla Legge n.234 del 30 dicembre 2021 (Legge di Bilancio 2022), come modificato e integrato dal Decreto Legge n.4 del 27 gennaio 2022,

straordinaria - CIGS) accessibile agli utenti abilitati del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e del Ministero dell'Economia e delle finanze, che fornisce una visione sintetica, integrata e trasparente delle informazioni finanziarie relative alle prestazioni di integrazione salariale, oggetto di appositi finanziamenti; dashboard per l'istruttoria e per la gestione dei pagamenti diretti e delle denunce nello stato "da liquidare" pronte per essere direttamente inviate al pagamento oppure per essere lavorate; il servizio di "Comunicazione di rioccupazione" con cui i lavoratori, che durante il periodo di integrazione salariale intraprendano un'attività da lavoro subordinato o autonomo/parasubordinato, possono assolvere in modo agevole e telematico all'obbligo previsto dalla legge di dare preventiva comunicazione all'INPS dello svolgimento di detta attività; il servizio che permette ai datori di lavoro e agli intermediari di essere avvisati con una apposita comunicazione di posta elettronica certificata (PEC) dell'approssimarsi del termine decadenziale per l'invio dei flussi UNIEMENS (riporta dati utili per conguagliare le prestazioni di integrazione salariale anticipate ai lavoratori) e UNICIG41 (riporta dati necessari per il pagamento diretto delle medesime prestazioni), che andrà a regime nel 2024 e riguarderà sia le prestazioni di integrazione salariale a pagamento diretto sia quelle a conguaglio.

Contemporaneamente l'Istituto ha reingegnerizzato anche il servizio presentazione **Uniemens-Cig** (UNI41), che consente sia l'acquisizione e la trasmissione dei dati relativi ai flussi di pagamento diretto dei trattamenti di integrazione salariale (come disciplinato dalla Circolare n.62 del 2021), sia di eliminare i flussi Uniemens-Cig precedentemente trasmessi, attraverso la ricerca per codice fiscale del lavoratore, competenza anno-mese, inquadramento del lavoratore.

Dall'audizione della DC Ammortizzatori Sociali è emerso che a breve sarà comunicato il rilascio in ambiente di produzione della nuova procedura di istruttoria sia per la CIGO che per il FIS per tutte le strutture territoriali. Sono stati programmati, inoltre:

- il completamento del nuovo applicativo di gestione dei pagamenti con il rilascio, a mero titolo esemplificativo, di tutte le utility previste a supporto di una corretta liquidazione (es. gestione trattenute), con il collegamento con RI per un processo automatizzato di gestione degli indebiti, con i servizi di DC Pensioni per il calcolo di eventuali trattenute ecc.;
- il rilascio di nuovi servizi consulenziali e di comunicazione come, ad esempio, l'avviso alle aziende dell'approssimarsi dei termini di decadenza per l'invio dei flussi UNIEMENS E UNICIG, l'inserimento nel servizio di chat live info CIG di sistemi di chat bot.

Con messaggio Hermes n. 907 del 1.03.24 si comunica che a partire dal 2.05.2024 la presentazione delle domande di CIGO sarà possibile esclusivamente attraverso OMNIA IS.

Relativamente a tutti i **Fondi di solidarietà** e alla **CISOA** (Cassa Integrazione Speciale Operai Agricoli) è prevista l'estensione del nuovo modello di domanda (sinora la nuova domanda è stata rilasciata solo per CIGO, FIS e Fondo attività professionali), rendendo così la nuova Piattaforma OMNIA il canale esclusivo per la presentazione di tutte le tipologie di domande di integrazione.

Passando all'esame della **CIGS**, in sede di audizione la DC Ammortizzatori Sociali ha comunicato che

è stata inviata una proposta al Ministero del Lavoro per un intervento finalizzato alla semplificazione e all'efficientamento. L'iter di erogazione della prestazione è, infatti, molto complesso ed è caratterizzato da due fasi distinte che necessitano di due separate domande, una per ottenere il decreto di concessione da parte del Ministero e una per ottenere l'autorizzazione al pagamento della prestazione da parte dell'INPS.

In sostanza vengono effettuate due diverse istruttorie, con notevole aggravio dei tempi di lavorazione e, quindi, di liquidazione della prestazione. Le due istruttorie, infatti, non avvengono simultaneamente, ma l'una precede l'altra, atteso che la fase autorizzatoria gestita dall'Istituto può avviarsi, su domanda dell'azienda, solo dopo che quest'ultima ha ottenuto il decreto ministeriale.

Questa separazione tra fase concessoria e fase autorizzatoria comporta, non infrequentemente, la necessità di una interlocuzione tra Ministero ed INPS.

L'Indennità Straordinaria di Continuità Reddittuale e Operativa (**ISCRO**)¹⁵ è stata integrata con la gestione del recupero degli indebiti nel caso in cui, per rate di prestazioni già erogate, venga rilevato che l'indennità stessa è parzialmente o totalmente non dovuta. La DC Ammortizzatori Sociali ha comunicato che nel 2023 sono pervenute n.1.031 domande quindi in netta diminuzione rispetto al 2022 (n.2.166) e soprattutto al 2021 (n. .8.396). Delle domande del 2023 le accolte sono solo n. 294 e le respinte n.731.

In accordo con la linea di indirizzo data dal CIV volta a 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, l'Istituto ha apportato migliorie anche alla Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego (**NASpl**), in particolare attraverso l'attuazione del progetto PNRR "Nuovo servizio di presentazione domanda di indennità". Il progetto semplifica il flusso di presentazione della richiesta di NASpl e l'automazione delle relative fasi di istruttoria, verifica dei requisiti e pagamento, con l'obiettivo di incrementare la fiducia nel rapporto con l'utente non solo attraverso la risoluzione di singole richieste specifiche ma anche garantendo, in modo continuo e strutturato, una piena copertura dei suoi bisogni e delle sue aspettative nel tempo.

Dal report "Impatto dei progetti PNRR", aggiornato a dicembre 2023, si evince che a fine dicembre 2023 sono state pre-istruite **3.109.135** domande NASpl di cui **1.235.090** domande idonee alla liquidazione automatica. Mentre le domande presentate tramite il nuovo servizio sono pari a **445.000** ca.

La DC Ammortizzatori Sociali ha fornito i seguenti dati sulla prestazione, aggiornati al 31.12.2023:

- la giacenza iniziale n. 128.407
- le domande pervenute n. 18.569.806
- il totale definiti n.18.577.550

¹⁵ L'indennità è riconosciuta ai lavoratori iscritti alla Gestione Separata (articolo 2, comma 26, legge 8 agosto 1995, n. 335) che esercitano per professione abituale attività di lavoro autonomo.

- la giacenza finale n. 120.663.

Interessante è rilevare anche i dati relativi alla NASpl in relazione al progetto PNRR “Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti”, progetto che ha realizzato la sperimentazione di una innovativa forma di comunicazione all’utenza volta a facilitare la conoscenza e l’uso autonomo dei servizi online per mezzo di video personalizzati e interattivi. Per la NASpl, nel periodo tra gennaio 2022 e dicembre 2023, sono stati prodotti 4.090.205 video, 593.115 video visualizzati, 372.799 interazioni per un totale di 4,6 punti di gradimento su 5. Di questo progetto ha beneficiato anche il front office che ha rilevato, rispetto al 2021, la riduzione delle richieste al call center pari al 14% e alle sedi pari al 8%, a fronte di un complessivo aumento delle richieste di informazioni sulla NASpl e delle domande accolte.

Per amplificare gli effetti del processo di automazione e semplificazione e veicolare in modo più adeguato le informazioni non si può prescindere da un coinvolgimento capillare del territorio e contestualmente dal nuovo Sistema di misurazione della valutazione basato sul valore pubblico, dalla stabilizzazione e potenziamento delle professionalità presenti in Istituto ma soprattutto dalla programmazione di una formazione mirata sulla NASPI che coinvolga gli operatori appartenenti all’area amministrativa ed informatica (anche neoassunti) delle sedi INPS.

Anche nell’ambito della **Dis-Coll**¹⁶, l’Istituto ha reso disponibile sul proprio sito internet la nuova domanda di disoccupazione. La novità del servizio consiste nel fatto che il lavoratore, in base alla tipologia della sua ultima attività lavorativa, viene guidato nell’individuazione dell’esatta tipologia di domanda da presentare, NASpl ovvero Dis-Coll, in modo da diminuire la probabilità del verificarsi di errori e facilitare l’accesso alla prestazione, ove ne sussistano i requisiti. L’Istituto ha rilasciato una versione evoluta del servizio di domanda per l’accesso alla prestazione di disoccupazione Dis-Coll, che agevola la compilazione della domanda, tramite l’esemplificazione dei dati da inserire e la precompilazione delle informazioni, relative alla propria posizione, già in possesso dell’Istituto.

Il monitoraggio del **riordino normativo** relativo agli ammortizzatori sociali è un altro obiettivo volto a garantire l’uniforme applicazione territoriale e temporale sia delle disposizioni normative sia dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall’INPS. Il CIV ha sottolineato l’importanza di favorire la maggiore integrazione delle **politiche del lavoro** (attive e passive) attraverso la gestione integrata tra INPS, Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) e le Regioni.

Un primo passo importante è stato fatto a tal proposito con l’implementazione della possibilità di accesso alla prestazione Supporto per la Formazione Lavoro (SFL) attraverso la relativa procedura

¹⁶ L’indennità di disoccupazione mensile Dis-Coll è una prestazione a sostegno dei collaboratori coordinati e continuativi, anche a progetto, assegnisti di ricerca e dottorandi di ricerca con borsa di studio, iscritti in qualità di parasubordinati alla Gestione Separata, che abbiano perduto involontariamente la propria occupazione.

denominata Sistema Informativo per l’Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL)¹⁷.

Istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il **Sistema Informativo per l’Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL)**, realizzato dall’INPS, ha il fine di favorire l’interoperabilità di tutte le piattaforme digitali dei soggetti accreditati al sistema sociale e del lavoro. L’obiettivo è dare piena attuazione al decreto consentendo l’attivazione dei percorsi personalizzati per i beneficiari dell’Assegno di Inclusione (ADI) e del Supporto per la Formazione Lavoro (SFL), favorendo percorsi autonomi di rafforzamento delle competenze e ricerca di lavoro. All’interno della procedura è presente una piattaforma che ha il compito di agevolare la ricerca del lavoro, nonché d’individuare le attività formative più utili alla collocazione/riqualificazione dei beneficiari. L’INPS è tenuto a mettere a disposizione dei Centri per l’impiego e dei Comuni, per il tramite del SIISL, gli eventuali provvedimenti di revoca o decadenza dal beneficio.

Relativamente al SIISL, in sede di audizione, si è rilevato che sono stati programmati nel 2024 alcuni interventi afferenti:

- la ricognizione delle prestazioni i cui dati vengono o devono essere conferite su piattaforme esterne (tramite banca dati percettori o su altre piattaforme) in attuazione del principio di condizionalità (per esempio per NASPI) o perché è espressamente previsto l’obbligo di partecipazione a specifici percorsi di formazione o riqualificazione professionale (per esempio ISCRO).
- l’analisi della funzionalità della Banca dati percettori e l’individuazione punti di contatti ed interazione con il SIISL;
- la predisposizione di una proposta di legge per armonizzare tutte le disposizioni che prevedono il trasferimento di informazioni con la finalità di favorire l’accesso a percorsi di riqualificazione professionale o l’incrocio tra domanda e offerta di lavoro su piattaforme diverse da SIISL. Tale

¹⁷ Il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) è una misura finalizzata a favorire l’attivazione nel mondo del lavoro delle persone a rischio di esclusione sociale e lavorativa, mediante la partecipazione a progetti di formazione, di qualificazione e riqualificazione professionale, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di politiche attive del lavoro, nonché dei progetti utili alla collettività e del servizio civile universale.

In particolare, il SFL è destinato ai singoli componenti dei nuclei familiari, di età compresa tra i 18 e i 59 anni, con un valore dell’ISEE familiare, in corso di validità non superiore a 6.000 euro annui, al cui interno non siano presenti minori, ultrasessantenni, persone con disabilità, oppure in condizioni di svantaggio presi in carico dai servizi sociosanitari. Il SFL prevede la corresponsione di una indennità di partecipazione alle misure di attivazione lavorativa, condizionato all’effettiva partecipazione alle attività sopra indicate.

L’accesso alla misura comporta, infatti, un preciso impegno a prendere parte alle iniziative di attivazione lavorativa e ad accettare le offerte di lavoro che abbiano le caratteristiche indicate dalla stessa normativa. A tal fine, a seguito della presentazione della domanda o all’esito positivo dell’istruttoria, il richiedente dovrà accedere al portale del Sistema Informativo per l’Inclusione Sociale (SIISL), per compilare il Patto di Attivazione Digitale (PAD), nel quale, oltre a confermare l’immediata disponibilità allo svolgimento di un’attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di attivazione lavorativa, dovrà indicare almeno tre agenzie per il lavoro o enti autorizzati all’attività di intermediazione contattate per ricevere offerte di lavoro adatte al suo profilo professionale. A seguito della sottoscrizione del PAD, il richiedente verrà convocato presso i Centri per l’impiego per sottoscrivere il Patto di servizio personalizzato. Nel Patto verrà individuato il percorso da seguire e, attraverso il SIISL, l’interessato potrà ricevere o individuare autonomamente offerte di lavoro, servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro e di politiche attive ovvero specifici programmi formativi, tirocini di orientamento e formazione e progetti utili alla collettività.

scelta necessita di un intervento normativo che consenta di superare la normativa vigente che fa, invece, riferimento ad altre banche dati;

- la predisposizione documento di analisi amministrativa.

3.5 TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi

Il CIV ha stabilito l'obiettivo della definizione di un accordo quadro con il Ministero della Giustizia finalizzato a standardizzare e uniformare le procedure in tutto il territorio nazionale, circa l'adozione di un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di Garanzia; ha stabilito altresì la verifica del rilascio delle nuove funzionalità relative al fascicolo elettronico della domanda e l'avvio della reingegnerizzazione delle procedure relative al pagamento del TFR dal Fondo di garanzia insieme all'adozione di un modello unico centralizzato.

L'Istituto ha avviato l'implementazione dei già menzionati indirizzi adottando per il 2023 la Linea Guida Specifica (SP 7.1), con l'obiettivo di razionalizzare il flusso procedimentale per l'intervento del Fondo di garanzia e incentivare l'adesione volontaria alla previdenza complementare.

Nell'allegato V del PIAO 2023-2025 è previsto che le relative attività progettuali attuative della linea guida **si concludano per la fine del 2024**. Nel corso del 2023, nella reingegnerizzazione della procedura di gestione Fondi di Garanzia, ambito Nuova gestione delle richieste di integrazione documentale, è stato rilasciato il servizio dei controlli di qualità. La procedura di Gestione Fondi di Garanzia e la procedura Consultazione Domande Fondo di Garanzia sono state aggiornate per implementare due nuovi servizi: uno che consente di gestire le richieste di integrazione documentale tramite il servizio di postalizzazione, l'altro servizio effettua in automatico controlli con le banche dati a disposizione dell'Istituto al fine di guidare l'istruttoria della domanda.

Infine, il CIV ribadisce l'importanza dell'attuazione dell'obiettivo previsto nella Relazione Programmatica 2023-2025 relativo all'aggiornamento della disciplina che regola l'accesso dei lavoratori al Fondo di garanzia al fine di tutelare i lavoratori in caso di inadempimento da parte delle imprese, qualora sia stata esperita ogni azione ragionevolmente possibile agendo con la normale diligenza.

La DC Ammortizzatori Sociali, nel corso dell'audizione ha evidenziato che nella circolare n.70 del 2023 si riepilogano le disposizioni vigenti in materia di Fondo di garanzia per il trattamento di fine rapporto, aggiornate con la nuova disciplina introdotta dal codice della crisi di impresa e dell'insolvenza di cui al decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14 entrato in vigore a luglio 2022 e recependo gli orientamenti consolidati della giurisprudenza.

Tra le innovazioni più importanti va segnalata l'automazione del processo di raccolta ed invio delle contabili di pagamento agli uffici legali per l'esercizio dell'azione di surroga.

Da ottobre 2021, per quanto riguarda il TFR, e da maggio 2022, per quanto riguarda i crediti di lavoro, le prestazioni del Fondo vengono pagate tramite Banca d'Italia che rilascia una contabile in formato Xml, firmata digitalmente, trasmessa all'Istituto via PEC, che viene acquisita nei sistemi e

messa a disposizione degli uffici legali per la surroga.

A giugno del 2022 sono stati pubblicati sul sito istituzionale i nuovi modelli di domanda telematica che integrano una funzione che consente agli utenti di allegare documenti anche dopo l'inoltro e la protocollazione della domanda, in modo da abbreviare i tempi di istruttoria e renderla più trasparente.

Sono stati acquisiti, in uno specifico modulo del Fascicolatore elettronico, gli stati passivi trasmessi dalle cancellerie dei Tribunali che desiderano collaborare con INPS. Inoltre, sempre utilizzando la stessa funzione, ciascun operatore può acquisire informazioni aziendali che giovino anche ad altri operatori su sedi diverse. Nel 2023 il servizio di consultazione della domanda è stato implementato con un collegamento automatico al Fascicolatore elettronico.

Sempre nel 2023, la procedura di gestione è stata implementata in modo da gestire le somme trattenute per conto di Agenzia delle Entrate Riscossione, attraverso la specifica procedura "Gestione pagamenti a terzi".

Nell'ottica di ridurre i tempi e garantire la trasparenza dell'istruttoria, a dicembre 2023, sono stati messi in produzione i controlli di compatibilità preventivi fatti già al momento della presentazione della domanda. Si tratta di una serie di controlli automatici sul lavoratore richiedente la prestazione, volti a guidare e agevolare l'istruttoria da parte delle sedi. Alcuni controlli vengono effettuati sul Sistema Controllo Unificato Pagamenti (SCUP), altri vengono eseguiti sulle comunicazioni obbligatorie al Ministero del Lavoro, su Uniemens e su Unex.

È stato previsto che il Fondo intervenga in caso di apertura della procedura di liquidazione giudiziale, in caso di omologazione di una procedura di concordato preventivo fondata sullo stato di insolvenza del datore di lavoro, in caso di omologazione di una procedura di concordato semplificato e in caso di apertura di una procedura di concordato minore. Inoltre, analogamente a quanto già considerato per la procedura di liquidazione del patrimonio disciplinata dall'art. 14-ter della legge 3/2012, è contemplato l'intervento del Fondo anche nell'ipotesi di apertura di una procedura di liquidazione controllata del sovra indebitato. Un'ulteriore evoluzione dei sistemi di gestione del Fondo di Garanzia è prevista nel corso del 2024 ed è oggetto di uno specifico PES della DC Ammortizzatori Sociali.

Sempre nel 2024 verranno effettuati altri interventi importanti orientati verso la semplificazione procedurale della domanda (domanda telematica) che guida il lavoratore e dell'istruttoria.

Quali **spunti eventuali per la successiva attività di programmazione nella materia degli Ammortizzatori Sociali**, si ribadisce che per raggiungere risultati migliori non si può prescindere dalla stabilizzazione e potenziamento delle professionalità presenti in Istituto ma soprattutto dalla programmazione di una formazione mirata sulla **NASPI** che coinvolga gli operatori appartenenti all'area amministrativa ed informatica (anche neoassunti) delle sedi INPS.

Occorre intervenire anche sul rilascio di un monitoraggio che esponga con chiarezza i dati delle domande NASPI effettivamente liquidate in maniera automatica, e non solo quelle potenzialmente liquidabili.

Un altro importante obiettivo da raggiungere è quello di rafforzare la comunicazione verso il cittadino rendendo più trasparenti sia gli esiti delle istruttorie, sia i possibili tempi di pagamento e sia le motivazioni ostative al pagamento.

Relativamente alla **CIGS** considerata la macchinosità del processo che produce l'allungamento dei tempi di rilascio delle autorizzazioni al pagamento, restringendo in maniera significativa il termine entro il quale l'azienda può procedere al conguaglio della prestazione o all'invio dei dati per il pagamento diretto, con conseguente maggior rischio di incorrere in decadenza, occorre prevedere la presentazione di un'unica domanda di CIGS. Tale intervento consentirà di contestualizzare le istruttorie e i conseguenti provvedimenti di concessione e di autorizzazione, semplificando l'intero processo a beneficio di tutti i soggetti coinvolti.

Circa il TFR **e crediti da lavoro da imprese insolventi** sarebbe utile la previsione di un intervento formativo capillare, che coinvolga soprattutto il territorio, incentrato sulla Circolare n.70 del 26 luglio 2023.

Un altro intervento dovrebbe essere incentrato sull'introduzione di ulteriori meccanismi di automazione e semplificazione dell'istruttoria delle domande che, rimane ancora macchinosa, con dei tempi lunghi di definizione e non priva di discrezionalità.

Occorre, inoltre, intervenire anche con una proposta normativa che tuteli il lavoratore che ha presentato la domanda di intervento del Fondo di garanzia nella modalità corretta anche nel caso di imprese che hanno trasferito le loro attività in uno stato estero.

Da ultimo si evidenzia che andrebbe riproposto l'indirizzo del CIV, non ancora recepito, relativo alla definizione di 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.

Relativamente al **SIISL** la predisposizione di una proposta di legge per armonizzare tutte le disposizioni che prevedono il trasferimento di informazioni con la finalità di favorire l'accesso a percorsi di riqualificazione professionale o l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro su piattaforme diverse da SIISL.

4. SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.1 Indirizzo politico – amministrativo

COMITATI

Il CIV ha ritenuto fondamentale promuovere il coinvolgimento e il pieno riconoscimento del ruolo dei Comitati territoriali che operano presso l'INPS.

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 amministrativo ex Legge n.88 del 9 marzo 1989;
- 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.

Il CIV, al fine di qualificare il ruolo dei Comitati Territoriali, il 21 marzo 2023 ha approvato tre deliberazioni riguardanti i Comitati. In particolare, con la Deliberazione n.26 "Funzione dei Comitati Territoriali", il CIV ribadisce di avvalersi del contributo dei Comitati Regionali e Provinciali dell'Istituto come supporto alle funzioni di indirizzo e di vigilanza. Con la Deliberazione n.27 il CIV detta le "Linee di indirizzo sull'attività dei Comitati Regionali e Provinciali dell'INPS". 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 del CIV. Infine, con la Deliberazione n.28 sulla revisione del "Regolamento per le riunioni dei Comitati Centrali e periferici dell'INPS", il CIV ha ribadito l'opportunità di una unitaria e omogenea regolamentazione dell'organizzazione e del funzionamento dei Comitati e, pertanto, di un innovativo Regolamento per le riunioni dei Comitati Centrali e periferici dell'INPS, che è stato effettivamente approvato dal C.d.A. dell'Ente.

Con la Relazione Programmatica 2023-2025, poi il CIV aveva chiesto di apportare le opportune modifiche al Regolamento di Organizzazione per riconoscere ai Comitati centrali e territoriali il ruolo di organismi dell'Istituto. Con la Determinazione Commissariale n.49 del 14 settembre 2023, con oggetto l'Amministrazione è intervenuto sul Regolamento di Organizzazione dell'Istituto prevedendo all'art. 9 che "nell'ambito dell'organizzazione dell'Istituto, operano i Comitati amministratori di fondi, gestioni e casse, ivi compresi i Comitati di vigilanza di cui all'articolo 4, comma 3, del D. Lgs. n. 479/1994 e i Comitati amministratori dei Fondi di solidarietà di cui all'articolo 36 del D. Lgs. n. 148/2015 nonché i **Comitati regionali e provinciali** ai sensi delle disposizioni legislative vigenti". Sebbene l'indirizzo sia stato formalmente recepito, il CIV ha evidenziato la non corretta collocazione della disciplina dei Comitati nell'ambito del citato Regolamento, chiedendone

una modifica.

In seguito all'approvazione delle delibere sopra citate, il CIV ha promosso diversi incontri a livello Regionale e Provinciale al fine di approfondire e condividere i contenuti delle stesse.

Al fine di facilitare lo svolgimento delle attività dei Comitati, con messaggio Hermes n.2641 del 13.07.2023, è stata avviata dalla Segreteria del CIV in collaborazione con la DC Formazione e Accademia INPS, l'attività denominata "Percorsi formativi per i Comitati", rivolta ai componenti dei Comitati territoriali e Centrali. L'iniziativa è stata articolata in più sessioni formative, la prima delle quali si è svolta nel mese di luglio 2023, con la finalità di potenziare le conoscenze normative, nonché di approfondire il ruolo rivestito dai Comitati all'interno dell'Istituto. Il fine è strutturare un percorso formativo costante rivolto ai componenti dei Comitati regionali e provinciali. Il primo evento formativo di base rivolto ai Comitati di nuovo insediamento si è tenuto a Marzo 2024.

Dal mese di settembre 2023, poi, il CIV ha promosso iniziative a livello regionale e provinciale, tese alla realizzazione e alla presentazione annuale dei Rendiconti sociali e alla promozione di incontri con i soggetti istituzionali e associativi, con i Patronati ed altri intermediari presenti nel territorio.

La produzione del materiale, a cura della Segreteria del CIV, ha comportato l'elaborazione e la messa a disposizione dei format e dei dati e, ove richiesto, dei volumi, in collaborazione con la DC Comunicazione, dei Rendiconti sociali regionali e provinciali di tutte le Direzioni Regionali e Provinciali dell'INPS.

L'iniziativa ha riscontrato un alto indice di gradimento e conseguentemente una positiva collaborazione sia da parte dei Comitati, sia da parte delle Direzioni. Si sottolinea che, secondo quanto previsto dalla Deliberazione del CIV n.26, la quale prevede che i Comitati territoriali presentino annualmente il Rendiconto Sociale riferito all'attività dell'Istituto nello specifico ambito territoriale in raccordo con il CIV, si è proceduto alla realizzazione di 20 Rendiconti regionali e 107 Rendiconti provinciali, contenenti dati inerenti non solo alle principali tematiche di interesse dell'Istituto (quali entrate, ammortizzatori sociali, prestazioni pensionistiche e assistenziali, relazioni con l'utenza e contenzioso) ma anche informazioni di natura socioeconomica. È seguita tra settembre e gennaio 2024¹⁸ la presentazione alla cittadinanza da parte dei Comitati e delle Direzioni territoriali dei Rendiconti in 13 Regioni e 53 province, in appositi eventi pubblici, con la partecipazione nella maggior parte dei casi del Presidente e/o di Consiglieri del CIV. Tutti i Rendiconti sono pubblicati sul sito www.inps.it

Per il Rendiconto Sociale 2023, le cui presentazioni avranno luogo nel 2024, il CIV, ha predisposto un arricchimento delle informazioni standard che saranno ricomprese all'interno del documento riguardanti sia il fenomeno dell'andamento occupazionale, sia il fenomeno delle retribuzioni.

Alla luce della positiva esperienza illustrata, si evidenzia ancor di più la pluralità delle funzioni dei Comitati, non solo con riferimento ai ricorsi amministrativi, ma anche in relazione alla funzione

¹⁸ Regione Puglia e Provincia di Macerata sono state le presentazioni pilota

propulsiva, consultiva, di monitoraggio esercitata nell'ambito territoriale. A tal proposito, si sta completando l'obiettivo posto dal CIV con la Relazione Programmatica 2023-2025, volto a garantire ai Comitati l'autonomia di accesso ai dati e il necessario supporto informativo, logistico ed organizzativo.

Con riferimento all'accesso ai dati, tale indirizzo è stato realizzato, a seguito del rilascio a marzo 2024 su iniziativa della DC Pianificazione e controllo di gestione, di specifiche reportistiche nell'ambito del Cruscotto "Piano Budget" di monitoraggio dell'andamento produttivo territoriale dedicato ai Comitati regionali e provinciali.

PATRONATI

Le attività degli Enti di patronato consistono nell'informazione, assistenza, consulenza e tutela di lavoratori dipendenti e autonomi, pensionati, cittadini italiani, stranieri e apolidi presenti sul territorio italiano. L'INPS, nel dare attuazione al nuovo modello di servizio che pone sempre più al centro l'utente e i suoi bisogni, ha approvato, con Deliberazione del C.d.A. n.141 del 2022, il Protocollo d'Intesa tra INPS e gli Istituti di Patronato, finalizzato, tra l'altro, a rendere accessibili ai Patronati tutte le informazioni e i dati necessari ad uno svolgimento puntuale e adeguato della loro attività di consulenza e di supporto alle attività svolte dall'Istituto.

La Relazione Programmatica 2023-2025 ha stabilito di implementare e sviluppare le piattaforme di comunicazione condivise per favorire un'interlocuzione costante con tutti gli intermediari istituzionali e monitorare periodicamente lo stato di attuazione del Protocollo Patronati a livello nazionale e a livello territoriale e valutarne l'impatto sulla performance dell'Istituto.

Sull'attuazione del Protocollo, la Commissione prestazioni del CIV ha audito la DC Organizzazione, che ha, tra l'altro, illustrato i nuovi rilasci di procedure inerenti il Portale dei patronati: nell'ambito della Progetto PNRR "Piattaforma intermediari per l'erogazione delle prestazioni individuali", è in corso di sperimentazione con il coinvolgimento dei Patronati il mandato di patrocinio digitale, che sarà rilasciato in un primo momento con riferimento alle prestazioni pensionistiche, per essere esteso nel 2024 alla maggior parte delle prestazioni "core".

Nel Protocollo sopra citato è stata, altresì, evidenziata la necessità di disciplinare e potenziare la Comunicazione Bidirezionale tra l'Istituto e i Patronati attraverso COMBIPAT che costituisce lo strumento di comunicazione utilizzato dagli operatori di Patronato per facilitare l'erogazione dei servizi all'utente.

In relazione al funzionamento di tale strumento si riportano gli ultimi dati rilevati: nel 2022, sono stati gestiti 1.380.572 quesiti a livello nazionale, ad agosto 2023 ne sono stati gestiti 1.145.844. I tempi medi di risposta nel 2022 sono stati pari a 3 giorni e mezzo, non si dispone ancora del dato 2023.

Si evidenzia altresì che nel Protocollo d'Intesa all'art.4 è stata prevista la costituzione di un Tavolo tecnico permanente - costituito a seguito del rilascio della procedura di attivazione del mandato digitale - la cui funzione va ulteriormente valorizzata, anche attraverso una maggiore frequenza e

continuità nella programmazione delle riunioni.

Si è riscontrato l'apprezzamento del Ministero vigilante per questa scelta e la richiesta di collaborazione per implementare queste automazioni allo scopo di favorire le attività di controllo sull'attività degli enti di patronato, che oggi sono rimesse all'Ispettorato Nazionale del Lavoro. Oggi, la liquidazione agli Enti di patronato da parte del Ministero del Lavoro è conseguenza di un procedimento molto complesso che l'automazione del mandato digitale potrà snellire, per fare in modo che si possa liquidare quanto spettante nei tempi previsti dalle disposizioni vigenti, superando la fase dei ritardi attualmente registrata. A tal fine, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro dovrà trasmettere all'Istituto le informazioni necessarie per far luogo alle implementazioni richieste.

Va rafforzato nell'attuazione del Protocollo il coinvolgimento e la condivisione con i Patronati delle informazioni che hanno un impatto rilevante sulla loro attività, allo scopo di fornire il massimo supporto ai cittadini (soprattutto a coloro che non hanno competenze digitali) e offrire loro servizi di elevata qualità.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.a - Nuova Carta dei servizi¹⁹

Con la Relazione Programmatica il CIV ha invitato a monitorare la diffusione e la conoscenza della Carta dei servizi, le modalità e i tempi di erogazione degli stessi, l'accessibilità ai servizi dell'Istituto, tenendo conto delle nuove forme di digitalizzazione che hanno interessato l'Ente soprattutto nell'ultimo periodo. Il Consiglio ha richiesto un aggiornamento periodico della Carta dei servizi con un'attenzione particolare al soddisfacimento dell'utenza affinché si possano individuare le aree di miglioramento tese alla fruibilità della Carta, coinvolgendo il CIV nell'individuazione degli indicatori sulla base dei quali viene rilevata la soddisfazione dell'utenza stessa attraverso la Customer Experience. Il CIV ha altresì richiesto una rilevazione e rendicontazione semestrale della soddisfazione dell'utenza, che riguardi una platea sufficientemente ampia e rappresentativa di tutta l'utenza, delle tipologie di prestazioni e dei loro esiti.

Gli indirizzi del CIV si sono tradotti nella Linea Guida Specifica (SP 8.1) che prevede la verifica dello stato di attuazione della **Carta dei Servizi** e la promozione di un percorso di diffusione della sua conoscenza. Nell'Allegato V del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 (Deliberazione C.d.A. n.14 del 2023) è descritto il progetto: Rendicontazione agli Organi avente ad oggetto lo stato di valorizzazione della Carta dei Servizi. In esito a tale monitoraggio sarebbe stata rappresentata l'opportunità di procedere all'eventuale revisione della Carta dei Servizi. La conclusione del progetto era prevista per dicembre 2023.

La Carta dei servizi è presente sul sito INPS, ma non risulta di immediato accesso, in quanto non è presente in home page, ma è inserita all'interno della sezione Patto con l'utenza. Nell'ambito della

¹⁹ La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento tramite il quale l'INPS mira a consolidare la propria relazione di fiducia con l'utenza, garantendo trasparenza e responsabilità, attraverso la chiara e completa comunicazione delle informazioni relative alla propria organizzazione, alle modalità di erogazione e di accesso alle prestazioni e ai servizi, agli strumenti a tutela di cittadini ed imprese, nonché agli impegni che assume in termini di qualità delle prestazioni offerte.

sezione, peraltro, occorre positivamente sottolineare la presenza della pagina "Qualità del servizio", che illustra al cittadino, tramite specifici indicatori di semplice lettura, la qualità e la quantità dei principali servizi erogati, con trasparenza e efficacia.²⁰ L'ampliamento in futuro dei dati sulla qualità del servizio pubblicati potrà assumere un particolare rilievo di trasparenza, sulla stessa linea che ha visto il CIV promotore nel 2023 della pubblicazione dei Rendiconti sociali regionali e provinciale, contenenti l'andamento dei dati di qualità dei servizi di ciascun territorio.

Si riscontra quindi la complessità per il cittadino di conoscere immediatamente quali sono le modalità di erogazione e di accesso ai servizi usando i vari canali (fisici e virtuali) messi a disposizione dall'Istituto. Sarebbe inoltre auspicabile l'aggiornamento dinamico della Carta, come annunciato in sede di Commissioni congiunte già nel 2022.

Sull'accessibilità della Carta dei Servizi la DC Comunicazione in audizione presso la Commissione Istituzionale in data 6 marzo 2024, ha riferito che nel 2024 è prevista una rivisitazione della Carta²¹. In particolare, nel 2023 si sono fatti degli interventi anche in concomitanza con il rilascio del nuovo portale dell'Istituto e si è cercato di dare maggiore visibilità alla Carta dei servizi che si trova in due sezioni che sono "Inps comunica" e "Patto con l'utenza", con l'impegno, insieme alla DC Tecnologia Informatica e Innovazione, di dare evidenza diretta anche all'impianto complessivo della Carta dei servizi, direttamente sul portale.

Sempre nel 2024 è prevista la realizzazione di Focus Group per individuare quali parti rendere maggiormente visibili, oltre quelle già rappresentate in maniera dinamica nella sezione Patto con l'utenza.

In sede di audizione innanzi alla Commissione Istituzionale il 6 marzo 2024 il vicario della Direttrice della DC Formazione e Accademia INPS ha confermato l'avvio del "Percorso formativo in tema di Carta dei Servizi" per l'anno 2024. Il percorso formativo sarà denominato "Adozione della Carta dei servizi INPS: gli strumenti di tutela del cittadino, l'accesso semplificato alle prestazioni, il concetto di valore pubblico", con il coinvolgimento, in qualità di corresponsabile, della DC Organizzazione e della Direzione Regionale Toscana, con conclusione programmata al 30 giugno 2025.

Con riguardo alla rilevazione della Customer Experience, dall'audizione è emerso che nel 2023, col nuovo ordinamento delle funzioni e dei servizi, l'Istituto ha individuato un punto unico di gestione della rilevazione della *customer* presso la D.C. Comunicazione, mentre in precedenza, le competenze relative alle singole rilevazioni di *customer* erano assegnate a diverse Direzioni. In ogni caso la rilevazione è gestita sempre con un confronto continuo con le Direzioni di riferimento. Sempre dall'audizione del Direttore Centrale Comunicazione, emerge la preoccupazione di un rischio di "inflazionamento" per gli utenti che sarebbero oggetto di richieste continue di gradimento, che

²⁰ Attualmente la sezione "Qualità del servizio" del sito riporta i dati nazionali dei tempi di liquidazione di Pensioni, Naspi, Invalidità civile e alcuni dati sulla qualità e quantità dei contatti con le sedi dell'Istituto, confrontandoli con quelli degli anni passati, riportando le percentuali di miglioramento o peggioramento.

²¹ La competenza alla redazione della Carta è in capo alla DC Organizzazione, mentre la DC Comunicazione è corresponsabile per la parte che riguarda l'accessibilità e la diffusione.

avvengono prevalentemente via *e.mail*, in quanto altri tipi di quesiti, come quello telefonico o le raccomandate con ricevuta di ritorno risulterebbero difficilmente praticabili. Da questo punto di vista la DC Comunicazione ha fatto sapere che, insieme alla DC TII, è impegnata in un'attività di miglioramento della possibilità di accesso e di risposta da parte dei cittadini, con l'attivazione di una piattaforma dedicata per facilitare il flusso di domanda, di invio dei singoli questionari e la gestione della raccolta, anche al fine di creare una storicizzazione dei dati e delle informazioni.

Con riferimento agli indirizzi in tema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, si procede di seguito ad una analisi delle rilevazioni effettuate dall'Istituto nel 2023.

Si osserva preliminarmente che la Customer Experience per il 2023 è stata rilevata attraverso indagini su una platea ridotta, sebbene in lieve aumento (50.069 utenti, in lieve aumento rispetto ai 30.131 utenti del 2022), non pienamente rappresentativa delle tipologie di utenti, delle prestazioni e dei loro esiti.

Con il messaggio Hermes n.364 del 25 gennaio 2024 sono stati resi noti gli esiti della suddetta indagine, aggregati a livello nazionale. La rilevazione di Customer Experience 2023, che si è svolta nel mese di ottobre, ha considerato una platea pari a 655.899 utenti, in possesso di un valido indirizzo e-mail, estratti tra 1.209.984 utenti beneficiari dei prodotti selezionati, che nel periodo 01.03.2023–30.06.2023 avevano ricevuto o avevano concluso positivamente l'istanza di uno dei seguenti **prodotti**:

- Pensione anticipata (gestione pubblica e privata),
- Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata),
- Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata),
- Opzione donna (gestione pubblica e privata),
- NASpl,
- Disoccupazione agricola,
- Bonus asilo nido,
- Riscatto di laurea agevolato (gestione pubblica e privata) e inoccupati (gestione privata),
- Dis-Coll,
- TFR a carico del Fondo Tesoreria,
- ECOCERT (gestione privata).

L'analisi relativa al 2022 aveva invece interessato prestazioni quali: pensione di vecchiaia, anticipata, Opzione donna, NASpl, disoccupazione agricola, bonus asilo nido, RDC, indennità di maternità delle lavoratrici della Gestione separata, congedo parentale per le lavoratrici autonome, Autorizzazioni ANF, lavoratori domestici e ricongiunzioni contributive.

Hanno risposto solo n. **50.069** utenti, pari al 7,63% delle mail inviate, in leggero aumento rispetto al tasso di adesione del 2022 (5,30%). I giudizi relativi alla Customer Experience sono espressi su una scala che va da 1 a 5. Nell'interpretazione dei risultati, secondo la metodologia dell'Istituto, è utile precisare che i giudizi con valore pari o superiori a 3,50 possano considerarsi soddisfacenti. Invece,

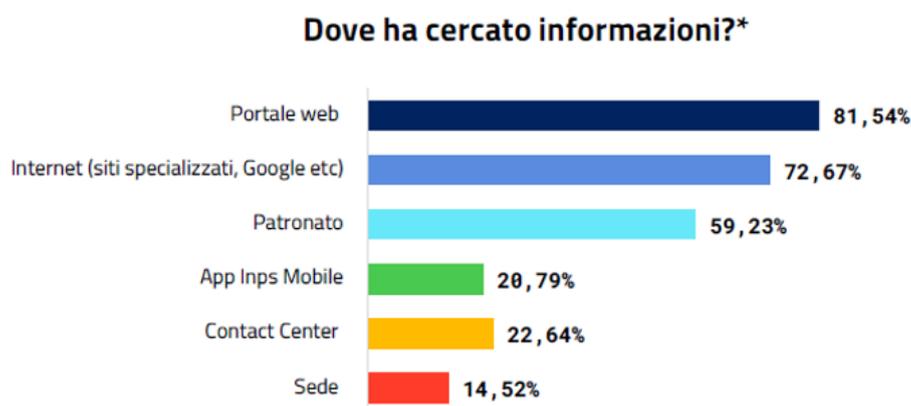
i valori inferiori al 3,50 sono da considerarsi critici e necessitano di un'analisi e un'interpretazione utile ad individuare le possibili soluzioni.

Il punteggio di **soddisfazione globale** sull'esperienza avuta con l'INPS è stato pari a **3,88**, in linea con quello del 2022 (3,93).

Attraverso questa indagine sono state ripercorse tutte le fasi del **Customer Journey** dell'utente:

1. ricerca informazioni pre-domanda;
2. presentazione della domanda;
3. comunicazioni ricevute;
4. contatti durante l'iter della pratica;
5. liquidazione della prestazione/conclusione istanza

Nella ricerca delle informazioni prima di presentare la richiesta l'utenza si serve per lo più del portale web INPS (81,54%), mentre molti accedono alle informazioni anche da altri siti: il 72,67% (siti specializzati, Google etc.) o tramite istituti di Patronato, il 59,23%. Soltanto il 14,52% ha richiesto informazioni alla Sede INPS.

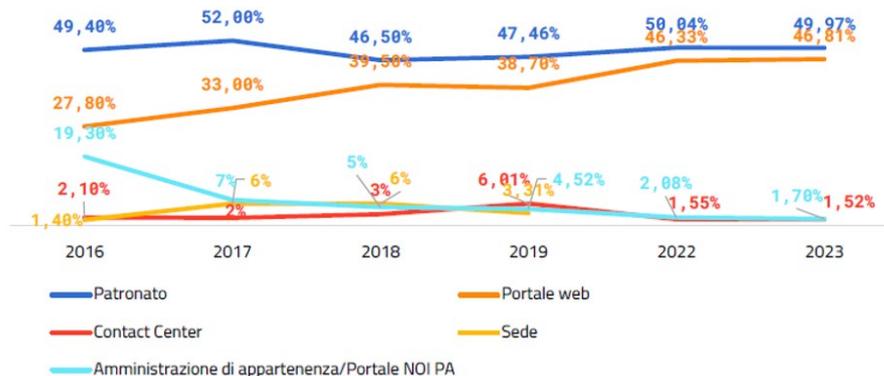


Si mantiene stabile la presentazione della domanda tramite Patronato, che si conferma il canale più utilizzato (49,97% del 2023 rispetto al 50,04% del 2022).

La tendenza degli anni dal 2016 al 2023 mostra il costante aumento degli utenti che scelgono di presentare autonomamente la domanda sul Portale web INPS (dal 27,80% del 2016 al 46,81% del 2023).

Nel 2023 la propensione a presentare domanda autonomamente tramite il sito web INPS è influenzata sia dall'età (70,23% tra gli utenti 30-39 anni e 21,79% per gli *over* 60) sia dal titolo di studio (71% con laurea o titolo superiore alla laurea e 25% con diploma di scuola secondaria di primo grado).

Canale utilizzato per la presentazione della domanda. Serie storica

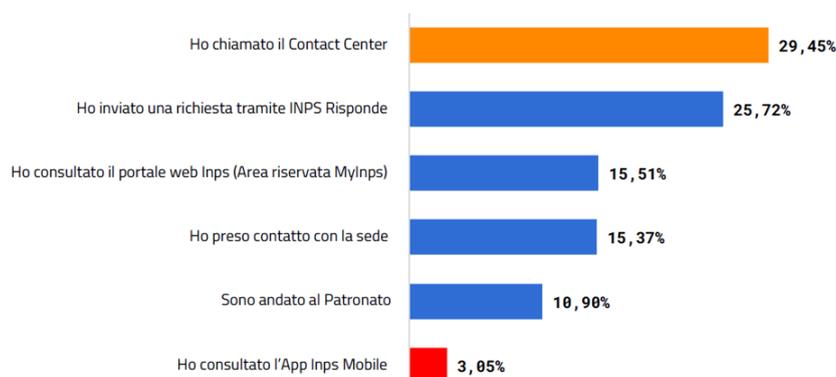


Il 78,54% degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto nel 2023 comunicazioni da parte dell'INPS dopo aver presentato la domanda. Le comunicazioni più frequenti sono state nell'ordine: PEC/e-mail (il 71,48% ne ha ricevuto almeno una), notifiche nell'Area riservata MyINPS (69,43%), SMS (47,02%), notifica sull'App IO (42,38%), comunicazioni cartacee (40,25%) e comunicazioni telefoniche (11,17%).

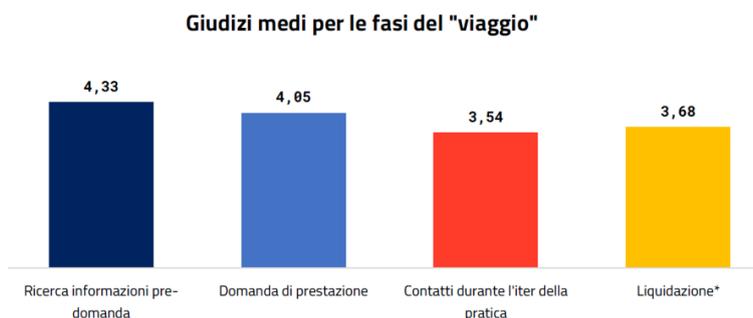
In aumento la percentuale di coloro che hanno sentito la necessità di contattare l'Istituto durante l'iter di lavorazione della pratica (29,36% a fronte di un 28,84 nel 2022), mentre è interessante notare come gli utenti che hanno presentato la richiesta e ricevuto la prestazione senza ulteriori contatti sono solo il 4,83%, seppur in lieve crescita rispetto al 4,13% del 2022.

Non si rilevano, rispetto all'indagine 2022, variazioni significative relativamente ai canali maggiormente utilizzati per contattare l'Istituto durante l'iter della pratica: nell'ordine, il Contact Center (29,45%, in leggero calo rispetto al 31,76% del 2022), seguito da INPS Risponde (25,72% in crescita rispetto al 23,60% del 2022). A fronte di un leggero calo di coloro che utilizzano il Portale web come canale di contatto dell'Istituto (15,51% contro il 17,17% del 2022), si rileva un lieve aumento di chi si rivolge agli sportelli di Sede (15,37% nel 2023 a fronte del 14,79% nel 2022) e utilizza l'App Inps Mobile (3,05% del 2023 contro 2,29% del 2022); stazionaria la percentuale di utenti che ricorre all'Ente di Patronato in questa fase del "viaggio" (10,90%, praticamente invariata dal 2022).

Quale canale ha utilizzato?



È stato calcolato il giudizio di gradimento per ciascuna fase del "viaggio" al fine di analizzare l'intera esperienza dell'utente con l'Istituto, utilizzando le medie ponderate dei giudizi forniti sulle interazioni avvenute in ciascuna fase per ciascun canale. Risulta maggiormente apprezzata la fase di ricerca delle informazioni rispetto a quella dei contatti avuti durante l'iter di lavorazione della pratica.



I giudizi durante le fasi del viaggio evidenziano (ancora una volta) come, con il punteggio di 4,32 su 5, il Patronato sia molto apprezzato. Lo è meno il portale web/App Inps mobile (3,54%). A livello nazionale, l'indice medio di Sede 2023 si attesta a 3,68, in diminuzione rispetto al 2022 (3,82). Il giudizio relativo all'utilità della risposta ottenuta attraverso il servizio INPS Risponde durante l'iter della domanda è migliorato rispetto al 2022, anche se rimane critico (3,15), mentre peggiora il giudizio relativo alla facilità di trovare l'applicazione all'interno del Portale web. Ad esempio, la risposta avuta dall'INPS è giudicata chiara e comprensibile per l'ECOCERT con un punteggio di soli 2,97 punti su 5 e per le NASpl di 3,06 punti sempre su 5. Il Contact Center, in ultimo, riceve un gradimento di 3,49 punti in miglioramento rispetto al 2022, anche se ancora sotto il livello soglia del 3,50 e con tempi di attesa giudicati di 3,04 punti. Ancora basso il numero di utenti che ha dichiarato di aver risolto il problema chiamando il Contact Center, pari al 51,63%, comunque in miglioramento rispetto al 41,09 della rilevazione del 2022.

Alla luce di quanto esposto, **persiste la necessità di estendere la platea degli utenti destinatari della rilevazione**. Il tasso di risposta pari al 7,63%, corrispondente a n.50.069 utenti limita le risultanze di analisi. Si registra l'esigenza di selezionare parametri di individuazione che permettano il coinvolgimento non solo degli utenti muniti di un valido indirizzo e-mail, ma anche di coloro che risultano contattabili con modalità diverse. Al fine di rendere maggiormente esaustiva e completa l'indagine di *Customer Experience*, occorre trovare modalità di rilevazione più aderenti all'individuazione di un campione più rappresentativo della popolazione e delle casistiche di prestazione e di interazione.

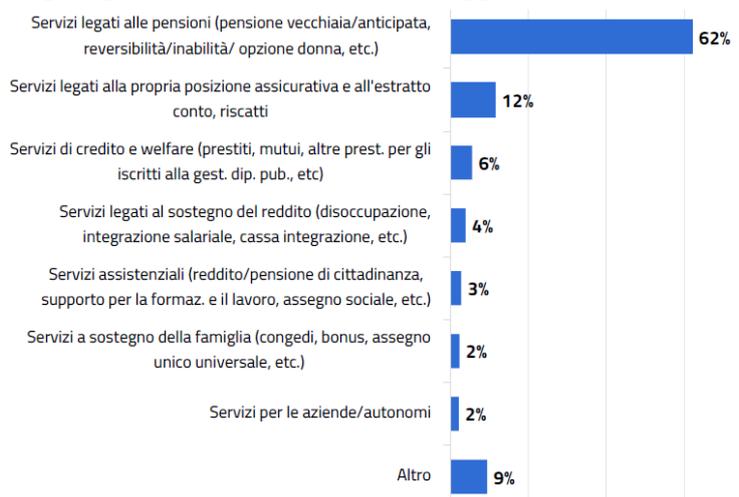
L'iniziativa di Customer Experience annuale non rappresenta l'unica rilevazione effettuata dall'Istituto ma si aggiunge ad altre iniziative anche su specifici servizi, all'indagine reputazionale, alle attività di co-progettazione (avviate dal 2023) e alle altre rilevazioni di gradimento dei servizi *online* avviate con l'introduzione degli *Istant feedback* sui servizi stessi (ad oggi sono integrati 90 servizi online).

Con il messaggio Hermes n.1061 del 13 marzo 2024 sono stati resi noti gli esiti dell'indagine di Customer Experience sulla consulenza su appuntamento 2023 che ha interessato un campione di 58.392 utenti in possesso di una e-mail valida che hanno usufruito di una consulenza su appuntamento nei mesi di luglio – ottobre 2023. L'indagine è stata condotta dal 1 al 22 dicembre 2023 attraverso l'invio di una e-mail agli utenti, contenente il *link* per la compilazione del questionario²².

Hanno risposto n.7.101 utenti, pari al 12,2% delle mail inviate, in diminuzione rispetto la tasso di adesione del 2022 pari a 15,7%. Anche per questa Customer Experience, i giudizi sono espressi su una scala che va da 1 a 5 e occorre precisare che i giudizi con valore pari o superiore a 3,50 possono essere considerati soddisfacenti dall'Amministrazione, mentre quelli con valore inferiore al 3,50 sono da considerarsi critici e necessitano di un'analisi e un'interpretazione utile ad individuare possibili soluzioni.

La soddisfazione complessiva relativa al servizio ha ottenuto il punteggio medio di 3,56 per il 2023, poco sopra la soglia della sufficienza e in lieve crescita rispetto al 3,51 del 2022.

Di seguito si illustrano gli argomenti su cui è richiesta maggiormente la consulenza.



L'indagine, svolta utilizzando la *driver analysis* basata sull'applicazione di un'analisi di regressione (tecnica che permette di stabilire un ordine di priorità rispetto al numero item e di distinguere l'effetto delle singole variabili sulla soddisfazione), consente di mappare i driver del servizio e della relazione rispetto all'impatto che hanno sull'utente, ovvero rispetto all'importanza che hanno sulla soddisfazione complessiva, attraverso un indicatore non rilevato direttamente dagli intervistati ma

²² La consulenza su appuntamento è un servizio informativo personalizzato e qualificato su argomenti specifici richiesti dall'utente e sul bisogno di assistenza nelle opzioni previdenziali e nella valorizzazione del patrimonio contributivo. Il servizio è erogato tramite appuntamento con personale specializzato in materia e in orari specifici che sono indicati nella procedura Agenda Appuntamenti, previa prenotazione effettuata dal funzionario di sede o dall'operatore di Contact Center. L'utente può scegliere tra diverse tipologie di appuntamento: "accesso fisico" presso le sedi dell'Istituto, "ricontatto telefonico" o "videochiamata". L'indagine di Customer Experience prende in considerazione non solo la relazione intercorsa al momento dell'erogazione, ma anche gli aspetti precedenti (prenotazione dell'appuntamento e il tempo intercorso) e successivi (risoluzione concreta della questione a seguito della consulenza ricevuta), insieme a diversi fattori che si sono rilevati significativi nel determinare la soddisfazione globale dell'utente sull'esperienza come, ad esempio, l'accesso in sede o la chiamata da parte del funzionario oppure la consegna della documentazione.

dedotto statisticamente dall'interazione delle risposte fornite alle diverse domande.

L'indagine ha permesso di rilevare punti di forza e punti di attenzione, evidenziando l'ordine di item che impatta maggiormente sulla soddisfazione del servizio:

- utilità della consulenza 50%
- disponibilità a risolvere il problema 22%
- chiarezza e comprensibilità informazioni 21%
- cortesia del funzionario 7%

Migliorando l'aspetto dell'utilità della consulenza ricevuta, si può accrescere la soddisfazione globale dell'utenza.

Di seguito si evidenzia la risposta prevalente dell'utenza nelle singole fasi del viaggio.



L'analisi delle risposte fornite dagli utenti sulle diverse fasi del viaggio nella consulenza su appuntamento, **consolida l'esigenza di revisione degli assetti territoriali** che ha dato spunto alla delibera n.34 del 2023 del CIV: l'assetto attuale delle relazioni centro – territoriali e la missione dell'INPS sul territorio vanno rivisti in quanto in media solamente 1 persona su 2 riesce a risolvere completamente la questione per cui ha chiesto appuntamento, arrivando in alcune regioni a poco più di 1 persona su 3 che trova completa soluzione al proprio problema.

È necessario rivedere l'assetto territoriale in un'ottica complessiva e complementare, con il coinvolgimento delle direzioni centrali organizzazione, comunicazione, risorse umane e formazione, al fine di disegnare un Istituto che sappia gestire in modo efficace ed efficiente il rapporto con l'utenza.

In fase di **prenotazione dell'appuntamento**, il 55% degli utenti preferisce ricevere la consulenza presso la sede mentre il 44% sceglie l'appuntamento telefonico e solo l'1% opta per la videochiamata. L'effettiva modalità di **svolgimento della consulenza** avviene per il 56% telefonicamente.

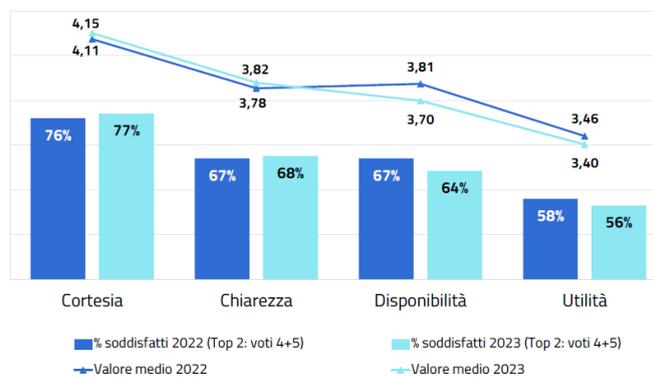
Si osserva che nel 2023 il 23% degli utenti hanno avuto un contatto telefonico prima della data prevista per la consulenza (azione prevista nel caso in cui il funzionario ha a disposizione tutti gli atti e le informazioni per rispondere alla richiesta dell'utente), questi utenti esprimono un grado di soddisfazione di molto inferiore rispetto a coloro che hanno ricevuto la consulenza nella data stabilita (3,06 contro 3,71), vedendo risolti sono il 36% dei casi (50% nel caso di consulenza alla data stabilita). Gli utenti hanno evidenziato gli aspetti che devono essere migliorati nel momento che si decide di contattare prima: miglioramento nella competenza e nella chiarezza delle risposte del personale, maggior attenzione alle esigenze dell'utente e proattività nella ricerca della soluzione,

rispetto della data dell'appuntamento preso con l'utente.

Sotto questo aspetto, si può osservare come la rilevazione porti a ribadire l'importanza della cura del contatto telefonico con l'utente: più in generale, il CIV **osserva** che il canale telefonico è elemento costitutivo del processo di lavoro e va valorizzato, soprattutto attraverso **una piena integrazione del servizio di Contact Center nella strategia comunicativa complessiva** dell'INPS, seguendo gli indirizzi della recente Deliberazione del CIV n. 1, del 23 gennaio 2024.

Si rileva un giudizio positivo per i **tempi di attesa** della consulenza, che nel 2023 si attestano mediamente in 12 gg (in crescita rispetto al 2022 in cui erano pari a 10 gg), in quanto il 64% li ritiene adeguati e il 18% li ritiene più brevi rispetto alle proprie aspettative. Solo il 18% li ritiene troppo lunghi. La rilevazione di Customer si è soffermata anche sulla **consulenza ricevuta dal funzionario**, chiedendo agli intervistati di dare un giudizio alla cortesia del funzionario, alla disponibilità a risolvere il problema, alla chiarezza e comprensibilità delle informazioni, e all'utilità della consulenza stessa.

Come valuta la sua esperienza rispetto alla consulenza ricevuta?
(giudizi su scala 1-5, dove 1= «per nulla» e 5= «completamente»)



Nel complesso l'**esito della consulenza** evidenzia che **solo il 47% degli utenti ha risolto la questione**, meno di un utente su due. Interessante è approfondire l'esito della consulenza su due aspetti. In primo luogo, analizzando come la modalità in cui la questione presentata dall'utente è stata risolta, emergono differenze significative tra coloro che hanno ricevuto la consulenza nella data stabilita e coloro che sono stati contattati anticipatamente. Tra chi ha ricevuto la consulenza nella data stabilita il 50% dichiara che ha risolto la questione, mentre diminuisce significativamente la risoluzione tra coloro che sono stati contattati prima telefonicamente attestandosi al 36%. In secondo luogo, è importante soffermarsi sulla risoluzione della questione a livello territoriale, nello specifico osservando l'elevata variabilità tra le aree geografiche con un *range* che va dal 60% al 35% di questioni risolte.

Per l'approfondimento sulla Customer Experience sui singoli servizi offerti, si rimanda al "Report Customer Experience sulla consulenza su appuntamento 2023" allegato al messaggio Hermes n.1061 del 12 marzo 2024.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.b - Accesso ai servizi

Il CIV, con la linea di indirizzo della Relazione Programmatica per il triennio 2023-2025 e, successivamente, con la Deliberazione n.34 del 17 luglio 2023, **ha richiesto di realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità.**

Gli indirizzi sono stati emanati dal CIV a seguito dell'attività istruttoria svolta dalla commissione temporanea "Commissione verifica sull'articolazione della presenza dell'Istituto sul territorio e del processo produttivo", istituita al suo interno con Deliberazione n.24 del 15 febbraio 2023.

L'obiettivo perseguito è quello di predisporre ed attuare una strategia complessiva sulla relazione con l'utenza e l'accesso ai servizi, i tempi di risposta, i luoghi e le modalità per l'accoglienza.

Il CIV in materia si è espresso con due Deliberazioni: la n.34 del 2023, sopra menzionata, denominata "Nuovo assetto organizzativo del territorio" e la n.35 del 2023 "Politiche del Personale". La prima ha quale obiettivo quello di realizzare un assetto organizzativo che sia progressivamente diffuso su tutto il territorio al fine di erogare i servizi che garantiscano la massima fluidità nell'*iter* operativo. In particolare, ha impegnato gli Organi dell'Istituto a adottare un nuovo modello organizzativo per rispondere alla necessità di semplificare, razionalizzare e rendere il quadro organizzativo coerente con l'idea di servizio utente-centrico e sviluppare le reti informatiche/strutturali in coerenza con il modello immaginato. L'esigenza di definire nuovi assetti territoriali nasce dalla mutata domanda di servizio da parte dell'utenza, derivante dalle trasformazioni sociali, demografiche ed economiche in corso, in concomitanza col mutamento delle condizioni tecnologiche (anche in relazione all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale), e col procedere di una nuova visione della P.A. come rete di servizi per soddisfare in modo integrato bisogni complessi. Con la Deliberazione n.34 il CIV ha richiesto, altresì, di definire un **Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026** e di redigere una relazione semestrale al CIV in cui evidenziare, a partire dal I semestre del 2024, l'avanzamento delle attività ed eventuali criticità.

Con la Deliberazione n.35 del 2023, invece, sono stati impegnati gli Organi dell'Istituto a tener conto del **fabbisogno** attuale delle strutture, delle trasformazioni tecnologiche ed organizzative e dei bisogni dell'utenza nella loro evoluzione. Occorre, altresì, tenere conto della necessità di un processo di indirizzo di natura organizzativa, volto a programmare e definire il bisogno di risorse umane, in correlazione con i risultati da raggiungere, in termini di prodotti, servizi, nonché di cambiamento dei modelli organizzativi.

A fronte degli indirizzi organizzativi sopra richiamati, va completato e reso organico attraverso il Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026 un intervento volto a ridefinire il ruolo dell'Istituto ed il rapporto con gli utenti sul territorio e le figure professionali coinvolte. Alla luce delle risultanze delle indagini di Customer Experience, sia generale sia focalizzata sulla consulenza su appuntamento, i cui esiti sono riportati ed esaminati nel precedente Paragrafo 4.1.a, tali interventi risultano tanto più urgenti, quanto si confermano, pur con i limiti dell'indagine sopra richiamati,

alcuni aspetti di insufficiente soddisfazione del servizio sul territorio²³.

In materia di Accesso ai servizi, si osserva che l'Istituto ha avviato la sperimentazione e il rilascio di alcuni processi e servizi, volti a innovare o facilitare la relazione con l'utenza.

Il **progetto sportello telematico evoluto** prevede la realizzazione di uno strumento di customer service telematico evoluto che mira a garantire l'attivazione di percorsi sinergici, tra tecnologia e risorse umane, nell'intento di rispondere alle molteplici esigenze dell'utenza, attraverso strumenti innovativi, generando valore dalle interazioni con gli utenti nel lungo periodo.

Nell'ambito del progetto "Sportello telematico evoluto", è stato previsto l'avvio di tre servizi:

- il servizio "Punti Utenti Evoluti Comune" è stato avviato dal 16 gennaio 2023, progressivamente, su 10 comuni;
- dal 21 agosto 2023 è stato avviato il servizio "Punti Utenti Evoluti Patronato Estero" sui patronati italiani con sedi in territorio tedesco;
- il servizio "INPS International Poli specialistici C.I.", è stato avviato dal 21 dicembre 2022 su 27 poli per 2 slot settimanali da 3 ore.

Il **Punto Utente Evoluto** (di seguito "PUE") è uno sportello telematico dell'INPS, attivabile presso i locali dei Comuni interessati, tramite il quale l'utente entra in contatto con un funzionario dell'INPS in modalità "web meeting" per usufruire dei servizi erogati dall'Istituto con il supporto di un funzionario appositamente autorizzato dal Comune aderente. Con il messaggio n.4579 del 20 dicembre 2022 è stata avviata la sperimentazione del PUE presso alcuni Comuni delle Regioni Calabria ed Emilia-Romagna. Il monitoraggio dei web meeting, attivati nel corso della sperimentazione, ha registrato un apprezzamento dell'iniziativa da parte dell'utenza dei Comuni coinvolti. Pertanto, in linea con quanto previsto è stata definita la Convenzione quadro per l'istituzione dei PUE presso i Comuni che manifesteranno interesse. La Convenzione quadro è stata adottata con la determinazione del Commissario straordinario n. 83 del 23 novembre 2023, ed è stata predisposta sulla base dei protocolli sperimentali e dell'esperienza maturata nel corso della sperimentazione.

Con i messaggi n.4580/2022, e n.2063/2023 nell'ambito del progetto PNRR 67 "Sportello telematico evoluto", l'Istituto ha dato avvio al servizio "**INPS International**", presso le Sedi individuate come poli territoriali specializzati per i cittadini residenti all'estero. Come ulteriore evoluzione del servizio, l'Istituto istituisce i Punti Utente Evoluti anche presso gli Enti di Patronato italiani operanti in Germania. Il nuovo servizio consentirà: Interazione Patronato/Inps, Interazione cittadino/Inps con l'intermediazione attiva di un operatore del Patronato e Interazione cittadino/Inps tramite la postazione informatica fornita dal Patronato.

²³ A livello nazionale, l'indice medio di Sede 2023 della Customer Experience si attesta a 3,68, appena sopra il livello di 3,50 stabilito come soddisfacente dall'Amministrazione, e in diminuzione rispetto al 2022 (3,82).

Per quanto riguarda il gradimento dell'attività di consulenza su appuntamento, che è concepita proprio per dedicare il tempo e le professionalità necessari a risolvere questioni complesse, la consulenza risolve il problema a meno di un utente su due (47%).

Si riportano i dati di utilizzo dei canali esposti, come da report "Impatto dei progetti PNRR" aggiornato a dicembre 2023, tenuto conto delle diverse tempistiche di rilascio precedentemente esposte:

- numero di richieste ricevute in totale dallo sportello telematico evoluto 1043,
- prenotazioni ricevute per "Punti Utenti Evoluti - Comune" 173,
- prenotazioni ricevute "INPS International - Poli specialistici C.I." 793,
- prenotazioni ricevute per "Punti Utenti Evoluti - Patronato estero" 77.

Con riferimento ad altre progettualità PNRR si rileva l'utilità del monitoraggio sull'utilizzo della delega c.d. **SPID TO SPID**; il progetto, ha realizzato un sistema che consente di delegare l'identità digitale anche utilizzando le credenziali digitali fornite da SPID. In tal modo gli utenti possono delegare una persona di loro fiducia per l'accesso ai servizi *on-line* e per richieste presso gli sportelli INPS. Si riportano di seguito i dati di utilizzo per il periodo da ottobre 2021 a dicembre 2023, contenuti nel report "Impatto dei progetti PNRR" aggiornato a dicembre 2023. Il numero totale degli accessi con delega è 9.468.854; sono riportati in dettaglio i dati relativi a tutori, curatori, amministratori di sostegno e genitori delegati; i delegati generici da 226.875 utenti sono 176.479. Con riferimento alle deleghe dell'Identità Digitale in Web Meeting, introdotte dal 27.07.2022, risultano, fino a dicembre 2023, 1.092 deleghe correttamente rilasciate.

Al fine di perseguire l'obiettivo della unificazione e razionalizzazione dei sistemi di comunicazione web con il cittadino è stata implementata la piattaforma **CRM WEB** (Numero di richieste inoltrate dai cittadini attraverso il canale CRM WEB per il periodo febbraio 2023 - dicembre 2023: 2.498.992). Il progetto realizza la convergenza di tutte le richieste e le segnalazioni degli utenti via web sulla piattaforma CRM, che già centralizza tutte le informazioni sulla relazione dell'utente con l'Istituto, consentendone la completa tracciabilità e la gestione unificata, a prescindere dal canale di contatto utilizzato. In particolare, l'ultimo intervento riguarda l'inserimento del servizio "INPS Risponde", che gestisce i contatti via mail con il Contact Center Multicanale, all'interno della piattaforma CRM WEB, ad oggi già utilizzata per il servizio "Scrivi alla Sede". L'integrazione della piattaforma "Scrivi alla Sede" con "INPS Risponde" è avvenuta in data 10 febbraio 2023.

Nell'ambito dei progetti PNRR relativi al filone della proattività il progetto "**INPS Ti consiglia**" ha previsto la creazione di sezioni di natura propositiva che vengono presentate agli utenti dopo l'autenticazione, i cui contenuti sono organizzati sulla base delle informazioni già disponibili negli archivi dell'Istituto; il numero totale di utenti censiti sul canale web da agosto 2022 a dicembre 2023 è 18.704.672, la media mensile nell'anno 2023 degli utenti che hanno utilizzato un servizio proposto dal *widget* è 570.945.

Destinato invece a soggetti non autenticati è il servizio denominato "**INPS Consiglia - Qual è la tua necessità**", rilasciato con Hermes n.4673 il 27 dicembre 2023; si tratta di uno strumento aggiuntivo e complementare di navigazione, che consente di accedere facilmente alle informazioni di proprio interesse, mediante il processo di selezione dei contenuti più rilevanti per un determinato target di

utenza. In particolare, lo strumento è pensato per soddisfare le esigenze di una tipologia di utenza poco esperta nella navigazione web, che essendo poco propensa a destreggiarsi all'interno di un menu di navigazione strutturato o poco abituata all'utilizzo dei motori di ricerca, troverà in questo *widget* e nel suo approccio guidato e personalizzato un valido aiuto nel reperimento dei servizi o dei contenuti desiderati.

In linea con la richiesta del CIV di valorizzare il ruolo dei Patronati si riporta l'utilità del rilascio dell'applicazione CoPI - Consulenza Pensionistica per Intermediari e i dati relativi al 2023. L'applicazione si basa sul sistema Unicarpe ed espone l'individuazione, a partire dalla posizione assicurativa, dei possibili scenari pensionistici e la determinazione della decorrenza e dell'importo lordo della pensione. La nuova versione del sistema Unicarpe per gli Enti di Patronato può beneficiare di tutti gli sviluppi e aggiornamenti di tale sistema in termini di ampliamento di platee e fattispecie. I servizi consulenziali permettono di simulare diversi scenari pensionistici. Il calcolo si basa sulla normativa in vigore e su tre elementi fondamentali: età, vita assicurativa e retribuzione/reddito. In particolare, sono state realizzate le seguenti implementazioni: integrazione nel sistema Unicarpe del calcolo delle pensioni per ulteriori gestioni previdenziali e tipologie di contribuzione; evoluzione dei servizi di simulazione e consulenza in materia pensionistica per il cittadino, le sedi e i patronati, basati sul sistema Unicarpe; sviluppo dei servizi dedicati a cittadini e intermediari qualificati nell'ottica utente-centrica.

Si riportano i risultati per il periodo dicembre 2022 – dicembre 2023 come da report "Impatto dei progetti PNRR" aggiornato a dicembre 2023:

- simulazioni effettuate attraverso il servizio CoPI 146.560,
- simulazioni degli effetti riscatto della laurea sugli scenari pensionistici per utenti esterni 231.647;
- simulazioni degli effetti senza riscatto della laurea sugli scenari pensionistici per utenti esterni: 1.661.329 (questi ultimi nel periodo settembre 2023-dicembre 2023).

In tema di accesso ai servizi, in relazione al messaggio Hermes n.3648 del 18 ottobre 2023 contenente le **"Direttive sull'efficienza dei servizi"**, che individuano anche il ruolo che le sedi territoriali avranno nella progettazione e revisione dei servizi stessi, si evidenzia l'importanza del coinvolgimento della DC Risorse Umane per non rischiare di procedere ad una nuova progettazione dei servizi senza individuare quali possano essere i profili professionali più idonei a realizzarli. Sarebbe utile, dunque, coinvolgere la DC Risorse Umane, anche in attuazione delle deliberazioni CIV n.34 e n.35 del 2023.

Degno di nota risulta essere anche quanto emerge dal Piano della comunicazione 2023 (Determinazione n.11 del 12 luglio 2023) in merito alla diffusione di informazioni, notizie, strumenti e modalità di lavoro; si persegue l'obiettivo di potenziare la Rete Unificata di Comunicazione (RUC) e la Rete Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), implementando un processo condiviso di ascolto e collaborazione interna. Particolare importanza è attribuita alla realizzazione di un sistema di ascolto integrato a livello interno, finalizzato a:

- intensificare i lavori della **Rete Unificata di Comunicazione (RUC)** per la diffusione di informazioni e notizie. Attraverso la rete RUC si favorisce la condivisione dei valori per rafforzare l'identità e promuovere l'immagine dell'Istituto e per efficientare il flusso di comunicazione sia a livello centrale sia tra centro e territorio.
- valorizzare la neoistituita **Rete Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)** per condividere strumenti e modalità di lavoro coerenti e adeguati agli obiettivi strategici e alle specifiche operative e di qualità dell'Istituto; sviluppare in termini di evoluzione l'attività dell'URP, coinvolgendolo anche nella progettazione, sviluppo e perfezionamento di modelli operativi che favoriscano una maggiore consapevolezza del ruolo dell'URP e contribuiscano alla verifica del miglioramento reputazionale dell'Istituto e alla massimizzazione del valore dei servizi resi all'utenza.

In riferimento all'ulteriore linea di indirizzo del CIV di prevedere l'analisi dei **flussi di accesso alle sedi** (patronati, associazioni, organizzazioni di rappresentanza e singoli cittadini) e della tipologia di richieste dell'utenza, si richiama quanto emerge dalla relazione informativa a firma del Direttore Centrale Organizzazione trasmessa al Presidente del CIV dal Direttore Generale, datata 12 gennaio 2024.²⁴

I report trasmessi di rilevazione ed esposizione quantitativa e qualitativa dei rapporti con l'utenza sono dedicati ai seguenti temi: analisi gestione prenotazioni allo sportello, per informazione di primo livello; analisi gestione consulenza, per informazione specialistica di secondo livello; analisi quesiti Linea INPS; analisi CRM sedi INPS; analisi CRM del Contact center multicanale (CCM); analisi ComBiPat (COMunicazione Bldirez.ionale PATronati).

Gestione sportelli è la procedura che gestisce il sistema di accessi agli sportelli di primo livello di informazione in sede secondo le modalità attualmente previste: accesso fisico, ricontatto telefonico e web-meeting. Tutti gli sportelli, ad eccezione della "Prima accoglienza", sono accessibili all'utenza solo ed esclusivamente su prenotazione. La prenotazione viene offerta in tre modalità diverse: in presenza, con ricontatto telefonico e in web-meeting tramite Teams (quest'ultima modalità non sempre è attivata dalle sedi). Le sedi territoriali segnalano che slot di 8-15 minuti difficilmente consentono di soddisfare le richieste degli utenti, prevalentemente in ragione del fatto che gli utenti stessi, il più delle volte, si presentano allo sportello per porre quesiti complessi, per rispondere adeguatamente ai quali gli strumenti offerti dall'Istituto sono la consulenza su appuntamento e i quesiti Linea INPS, non invece la prenotazione allo sportello, concepita come informazione di primo livello, più generalista. Nel report dedicato alla gestione sportelli si nota che le prenotazioni del secondo quadrimestre vengono prese in percentuali molto simili tra CCM (33%), Portale web (28%) e App INPS Mobile (25%), il canale meno usato per prenotarsi un accesso di primo livello è proprio

²⁴ Considerato che il PIAO prevede che l'invio dei dati in questione e della relazione di accompagnamento avvenga entro il 30 giugno e, poi entro il 31 dicembre 2023, la Tecnostuttura ha ritenuto indispensabile realizzare una reportistica di periodicità quadrimestrale e, quindi, in questo caso, per il periodo maggio-agosto 2023. Dopo il completamento delle rilevazioni del 2023, con l'invio dei report per il terzo quadrimestre, si propone che, a decorrere dal 2024, la reportistica in questione venga inviata con cadenza e dati semestrali, a partire dal primo semestre 2024.

tramite funzionario di sede (Prima accoglienza) che è la modalità scelta dal 14% dell'utenza. Il totale delle richieste di prenotazione per il periodo maggio – agosto 2023 è di 1.008.133.

Da ultimo, è opportuno menzionare nell'ambito della dislocazione territoriale della produzione dei servizi, il ruolo riconosciuto alla c.d. sussidiarietà extraregionale nel nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 adottato con Determinazione Commissariale n. 110 del 21 dicembre 2023, accanto alla c.d. solidarietà infraregionale, e alle funzioni attribuite alla Direzione Servizi al Territorio.

Nell'audizione del 6 marzo 2024, la DC Organizzazione ha verificato che l'80% delle richieste degli utenti si concentra su quattro prestazioni: l'ex Reddito di Cittadinanza (oggi Assegno di Inclusione), SIIISL, Naspi e Assegno Unico. Grazie ai servizi offerti dall'utilizzo dell'IA, è stata fornita alle chatbots una base informativa adeguata a consentire sia agli operatori di sportello dell'Istituto di rispondere all'utenza, sia agli utenti stessi di fare domande e ricevere risposte, *on line*. A tal fine, è necessaria una implementazione della base informativa di "INPS informa", che deve essere riscritta conformemente alle regole necessarie all'Intelligenza Artificiale per fornire risposte corrette. È stato, dunque, individuato un Piano di evoluzione dei Servizi, a cura della DC Organizzazione, di concerto con le sedi regionali. Attualmente, sono iniziati i lavori con 10 Direzioni regionali per l'integrazione delle schede INPSinforma relative ad altrettanti prodotti o servizi. Il termine per il definitivo rilascio del PES è fissato per il 31 dicembre 2024, con un primo KPI a giugno 2024.

Esaminati i singoli progetti e servizi sopra richiamati, alcuni dei quali ancora di sperimentazione limitata (es. i PUE) si rafforza la **necessità di realizzare in maniera organica il disegno complessivo in merito alla revisione dell'assetto territoriale delineato dalla Deliberazione CIV n.34 del 17 luglio 2023.**

Lo scenario delineato dal CIV necessita di un disegno organico e strutturale, frutto di una visione ampia e trasversale, che unisce nuove forme di contatto con i cittadini, tecnologia, differenziazione delle competenze richieste, analisi delle necessità di un'utenza molto differenziata e di un'offerta di servizi che prevede sempre di più una fase di automazione e una di consulenza, risoluzione di problemi complessi, valutazione della qualità del servizio offerto e del valore pubblico generato.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.c - Piani pluriennali (ora 4.1.d)

Il CIV ha più volte ribadito anche nella Relazione Programmatica 2023-2025 **l'indirizzo di estendere il modello dei Piani pluriennali a quelli della Vigilanza Ispettiva e Documentale**, per dare alla lotta al lavoro irregolare e all'evasione contributiva un'impostazione temporale adeguata.

Dalle audizioni che la Commissione Entrate ha svolto con la DC Entrate, da ultimo il 6 marzo 2024, ha rilevato che un Piano pluriennale della Vigilanza Ispettiva e Documentale non rappresenterebbe una criticità per l'Istituto, e tuttavia, permane il vincolo relativo all'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) che ha il compito di coordinamento e che prevede per la Vigilanza Ispettiva un piano annuale. La DC Entrate ha anche precisato che la programmazione delle attività di vigilanza ispettiva, realizzata dall'Istituto secondo le linee di indirizzo concordate con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro,

pur confluendo in un Piano avente cadenza annuale, prevede, comunque, un orizzonte temporale più ampio (generalmente biennale), in quanto tiene conto delle iniziative condotte dal territorio che si articolano anche oltre l'anno di riferimento.

Tuttavia, si ritiene occorra perseguire l'esigenza di una programmazione pluriennale delle attività di vigilanza ispettiva attraverso la preventiva condivisione tra gli Organi dell'Istituto e l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, a partire dalla Commissione centrale di programmazione dell'attività di vigilanza, dove l'Istituto è presente con il Direttore della DC Entrate, dell'indirizzo più volte ribadito dal CIV sui piani pluriennali e la metodologia di lavoro da seguire per il conseguimento degli obiettivi. Inoltre, il CIV ha stabilito l'indirizzo di definire un modello organizzativo che integri l'attività di verifica amministrativa con l'attività di vigilanza ispettiva. Tale modello 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.

A tal proposito, si segnala che presso la DC Entrate è stato costituito, tramite Ordine di Servizio n. 11 del 12 ottobre 2023, un Gruppo di lavoro permanente interarea, con il compito di migliorare complessivamente l'attività di valutazione del rischio contributivo e di innescare, eventualmente, specifiche campagne ispettive.

Il Piano della Vigilanza ispettiva e documentale (Determinazione commissariale n.6 del 28 giugno 2023) è stato adottato in un unico documento di programmazione, in considerazione della stretta sinergia nel contrasto all'evasione ed elusione contributiva tra la funzione di vigilanza documentale ed ispettiva. Le priorità di intervento sono la verifica della corretta fruizione delle misure di sostegno al reddito e di integrazione salariale, nonché il contrasto di fenomeni illeciti quali lavoro sommerso, caporalato e rapporti di lavoro fittizi.

Tra i progetti PNRR, con riferimento alla vigilanza ispettiva, assume particolare rilievo la completa realizzazione nel 2023 della Piattaforma di gestione delle azioni di compliance e di contrasto al lavoro sommerso, oltre che l'istituzione del Comitato nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso.

Rispetto alla Vigilanza documentale l'obiettivo prioritario riportato dal Piano è l'incremento del numero totale dei controlli e l'allargamento degli stessi a diversi ambiti, al fine di amplificare gli effetti generali di deterrenza.

La Commissione Entrate del CIV ha svolto il lavoro di monitoraggio dei Piani di attività presentati dall'Istituto considerando la funzione di vigilanza non solo uno strumento per migliorare il gettito dell'Istituto, ma anche una garanzia per i lavoratori e per la concorrenza leale fra le imprese nell'interesse del Paese. In tale ambito ha rilevato il **costante ritardo nella presentazione dei Piani annuali di vigilanza** ispettiva e documentale da parte dell'Istituto e, al contempo, una non completa rendicontazione dei risultati effettivamente conseguiti, sia in termini di accertato ed effettivamente riscosso, sia di semplificazione, innovazione e facilitazione dei rapporti con l'utenza, in coerenza con la Relazione Programmatica del CIV, principi ritenuti necessari per l'esercizio effettivo delle proprie

funzioni di vigilanza. La Commissione entrate ha altresì ravvisato la necessità di una rendicontazione al CIV sulla piena operatività del portale del lavoro sommerso previsto dal PNRR e sulla completa condivisione delle banche dati con gli altri Enti e sull'attività svolta dal neoistituto "Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso".

Con riferimento al **Portale Nazionale del Sommerso** (PNS), con messaggio Hermes n.4674 del 28 dicembre 2023 sono state descritte le funzionalità tecniche rilasciate dall'Istituto nell'ambito del Portale stesso, allo scopo di garantire una efficace programmazione dell'attività ispettiva nonché, in prospettiva, un monitoraggio puntuale del fenomeno del lavoro sommerso su tutto il territorio nazionale.

Il "Portale Nazionale del Sommerso", gestito dall'Ispettorato nazionale del lavoro, sostituisce e integra le banche dati esistenti attraverso le quali tutti i soggetti istituzionali coinvolti condividono le risultanze degli accertamenti ispettivi, garantendo una piena centralizzazione e una completa condivisione dei risultati delle stesse attività ispettive e dei soggetti ispezionati. Il nucleo principale intorno al quale ruotano le implementazioni introdotte prevede che le informazioni provenienti dai sistemi di tutti i soggetti cooperanti confluiscono nel PNS e siano raccolti in una struttura contenitore del tracciato record di un dato fascicolo (coincidente con un'attività ispettiva). I soggetti coinvolti nella costruzione del contenuto informativo del PNS valorizzano le sezioni rispetto ai dati presenti nei propri sistemi gestionali.

L'INPS in particolare, ha realizzato e messo in esercizio due procedure di sincronizzazione delle banche dati, in grado di gestire automaticamente l'interscambio di dati e file da e verso l'INL e ha progettato una piattaforma per monitoraggio dati *e-business intelligence* che consentirà di potenziare l'attività di analisi e predizione dei comportamenti fraudolenti, in modo da pianificare campagne di vigilanza più mirate.

Per quanto riguarda le attività del "**Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso**", istituito con decreto MLPS n. 57 del 26 aprile 2023 con il compito principale di coordinare e monitorare l'attuazione delle misure contenute nel Piano Nazionale per la lotta al lavoro sommerso di cui al DM n. 221 del 19 dicembre 2022, lo stesso si è insediato il 28 giugno 2023 allo scopo di prevedere la costituzione di sottogruppi per ciascuna linea di azione da porre in essere, di condividere il cronoprogramma e di dar conto delle attività già avviate del Piano nazionale e dei progetti legati al PNRR.

Nell'ultima riunione, tenutasi tra tutti i componenti il 25 gennaio 2024, l'Istituto ha svolto il ruolo di collettore delle informazioni della parte "dati" che alimenta la piattaforma, così come attestato nella relazione sullo stato di attuazione delle misure riferite, tra le altre, alla "Azione 3 Costituzione di un patrimonio informativo integrato e Portale Nazionale del lavoro Sommerso (PNS)". Da quest'ultima è emerso che sono in corso i test di alimentazione dati tra INL e gli altri enti cooperanti (INAIL, Guardia di Finanza e Arma dei Carabinieri) e che, ai fini dell'avvio della suddetta procedura di alimentazione occorre ancora richiedere il parere al Garante per la protezione dei dati personali,

previa definizione di test di penetrabilità del sistema (già effettuati) e redazione della Valutazione d’Impatto (DPIA), attualmente in corso di affidamento.

Quanto sopra considerato, il CIV non può non rilevare con preoccupazione i tempi lunghi di riunione e di operatività che emergono dalla sua attività di verifica.

Occorre poi evidenziare la necessità di costruire canali di correlazione tra l’accertato e quanto effettivamente riscosso, anche con l’avvio del Portale del Lavoro Sommerso, e la necessità di inserire i dati di contenzioso amministrativo e giudiziario correlati alle ispezioni, anche in relazione ai tempi della giustizia. A tal proposito, è emersa in Commissione entrate l’opportunità di elaborare i dati relativi all’attività ispettiva considerando le stime dell’importo medio di un verbale, del tasso di impugnative nei diversi gradi di giudizio e del grado di soccombenza, anche attraverso il coinvolgimento del Coordinamento statistico attuariale dell’Istituto.

In sede di audizione del 6 marzo 2024, sono stati forniti dalla DC Entrate i seguenti dati sulla vigilanza ispettiva e sulla vigilanza documentale.

Vigilanza Ispettiva		
ATTIVITÀ	2022	2023
Numero ispezioni	10.576	9.202
Numero ispettori	884	828
Evasione contributiva accertata (comprende sanzioni civili)	719.433.717,47	821.156.965,45
Aziende irregolari	8.817	7.715
Lavoratori in nero	2.792	2.718
Importo lavoratori in nero	9.772.000,00	9.513.000,00
Lavoratori irregolari	146.816	169.611
Lavoratori disconosciuti	38.084	36.511
Importo minori uscite per disconoscimenti	170.597.000,00	151.758.700,00
Numero verbali per solidarietà	1.622	1.446
Importo verbali per solidarietà	134.221.965,31	128.788.930,05
Lavoratori impattati dai verbali di solidarietà	N/D	N/D

Si osserva la costante riduzione del numero di ispettori e conseguentemente del numero delle ispezioni realizzate in questi anni, conseguentemente all’istituzione del ruolo ad esaurimento degli ispettori INPS e INAIL derivante dal D.Lgs. 149/2015 relativo all’attività ispettiva in materia di lavoro e legislazione sociale. Si sottolinea che, con il Decreto Legge n.19/2024, vengono ripristinati i ruoli degli ispettori sia INPS che INAIL, e pertanto si evidenzia l’esigenza di procedere con celerità alle assunzioni autorizzate.

Il CIV osserva che, ai fini di una più attenta conoscenza del fenomeno delle **esternalizzazioni** e della **interposizione** di mano d’opera, che si legano spesso a criticità nella gestione della manodopera nella catena degli appalti e dei subappalti, è opportuno uno **specifico monitoraggio** sull’andamento, distinto nei vari territori quanto meno regionali, dei verbali di solidarietà e sugli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento quanto meno: al numero di lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, alla effettiva attivazione dei procedimenti esecutivi o di cognizione nei confronti del committente conseguenti ai verbali di solidarietà.

Inoltre, per mettere il CIV nella condizione di conoscere il presidio effettivo del territorio, occorre ritornare ad avere il dato del numero di **ispezioni a livello provinciale**.

Vigilanza Documentale				
Controlli	al 31.12.2022	al 31.12.2023	Variazione Assoluta	Variazione %
Numero di verifiche	71.737	162.793	91.056	127%
Irregolarità riscontrate	43.742	115.033	71.291	163%
Rapporti di lavoro fittizi	6.209	2.993	-3.216	-52%

In merito ai rapporti di lavoro fittizi, si precisa che nel 2023 questi sono stati conteggiati solo in presenza di un annullamento. Di seguito, si illustra la distribuzione regionale in merito ai controlli relativi alla Vigilanza Documentale.

Vigilanza Documentale			
	Numero	Controlli	Controlli
ABRUZZO	6.200	1.136	5.064
BASILICATA	1.107	254	853
CALABRIA	7.410	2.068	5.342
CAMPANIA	10.573	2.410	8.163
DCM MILANO	9.118	2.261	6.857
DCM NAPOLI	10.290	2.609	7.681
DCM ROMA	17.283	5.124	12.159
EMILIA ROMAGNA	9.275	3.042	6.233
FRIULI VENEZIA GIULIA	1.538	552	986
LAZIO	5.731	1.705	4.026
LIGURIA	5.084	2.198	2.886
LOMBARDIA	11.927	3.901	8.026
MARCHE	3.206	1.283	1.923
MOLISE	757	146	611
PIEMONTE	7.409	2.356	5.053
PUGLIA	10.632	2.161	8.471
SARDEGNA	1.697	500	1.197
SICILIA	15.243	3.082	12.161
TOSCANA	11.797	3.343	8.454
TRENTINO ALTO ADIGE	5.492	2.730	2.762
UMBRIA	2.558	928	1.630
VALLE D'AOSTA	411	102	309
VENETO	8.055	3.869	4.186
Totale complessivo	162.793	47.760	115.033

Risulta recepito lo specifico indirizzo del CIV inerente ai percorsi formativi in materia di vigilanza, in quanto il Piano della Formazione 2023-2025, prevede per i funzionari dell'area C -vigilanza percorsi formativi per il potenziamento dell'efficacia delle attuali funzioni di recupero delle prestazioni indebite, di vigilanza ispettiva e delle attività di recupero crediti contributivi, anche nei confronti delle

PP.AA, anche in sinergia con l'INL. La conclusione di tali percorsi è prevista nel 2024.

In relazione all'indirizzo volto monitorare e rendicontare al CIV sull'implementazione della procedura Frozen a partire dai lavoratori domestici, la DC Entrate, in sede di audizione, ha rendicontato quanto segue:

Dati Frozen fittizio

- Datori di lavoro Uniemens: 445 rapporti di lavoro annullati - Valore economico: 3.426.500
- Datori di lavoro domestici: 2.548 rapporti di lavoro annullati - Valore economico: 17.836.000
- Annullati da Vigilanza ispettiva su segnalazione Frozen: 818 - Valore economico: 6.298.600

Totale rapporti di lavoro annullati: 3811 - Totale valore economico: 23.152.080

Distribuzione regionale numero controlli

Di seguito, si illustra la distribuzione regionale in merito ai controlli relativi alla procedura FROZEN.

Regione	M.U. Frozen	M.U. Frozen vig isp
ABRUZZO	231.700,00	-
BASILICATA	133.000,00	-
CALABRIA	1.791.300,00	4.620,00
CAMPANIA	1.391.600,00	644.490,00
DCM MILANO	567.000,00	231.000,00
DCM NAPOLI	1.244.600,00	418.110,00
DCM ROMA	2.548.000,00	-
EMILIA ROMAGNA	2.379.300,00	115.500,00
FRIULI VENEZIA GIULIA	189.000,00	-
LAZIO	1.838.200,00	62.370,00
LIGURIA	574.000,00	9.240,00
LOMBARDIA	1.547.700,00	122.430,00
MARCHE	350.000,00	-
MOLISE	77.000,00	-
PIEMONTE	434.000,00	90.090,00
PUGLIA	1.143.800,00	62.370,00
SARDEGNA	315.000,00	6.930,00
SICILIA	1.690.500,00	103.950,00
TOSCANA	966.000,00	18.480,00
TRENTINO ALTO ADIGE	269.500,00	-
UMBRIA	322.000,00	-
VALLE D'AOSTA	21.000,00	-
VENETO	1.238.300,00	-
TOTALE	21.262.500,00	1.889.580,00

Rapporti di lavoro fittizi in agricoltura

Con il messaggio Hermes n.1980/2023 sono state distribuite alle sedi territoriali le posizioni di 742 datori di lavoro agricolo da sottoporre a verifica in quanto selezionati sulla base di diversi indicatori di rischio (dimensione aziendale; presenza di terreni in affitto; presentazione in ritardo delle denunce contributive; aziende cd. "senza terra"; allerta fabbisogno).

Le sedi territoriali hanno effettuato i controlli entro il 30 ottobre 2023 ed hanno restituito i seguenti esiti:

Analisi	Esiti Totali	Regolari	Irregolari	N/A	Regolarizzati dopo controllo	Segnalati alla Vigilanza Ispettiva
Indice di rischio	419	184	203	32	20	82
Numero lavoratori	323	95	185	43	13	94
Totale	742	279	388	75	33	212

In 388 casi su 742 (52,29%) i soggetti sottoposti a controllo sono stati ritenuti potenzialmente irregolari. Di queste, 212 soggetti sono stati segnalati alla vigilanza ispettiva, mentre 33 hanno regolarizzato dopo il contraddittorio.

Compensazioni indebite

Con messaggio Hermes n.947 del 5 marzo 2024 sono state dettate Nuove modalità di gestione delle compensazioni e rafforzata la sinergia e la cooperazione con AdE.

L'Art. 3, comma 4, del decreto legislativo 26 ottobre 2019, n. 124, stabilisce il principio della cooperazione rafforzata tra Agenzia delle Entrate, INPS e INAIL per rafforzare il contrasto alle compensazioni indebite, affermando altresì che "i suddetti Istituti possono inviare all'Agenzia delle Entrate segnalazioni qualificate relative a compensazioni di crediti effettuate ai fini del pagamento delle entrate di rispettiva pertinenza, che presentano profili di rischio, ai fini del recupero del credito indebitamente compensato".

Di seguito i dati finora accertati:

- Deleghe bloccate (dati aggiornati al 23 novembre 2023): € 60.489.785,00
- Riscossioni su inadempienze TS 51 NRC (Dati aggiornati al 26 settembre 2023): € 15.303.718,30

In attuazione del principio di cooperazione rafforzata, è stato istituito, fin da marzo 2023, un Tavolo tecnico INPS/AdE, con la finalità, tra le altre, di effettuare delle proposte per l'integrazione dell'algoritmo di sospensione/blocco implementato da AdE. Tali proposte attengono sia alle compensazioni con crediti erariali, rilevate nelle ordinarie attività dell'Istituto, sia le compensazioni relative a crediti INPS inesistenti.

Per ciò che concerne le compensazioni con crediti erariali, il principio di cooperazione rafforzata è stato attuato con l'invio ad Agenzia delle Entrate di una relazione contenente i principali indicatori di rischio rilevati dall'Istituto nell'ambito dell'attività svolta in materia di compensazioni indebite.

Con il messaggio Hermes n.947 del 2024, è stato riaffermato il principio della cooperazione rafforzata tra INPS e Agenzia delle Entrate, conformemente a quanto stabilito dalla normativa e dalla giurisprudenza in materia. In tal senso, l'Istituto non può procedere a recuperare direttamente le somme, attività di competenza del titolare del credito indebitamente compensato; piuttosto, effettua ad Agenzia delle Entrate la segnalazione qualificata delle casistiche a rischio intercettate nell'ambito della propria attività istituzionale.

Per ciò che concerne le **compensazioni contenenti crediti INPS**, sempre nell'ottica della cooperazione rafforzata, è in corso la condivisione delle banche dati anagrafiche necessarie per intercettare "ab origine" le deleghe f24 contenenti crediti inesistenti dell'Istituto. In particolare, sarà

messo a punto un meccanismo che scarterà le deleghe di pagamento in cui il soggetto versante non coincide con il soggetto esposto nella sezione INPS, al fine di evitare danni all'Istituto. A breve, sarà avviata una prima sperimentazione con Agenzia delle Entrate sul punto.

Per quanto riguarda il pregresso, la DC Risk Management Compliance e Antifrode ha fornito alla DC Entrate una prima ricognizione delle compensazioni effettuate, per un totale di 8.080.055,29 €. Sono in corso ulteriori approfondimenti con riguardo alle somme indebitamente compensate. Inoltre, è in corso la necessaria interlocuzione con il Coordinamento Legale al fine di stabilire le più opportune modalità di recupero di tali somme, oltre che per gestire il rilievo penale eventualmente emergente dalle singole fattispecie considerate. A seguito di tali chiarimenti, sarà emanata una nota operativa alle sedi territoriali che conterrà le istruzioni per procedere a tutte le attività necessarie. Con riferimento alla nuova disciplina di cui alla Legge di bilancio, l'INPS ha richiesto che, nel prossimo incontro utile del Tavolo tecnico con Agenzia delle Entrate, si discuta anche dell'attuazione dell'art. 1, comma 97 della legge 30 dicembre 2023, n. 213 (legge di bilancio) che ha dettato nuove norme in materia di compensazioni. Inoltre, è stata effettuata internamente una ricognizione delle banche dati utili ad attuare il disposto normativo (scoperture contributive, note di rettifica passive, archivio dei crediti contributivi agricoli).

Con riferimento all'esigenza, rilevata dal CIV, di rendere automatizzata la verifica dell'avvenuta notifica della convocazione per il contraddittorio, prima di procedere all'annullamento del rapporto di lavoro, anche ai fini deflattivi del contenzioso, dall'audizione della DC Entrate del 6 marzo 2024 è stato precisato che il work flow in Frozen prevede necessariamente la convocazione dell'azienda (in epoca covid è stata sostituita dalla richiesta di invio di documentazione), salvo specifiche ipotesi di "by pass" della convocazione riconducibili sostanzialmente a due ipotesi:

- Convocazione già effettuata (da Frozen o da fascicolo elettronico)
- Azienda non convocata per non essere allertata (da utilizzare in caso di segnalazione alla vigilanza ispettiva).

Tale ultima motivazione è stata utilizzata nei confronti di 6166 soggetti (matricole) dall'inizio dell'operatività della procedura Frozen.

Resta infine indisponibile il dato sull'attività svolta a livello regionale e provinciale, anche con riguardo agli accertamenti ad opera della vigilanza ispettiva, che coinvolgono ispettori appartenenti a Regioni diverse rispetto al territorio locale in cui ha sede l'azienda oggetto di verifica e, analogamente, per le verifiche che attengono a lavoratori residenti in Regioni diverse da quelle dell'azienda datrice di lavoro.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.d - Andamento produttivo e profili finanziari

Il C.d.A. dell'Istituto "Trasmette trimestralmente al Consiglio di indirizzo e vigilanza una relazione sull'attività svolta con particolare riferimento al processo produttivo e al profilo finanziario, nonché qualsiasi altra relazione che venga richiesta dal Consiglio di indirizzo e vigilanza." (art. 3, comma 5, D.lgs. 479/94). Il CIV nell'ambito dell'esercizio della propria funzione di vigilanza, e nell'ottica di un

rafforzamento del flusso di informazioni, ha quindi previsto come obiettivo all'interno della Relazione Programmatica 2023-2025 il completamento del percorso di revisione della relazione trimestrale sull' "Andamento Produttivo" e sui "Profili Finanziari".

Per la realizzazione dello stesso, si è proceduto all'apertura di un tavolo preliminare con la DC Pianificazione e Controllo di Gestione, per l'avvio di un confronto teso a rilevare le criticità riscontrate dalle Direzioni Centrali nella fornitura dei dati periodicamente richiesti, secondo quanto stabilito dalle linee guida previste all'interno della Deliberazione n.9, del 30 giugno 2021 del CIV.

A seguito della mappatura delle criticità, sono state organizzate riunioni con le singole Direzioni Centrali, finalizzate alla risoluzione di suddette difficoltà che in molti casi sono risultate necessarie sia per adeguare la fornitura dei dati alla normativa vigente (es. Congedi parentali), sia per chiarire la *ratio* alla base della richiesta effettuata (es. Aggiornamento della posizione contributiva).

A valle dei confronti di cui sopra si sta procedendo al consequenziale e necessario aggiornamento del *format* previsto dalla Deliberazione n.9.

Il CIV, a valle dell'insediamento della nuova consiliatura, e conseguentemente alla ristrutturazione del Rendiconto Sociale, si propone di revisionare ulteriormente il contenuto della Deliberazione n.9 al fine di ottimizzare il flusso di informazioni, renderlo flessibile e adattabile alle esigenze che emergono di volta in volta, in modo che possano in futuro rappresentare una base appropriata per il documento di Relazione di Verifica.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.e - Ciclo performance (ora 4.1.f)

Sul ciclo della performance, il CIV è intervenuto con un indirizzo specifico volto a concludere il confronto e il percorso di condivisione fra gli Organi **per giungere alla definizione del ciclo della programmazione dell'Ente** per garantire un percorso organico nell'adozione degli strumenti di pianificazione, programmazione, gestionali e di bilancio.

Tuttavia, in particolare per effetto degli interventi normativi sulla governance dell'Istituto, non è stato ancora definito in modo condiviso un percorso e delle procedure.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.f - Anticorruzione e trasparenza (ora 4.1.g)

In tema di Anticorruzione e trasparenza, il CIV ha chiesto di trasmettere un report semestrale sull'attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza²⁵ (PTPCT) e di organizzare una formazione sull'etica pubblica diretta a tutto il personale. In data 31 maggio 2023 è stato inviato al CIV un Report di rendicontazione relativo all'attuazione del PTPCT per il periodo che va dal 1° gennaio 2023 al 31 maggio 2023, mentre nel mese di dicembre 2023 è stato trasmesso il report del secondo semestre 2023, con i dati fino al 22.12.2023. La strategia anticorruzione dell'Istituto è descritta nella sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" della Sezione "Valore pubblico, Performance e Anticorruzione" contenuta nel PIAO 2023 – 2025. Nella

²⁵ Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT), ora contenuto nel PIAO, è uno strumento per l'individuazione e la definizione di misure concrete da realizzare e valutare sistematicamente in relazione all'effettiva applicazione e all'efficacia preventiva dei possibili casi di corruzione.

sottosezione per ciascuno dei temi trattati (misure anticorruzione, monitoraggi, sistema di gestione del rischio corruzione e trasparenza) sono state programmate specifiche attività da realizzarsi nel 2023 ovvero nel triennio di riferimento del PIAO.

Con riguardo al contenuto dei **report** si riportano le risultanze di analisi trasmesse, dando conto anche dei diversi aspetti trattati:

- **Codice di comportamento**

Il Codice è stato adottato con deliberazione n.220 del 9 novembre 2022 dal Consiglio di Amministrazione ed è stato divulgato con messaggio Hermes n.4081 del 11 novembre 2022. Successivamente sono state divulgate le innovazioni introdotte in relazione, in particolare, agli obblighi di astensione e di comunicazione, nonché in materia di *pantouflage* (il divieto per i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni, di svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, detto "periodo di raffreddamento", attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività dell'amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri).

Con l'emanazione del d.P.R. n.81 del 13 giugno 2023 che ha apportato alcune modifiche al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, nonché con l'introduzione nel nostro ordinamento giuridico di una nuova regolamentazione in materia di "*whistleblowing*", disposta dal D. Lgs. n.24 del 10 marzo 2023, si è resa indispensabile una modifica degli articoli 11, 14, 15, 17, 18 e 20 del Codice di Comportamento dei dipendenti INPS. Lo schema di Codice dopo le predette modifiche è stato dapprima condiviso con l'UPD (Ufficio Procedimenti Disciplinari) e successivamente dopo l'espletamento della fase della procedura aperta alla partecipazione pubblica è stato sottoposto all'esame dell'Organismo Indipendente di Valutazione che, ha espresso il proprio parere favorevole, ai sensi dell'art. 54 dall'art. 54, comma 5, del D.Lgs. n.165/2001. Il nuovo Codice, infine, è stato approvato con la determinazione commissariale n. 97 del 14 dicembre 2023. È stato, altresì, avviato il monitoraggio sull'attuazione dei Codici di comportamento che viene svolto quadrimestralmente sulla base dei dati forniti dall'UPD. Nel 2023 sono state accertate n. 38 violazioni dei Codici di comportamento.

- **Whistleblowing**

Il fenomeno ha ad oggetto la denuncia presentata per dovere civico da chi constata illeciti nella struttura pubblica o privata per la quale lavora; la nuova disciplina contenuta nel D. Lgs. n.24 del 10 marzo 2023, recepisce la Direttiva UE n. 1937/2019 (c.d. "Direttiva Whistleblowing") e introduce una nuova regolamentazione in tema di *whistleblowing*. Tale decreto ha abrogato e modificato la normativa previgente, disciplinando con un unico provvedimento, valido sia per il settore pubblico che per il settore privato, il regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite in violazione di disposizioni europee e nazionali. Per l'attuazione è stata emanata la circolare n. 64 del 13.07.2023, con la quale sono state fornite indicazioni per promuovere una sempre più efficace applicazione della disciplina in questione nonché le disposizioni concernenti le modalità di gestione

delle segnalazioni interne. Il personale dell'Istituto dispone di una procedura informatizzata dedicata al *whistleblowing* che garantisce l'anonimato del segnalante in tutte le fasi di ricezione e gestione della segnalazione. Tale procedura è stata aggiornata in base al nuovo dettato normativo ed è raggiungibile tramite la pagina intranet della Direzione centrale Supporto agli Organi e Internal Audit. I consulenti e collaboratori dell'Istituto, ed i lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Istituto medesimo e gli altri soggetti legittimati, possono, invece, inoltrare le loro segnalazioni alla casella di posta elettronica whistleblowing@inps.it.

Si riporta che sono pervenute al 22.12.2023:

- tramite la precedente casella istituzionale segnalazioneilleciti@inps.it: n 85 segnalazioni da parte di utenti esterni, i cui contenuti non riguardano irregolarità attuate da dipendenti INPS, ma richieste avanzate all'Istituto a vario titolo, principalmente in relazione alla gestione di pratiche previdenziali e assistenziali di interesse dei segnalanti;
- alla casella whistleblowing@inps.it, attiva dal 15 luglio 2023, sono pervenute n.13 segnalazioni del medesimo tenore, salvo una da parte di una dipendente (che impropriamente ha usato la casella anziché la procedura informatica) per la quale non sono emerse irregolarità;
- tramite la procedura informatica riservata ai dipendenti n.3 segnalazioni di cui: n. 1 definita per la quale non sono emerse irregolarità; n. 2 archiviate: una in quanto non integrante gli estremi della segnalazione di illecito ex art. 54 bis ed una in quanto non supportata da idonee evidenze probatorie.

- **Monitoraggio rotazione ordinaria del personale**

Il "Regolamento in materia di rotazione del personale di cui alla legge n.190/2012", adottato con determinazione presidenziale n. 26/2018, prevede all'art. 14 l'acquisizione, da parte del RPCT, dei dati relativi alla rotazione degli incarichi. Sul tema occorre evidenziare la necessità di bilanciare le finalità perseguite dalla disciplina richiamata con le criticità derivanti da una frequente rotazione del personale, fenomeno che incide sulla professionalità e competenza maturata, oltre che sulla componente relazionale, collegata alla gestione del personale e del gruppo di lavoro. Nella tabella contenuta nel report trasmesso al CIV sono indicati i dati del 2023 dei titolari degli incarichi: di posizione organizzativa (178), dirigenziali (265) e di coordinamento dei rami professionali e medico legale (96).

- **Monitoraggio procedimenti disciplinari e penali**

Questo tipo di monitoraggio consente all'Istituto sia di avere un sistema di controllo sistematico dei procedimenti disciplinari e di quelli penali, sia di procedere all'identificazione delle attività maggiormente esposte al rischio "corruzione" al fine di renderli oggetto di particolari *alert* standardizzati. Dal report trasmesso risultano instaurati al 31 ottobre 2023 n.37 procedimenti disciplinari, di questi 9 sono riferiti a procedimenti per fatti interni riconducibili ad episodi di corruzione. Nel 2023 durante l'attività di monitoraggio sono stati esaminati i procedimenti

disciplinari instaurati, conclusi e pendenti nel periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2023 ed il 31 dicembre 2023. I numeri riportati nel PIAO 2024-26 indicano che i procedimenti disciplinari pendenti al 31 dicembre 2022 erano 71, quelli instaurati nel 2023 sono 50. Nello stesso anno (2023) sono stati conclusi 55 procedimenti dei quali 41 con sanzione e 14 con archiviazione. Sempre al 31 dicembre 2023 i procedimenti disciplinari pendenti sono 66. In ultimo, quelli che sono connessi con procedimento penale sono 206.

- **Sistema dei controlli del processo produttivo (CPP) “Pacchetto Anticorruzione”**

Annualmente le Direzioni regionali vengono invitate a predisporre il Piano dei controlli di secondo livello e ad includere nei relativi Piani almeno 2 o 3 dei prodotti appartenenti al c.d. pacchetto anticorruzione, composto da quei prodotti particolarmente esposti a rischio corruzione: costituzione rendita vitalizia; indennità di disoccupazione agricola; NASpl; ricostituzioni pensionistiche (in particolare categorie VR, VOCOM, INVCIV); assegno ordinario di invalidità. A fronte dell’invio del report contenente gli esiti dei controlli campionari di II livello effettuati dalle Strutture territoriali sulle diverse tipologie di prodotto afferenti al citato “pacchetto anticorruzione”, è stato richiesto alle Direzioni Regionali e alla Direzioni di Coordinamento Metropolitano di comunicare se alcune delle anomalie riscontrate in sede di controllo di II livello del suddetto pacchetto avessero dato luogo a segnalazioni all’UPD, o alla Direzione Centrale Risorse Umane o ad altre comunicazioni (ad esempio l’Autorità Giudiziaria). L’esito del monitoraggio ha rilevato che le anomalie riscontrate non hanno dato luogo ad alcuna segnalazione e comunicazione da parte delle Direzioni Regionali e alla Direzioni di Coordinamento Metropolitano. Si evidenzia, inoltre, che a seguito di un’analisi effettuata nel 2023 sui processi/prodotti, il RPCT ha ritenuto opportuno ampliare i prodotti del pacchetto anticorruzione inserendo anche: gestione agricoltori autonomi e agricoltori subordinati; pensioni gestione pubblica; ricostituzioni d’ufficio; assegno sociale; acquisizione - variazione UNIAMENS da sede.

- **Vigilanza sugli adempimenti anticorruzione delle società controllate dall’Istituto**

Nel 2023 il RPCT ha provveduto alla pubblicazione nella sezione “Amministrazione trasparente” dei dati richiesti dall’art. 22 del D.lgs 33/2013, relativi alle società partecipate e controllate, così come forniti dalla Direzione centrale Patrimonio e Investimenti, ed ha svolto, in ossequio alle linee guida, un’attività di impulso nei confronti delle società “INPS Servizi S.p.A.” e “IGEL S.p.A.” in liquidazione controllate dall’Istituto. Non è oggetto ancora di monitoraggio la società 3-i.

- **Monitoraggio situazioni di conflitto di interessi**

In attuazione di quanto previsto dal Codice di comportamento dei dipendenti dell’Istituto, nel 2022 i Direttori Centrali, Regionali e di Coordinamento Metropolitano, i Responsabili degli Uffici Centrali e di Supporto ed i Coordinatori Generali dei rami professionali, hanno comunicato al RPCT le segnalazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, ricevute nel corso dell’anno 2021 dal personale assegnato alle strutture di propria competenza.

Il monitoraggio ha evidenziato che hanno ricevuto nuove segnalazioni di conflitto di interessi:

- n. 1 Direzioni centrali;

- n. 13 Direzioni regionali;
- n. 3 Direzioni di Coordinamento metropolitano;
- n. 2 Coordinamenti generali.
- n. 1 Ufficio centrale.

Il report trasmesso riporta il dettaglio delle diverse tipologie di conflitti di interessi, suddivise anche per incidenza rispetto all'area geografica di riferimento.

A livello centrale e territoriale sono stati adottati n.87 provvedimenti; le decisioni assunte hanno previsto per il 25% conflitto non rilevato, per il 75% obbligo di astensione.

- **Aggiornamento della mappatura dei rischi "corruzione" in relazione ai progetti interessati nell'ambito del PNRR**

Si è reso necessario effettuare una ricognizione della mappatura dei rischi "corruzione" a tutt'oggi individuati, nonché delle relative misure "specifiche" di contrasto già scelte, al fine di apportare le eventuali integrazioni e/o modifiche che possano risultare necessarie per garantire l'allineamento del sistema con i nuovi impegni assunti dall'Ente per la realizzazione dei progetti previsti nell'ambito del PNRR. Tale monitoraggio è stato avviato con la PEC n.1288 del 23.3.2023 ed ha coinvolto le 19 Strutture centrali interessate da progetti legati al PNRR.

All'esito del monitoraggio:

- 3 Strutture centrali hanno ritenuto di effettuare variazioni alla propria mappatura, con l'introduzione di 5 nuovi rischi complessivi;
- 16 Direzioni centrali hanno confermato i processi/attività a rischio corruzione delle rispettive mappature dei rischi.

Nell'ambito dei lavori legati alle nuove progettualità PNRR, si sottolinea che il RPCT ha ritenuto opportuno procedere ad un rafforzamento degli strumenti di prevenzione della corruzione, garantendo un tempestivo e adeguato trattamento delle situazioni di potenziale conflitto di interessi del personale coinvolto nei progetti di cui al PNRR. All'esito del monitoraggio svolto su 20 Strutture Centrali non sono stati segnalati conflitti di interessi.

Il Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025 (PIAO), nella sezione "Valore pubblico, Performance e Anticorruzione" ha individuato tra gli obiettivi di salute etica, intesa come correttezza dei comportamenti e delle azioni, la realizzazione di un percorso formativo in tema di etica pubblica rivolto a tutto il personale dell'Istituto, in accordo con quanto indicato dal CIV nella Relazione programmatica. La finalità è quella di rafforzare le politiche di contrasto alla corruzione attraverso una maggiore conoscenza dei temi riguardanti l'etica e la legalità. La Direzione centrale Formazione e Accademia Inps, con il supporto del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ha progettato un percorso articolato in tre fasi differenziate per destinatari, metodologia didattica e tempistica: seminario presso l'Università degli Studi di Perugia (tenutosi il 22 novembre 2023 intitolato "Le dimensioni dell'Etica: Pubblica Amministrazione, etica pubblica e comportamento etico"), corso e-learning BASE e corso e-learning AVANZATO. Nella prima parte del

2024 è prevista l'attivazione della seconda fase che vedrà come destinatario tutto il personale INPS. Si sottolinea anche l'utilità del percorso formativo di livello specialistico rivolto ai dirigenti ed ai titolari di posizione organizzativa delle Strutture centrali e territoriali avente per tema il diritto di accesso nelle sue diverse forme attualmente previste dalla normativa vigente. La formazione è stata divulgata e resa obbligatoria con il messaggio Hermes della Direzione centrale Formazione e Accademia INPS n.4569 del 19.12.2022; il totale dei partecipanti è stato pari a 3.747 unità. Le linee di indirizzo del CIV possono ritenersi adempiute.

Indirizzo politico – amministrativo 4.1.g - Contenzioso (ora 4.1.h)

Il contenzioso amministrativo e giudiziario dell'Istituto rappresenta una tematica costantemente attenzionata dal CIV. Con l'intento di garantire l'efficienza dell'azione amministrativa nel processo di deflazionamento del fenomeno e nell'espletamento delle proprie funzioni di indirizzo ai sensi del D.Lgs. n.479 del 1994, il Consiglio ha indicato nella Relazione Programmatica 2023-2025 le linee di indirizzo in materia di contenzioso. Ciò al fine non solo di deflazionarne il volume e la spesa, ma anche di sostenere e rafforzare il supporto ai Comitati Centrali e periferici dell'Istituto nella loro veste di terzietà e nel loro ruolo giustiziale, nonché di coinvolgere tutti i soggetti accreditati per facilitare una crescente efficienza dell'intero processo.

Tra gli atti emanati dal CIV, un ruolo sostanziale e propulsore a tale processo è rappresentato dalla Deliberazione n.21 del 20 dicembre 2022 "Linee di indirizzo sulla regolamentazione del contenzioso amministrativo", con la quale l'Organo politico impegna l'Istituto ad approvare un nuovo regolamento del contenzioso che uniformi la normativa delle gestioni pubblica e privata, ed individuare una serie di interventi specifici amministrativi e tecnologici, al fine di garantire il riconoscimento dei legittimi diritti dell'utenza.

Con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 (PIAO), il C.d.A. ha previsto il programma "Miglioramento del processo di gestione del contenzioso in attuazione della Direttiva del Direttore Generale n.5 del 22 dicembre 2022 "Linee guida sul contenzioso amministrativo e giudiziario".

Con riferimento alla Relazione Programmatica 2023-2025, nel primo trimestre del 2023 si sono realizzati due obiettivi:

- l'emanazione del "Regolamento in materia di ricorsi amministrativi di competenza dei Comitati dell'INPS" (Deliberazione del C.d.A. n.8 del 18 gennaio 2023) e successiva Circolare applicativa n.48 del 2023;
- l'emanazione del "Regolamento recante disposizioni in materia di autotutela" (Deliberazione del C.d.A. n.9 del 18 gennaio 2023) e relativa Circolare applicativa n.47 del 2023. Al riguardo, nel mese di luglio sono state pubblicate sulla piattaforma "INPS Informa" – area "Trasversali" le modalità di intervento sui provvedimenti riesaminati in autotutela (annullamento, rettifica, convalida, revoca), nonché di avvio e conclusione dei procedimenti.

Successivamente, la DC Organizzazione, in collaborazione con la DCTII, ha proceduto ad aggiornare sia le procedure Dica e Incas di gestione dei ricorsi amministrativi che la procedura Autotutelaweb di lavorazione dei procedimenti di autotutela, per adeguarle alle novità contenute nei predetti nuovi Regolamenti.

Tra gli obiettivi attesi dalla medesima Relazione Programmatica, il CIV ha sottolineato la necessità di intervenire sui processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso.

È opportuno evidenziare la rilevante differenza territoriale in termini di ricorsi pervenuti, amministrativi e giudiziari, e delle relative giacenze che richiedono interventi specifici in relazione al diverso grado di criticità e alla diversa natura del fenomeno.

In tale ottica il Direttore Generale, con il messaggio Hermes n.2938 del 10.08.2023 "Interventi per il miglioramento del flusso di gestione del contenzioso e per il deflazionamento dello stesso", nel sostenere in primo luogo la necessità di una ridefinizione delle macro-attività dei team "Gestione del contenzioso amministrativo" delle Direzioni territoriali, ha sollecitato i Direttori di struttura dell'Istituto a favorire la presentazione, da parte dell'utenza, di istanze di revisione dei provvedimenti di diniego emessi, in luogo della impugnazione dei medesimi con ricorso amministrativo e/o giudiziario. A questo fine, peraltro, la DC Organizzazione, in collaborazione con la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione, ha provveduto ad aggiornare il portale Ricorsi On Line (RiOL), originariamente riservato ai soli ricorsi amministrativi, introducendo la possibilità, per l'utenza, di utilizzarlo come canale telematico di invio delle istanze di Riesame.

Nello stesso messaggio Hermes n.2938/2023 sono state altresì fornite alle strutture del territorio una serie di indicazioni operative finalizzate alla riduzione dei volumi di giacenza rilevati negli archivi del contenzioso amministrativo. Da rilevare che in esito alle azioni descritte, nel 2023, la giacenza registrata su Dica e Incas è diminuita del **37%** rispetto a quella rilevata nel 2022.

Inoltre, al fine di fornire ai Comitati Centrali e territoriali i dati relativi ai ricorsi presentati dagli utenti, la DC Organizzazione con il messaggio Hermes n.4226 del 28 novembre 2023 ha reso noto il rilascio, sugli applicativi gestionali DICAWEB (Comitati centrali e regionali) e INCAS (Comitati provinciali) di una nuova reportistica ad hoc che, a partire dal 1 dicembre 2023, da riscontro mensilmente (dati consolidati) dei flussi e degli esiti delle istanze di ricorso pervenute, soddisfacendo pertanto l'indirizzo espresso dal CIV in tal senso.

Per quanto concerne, in particolare, la previsione di una reportistica relativa ai provvedimenti decisi in autotutela (sia confermativi che di parziale/totale accoglimento), l'applicativo AutotutelaWeb risulta ancora in fase di implementazione in tal senso.

La necessità di procedere alla verifica degli applicativi gestionali del contenzioso, al fine di operare un adeguamento delle procedure in un'ottica di miglioramento ed integrazione, e l'obiettivo di giungere a considerare il contenzioso come un "**processo unico**" hanno portato, altresì, alla implementazione del Nuovo Portale Avvocatura Integrato che consente di ricercare le istanze di

ricorso e/o i contenziosi instaurati da un soggetto tramite il codice fiscale o partita IVA, attingendo dalle procedure del contenzioso giudiziario e dagli applicativi di gestione del contenzioso amministrativo.

La deflazione del fenomeno del contenzioso, sia amministrativo che giudiziario, rappresenta pertanto il *core point* da raggiungere da parte dell'Istituto, attuando idonee misure procedurali e organizzative (quali l'analisi e pulizia degli archivi, operando con la definizione provvisoria dei ricorsi giacenti più risalenti nel tempo) per realizzare la Linea Guida Gestionale collegata al Contenzioso, uno dei cinque Obiettivi Generali di Ente annoverati nel PIAO 2023-2025, il cui *Key Performance Indicator* (KPI) per il 2023 prevede **una deflazione pari al 20%** della *base line* di riferimento ovvero il volume di giacenza dei ricorsi amministrativi al 31 dicembre del 2022.

La DC Pianificazione e Controllo di Gestione procede mensilmente con l'attuazione di appositi monitoraggi dell'andamento delle attività volte alla riduzione del contenzioso in relazione ai parametri indicati (KPI), da raggiungere trimestralmente e rendicontati con le Relazioni trimestrali sull'andamento produttivo e dei profili finanziari. Da evidenziare è l'adozione degli Indicatori della Giacenza ponderata dei ricorsi e di un sistema di calcolo che mira alla gestione in primis dei ricorsi più recenti, per i quali è maggiore il rischio di contenzioso giudiziario, e progressivamente dei ricorsi più vetusti, fino ad arrivare alla correntezza.

Ulteriori elementi che arricchiscono il panorama delle attività che interessano il programma del Contenzioso INPS sono i Piani di Evoluzione dei Servizi (PES), di cui alla Determinazione Direttoriale n.141 del 02.05.2023, con diversi progetti seguiti dalla DC Organizzazione e dalla DC Tecnologia Informatica Innovazione (Nuovo sistema contenzioso amministrativo, Realizzazione di una reportistica integrata del contenzioso amministrativo, CCI Cruscotto Contenzioso Integrato, Piattaforma informatizzata proposte di modifiche normative connesse al contenzioso).

Ne risulta, complessivamente, un quadro di azioni adottate volte a migliorare gli strumenti di conoscenza e analisi del fenomeno, ottimizzare il processo di gestione del contenzioso e ridurre i livelli giacenze dei ricorsi amministrativi, confacente alla linea del CIV che la annovera tra gli obiettivi prioritari per l'Istituto, coinvolgendo in prospettiva anche i Comitati Centrali e territoriali.

Le linee di indirizzo del CIV in materia di contenzioso hanno previsto, altresì, la realizzazione di un *database* dei pronunciamenti del Comitati, organizzato in base a criteri omogenei, al fine di favorire la messa a disposizione per i Comitati e le Direzioni dell'Istituto di riferimenti a supporto delle loro attività istituzionali.

La DC Organizzazione riferisce che l'obiettivo è in via di evoluzione, in considerazione delle problematiche tecnico-operative connesse nonché delle delicate implicazioni in materia di privacy. Rende noto, altresì, che il *database* potrà essere realizzato in parallelo al progetto di realizzazione della nuova piattaforma del contenzioso amministrativo, di cui al relativo progetto PES 2023 che si completerà nel 2026.

Per quanto riguarda l'obiettivo CIV inerente alla realizzazione di un database delle sentenze a disposizione delle Direzioni e dei Comitati, la DC Organizzazione ha reso nota la sola attivazione per il 2023 di n.25 abbonamenti *De Jure* per i Comitati Centrali e territoriali nonché la richiesta del relativo rinnovo per il 2024.

Tra le ultime azioni intraprese dall'Istituto nell'ottica di un contenimento del fenomeno del contenzioso si rileva, infine, la comunicazione del Direttore Generale (messaggio Hermes n.83 del 09.01.2024) con la quale vengono fornite indicazioni al fine di implementare l'attività consulenziale/professionale del CG Legale inerente al rilascio di pareri legali su questioni e tematiche oggetto di ricorso amministrativo, incentivando gli interventi in autotutela anche in fase intra giudiziale. Tale attività sarà sostenuta dai necessari adeguamenti della procedura Pareri in uso all'Avvocatura.

A fronte delle numerose direttive amministrative e regolamentari e attività progettuali sopra richiamate si registra però un andamento del contenzioso giudiziario con aspetti di criticità. Si riportano di seguito gli indicatori di impatto in ordine ai **Costi del Contenzioso**: l'obiettivo 2023 del PIAO "Decremento costi del contenzioso" prevede un risultato al 31 dicembre 2023 di 199 mln di euro, con una riduzione pari al 9,21% della *Baseline 2022* (euro 219.176.150,67). Tuttavia, al 31 dicembre 2023, in base al Rapporto sull'andamento produttivo e i profili finanziari al 31 dicembre 2023, si registra una spesa pari ad euro 265.323.046, con **uno sforamento di oltre 66 milioni di euro** rispetto all'obiettivo che si è data l'Amministrazione per il 2023, e in peggioramento rispetto anche al 2022 di 36 mln di euro.

È opportuno da ultimo riportare alcuni dati forniti in sede di audizione di verifica dalla DC Entrate, sull'andamento del contenzioso amministrativo in materia di entrate contributive. Dall'analisi di raffronto dei dati riferiti al primo bimestre 2024 con quelli del primo bimestre 2023 nonché dai dati dell'ultimo semestre 2023, emergono risultati positivi, sia nell'ottica della riduzione delle giacenze, sia sotto l'aspetto dell'attenzione alla pulizia degli archivi mediante definizione in via amministrativa, ivi compresa la cancellazione provvisoria per carenza di interesse. In particolare, nell'ambito della Gestione Separata, nell'ultimo semestre si attesta una riduzione delle giacenze di quasi il 90% e, in ambito CAU, una riduzione di oltre l'80%.

Con riferimento alle gestioni ART e COMM, l'analisi dei dati conferma una percentuale di ricorsi definita in RRA in media superiore al 50%, risultando, pertanto, pienamente attuate le indicazioni contenute nel messaggio Hermes n.2938 del 10 agosto 2023, volto ad intensificare gli strumenti gestionali ed organizzativi finalizzati alla deflazione del contenzioso amministrativo.

Sempre con riferimento all'ultimo semestre 2023, si evidenziano un *trend* positivo della definizione dei ricorsi presentati e canalizzati in DICA, con un tasso di definizione del 60%, nonché, tra i ricorsi definiti, un significativo utilizzo, pari al 75%, dei vari strumenti di deflazionamento, che annoverano, oltre all'autotutela, l'archiviazione definitiva o provvisoria dei ricorsi, per vizi formali o procedurali, per sopravvenuta carenza di interesse o per tutela già ottenuta in sede giurisdizionale.

Parimenti, nel contenzioso dei settori FPLD, GPT, CdA e Pubblico, i risultati testimoniano un netto miglioramento nell'ultimo semestre, sia sotto l'aspetto della giacenza, sia riguardo alle definizioni in via amministrativa.

4.2 Sistemi informativi

PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)²⁶

Le risorse e gli interventi resi disponibili dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) hanno rappresentato un'occasione unica a favore dell'Istituto per imprimere un'accelerazione decisiva nel realizzare un programma articolato di interventi, politiche di servizio e scelte tecnologiche coerenti con la creazione di un modello utente-centrico che sappia sfruttare i punti di forza dell'infrastruttura esistente e, allo stesso tempo, cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie abilitanti e da nuovi paradigmi digitali.

Sul tema, il **Piano strategico digitale 2020-2022**, adottato con deliberazione del C.d.A. n.89 del 27 novembre 2020, ha previsto **sei Linee di innovazione strategiche** per la Trasformazione digitale dell'Istituto. Le linee, di seguito elencate, oltre ad essere coerenti con la normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e con le linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), si innestano nell'ambito delle iniziative di *eGovernment* della PA per migliorare i servizi ed elevare i livelli di interattività con gli utenti cogliendo le opportunità offerte dalle nuove tecnologie abilitanti:

- 1) Service delivery model;
- 2) Digitalizzazione processi;
- 3) Assetti organizzativi;
- 4) Persone e *change management*;
- 5) Tecnologica e innovazione;
- 6) Valore dei dati.

L'INPS è, inoltre, in condizione di offrire una gamma di servizi in modalità proattiva. La proattività²⁷ si realizza con la progressiva semplificazione dell'attività amministrativa orientandola alla

²⁶ L'Unione Europea ha risposto alla crisi pandemica con il programma Next Generation EU (NGEU), che ha i seguenti obiettivi: accelerare la transizione ecologica e digitale; migliorare la formazione delle lavoratrici e dei lavoratori; conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale.

Il NGEU intende promuovere una robusta ripresa dell'economia europea all'insegna della transizione ecologica, della digitalizzazione, della competitività, della formazione e dell'inclusione sociale, territoriale e di genere. Il Regolamento RRF (dispositivo per la Ripresa e la Resilienza) enuncia le sei grandi aree di intervento (pilastri) sui quali i Piani Nazionali di Ripresa e Resilienza (PNRR) si dovranno focalizzare: Transizione verde; Trasformazione digitale; Crescita intelligente, sostenibile e inclusiva; Coesione sociale e territoriale; Salute e resilienza economica, sociale e istituzionale; Politiche per le nuove generazioni, l'infanzia e i giovani. Il pilastro digitale dei PNRR, in particolare, deve comprendere la razionalizzazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e lo sviluppo dei servizi pubblici digitali. Esso mira a migliorare la connettività, a rendere sostenibili i costi per gli utenti e ad aumentare la velocità di realizzazione della rete. Le competenze digitali di utenti, cittadini e lavoratori dovranno aumentare, al fine di consentire loro di accedere a strumenti e servizi digitali.

²⁷ Per realizzare questa tipologia di servizi nel pubblico interesse è necessario trattare i dati già presenti negli archivi disponibili, acquisiti

costruzione di un rapporto di fiducia tra istituzione e cittadino, in cui l'utente si aspetta di essere rapidamente e correttamente indirizzato, guidato negli adempimenti da compiere e sollevato da oneri non essenziali.

Considerata l'importanza della materia, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS ha istituito, con Deliberazione n.24 del 15 febbraio 2023, la Commissione temporanea Monitoraggio gestione dei processi PNRR, digitalizzazione e 3-i S.p.A. al fine di verificare lo stato di avanzamento dei progetti PNRR affidati all'Istituto (131 progetti).

La Commissione ha audito le strutture competenti ed analizzato i documenti prodotti, attestanti lo stato di avanzamento dei lavori per ciascuno di essi: Stato Avanzamento dei Lavori (SAL) mensile del Comitato di Attuazione con il coinvolgimento del Dipartimento della Trasformazione Digitale (DTT) del 14 settembre 2023; gli elenchi dei servizi e dei processi rilasciati aggiornati al mese di febbraio 2024 e il Report degli Impatti, aggiornato al mese di febbraio 2024.

Per il miglioramento delle competenze dei dipendenti in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), risultano stanziati 6 milioni.

Per il Progetto Servizi/contenuti del portale "One click by design" sono stati stanziati **144 milioni**; è stata effettuata la creazione e la reingegnerizzazione dei servizi su specifici ambiti istituzionali (es. Prestazioni pensionistiche, Ammortizzatori sociali, lavoratori agricoli) portando benefici in chiave di digitalizzazione, automazione e customizzazione a favore dei soggetti coinvolti. La ricognizione attualmente in corso ha individuato l'avvenuto rilascio di **108 servizi, raggiungendo il target previsto**. Infine, per il *Refactoring* del Portale One click by design, sono stati stanziati 30 milioni.

Dalle attività di verifica effettuate è emerso che, al fine di realizzare una adeguata formazione del personale e degli intermediari istituzionali per il miglioramento delle competenze digitali, di verificare lo stato di avanzamento dei progetti, di garantire al CIV il massimo livello informativo, nonché di monitorare l'implementazione degli stessi con strumenti di misurazione e valutazione delle ricadute degli interventi sugli aspetti quali quantitativi delle prestazioni erogate, è stata rilasciata una lunga serie di progetti PNRR volta, da un lato, alla digitalizzazione di nuovi servizi e al loro monitoraggio e, dall'altro, al miglioramento delle competenze digitali dei dipendenti.

Con riferimento alla formazione del personale, infatti, è stato realizzato un archivio informatico di materiali didattici (progetto "Biblioteca digitale della formazione") composto da due sezioni: Materie istituzionali e Materie trasversali. Esso consiste, in particolare, nella raccolta di tutto il materiale didattico della formazione Inps che era presente nella intranet e la sua messa a disposizione.

nell'esercizio delle attività istituzionali. Al riguardo, recenti interventi normativi hanno sancito che, per il trattamento di dati personali per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui sia investito il Titolare, la base giuridica di riferimento può essere costituita, oltre che da una norma di legge o di regolamento, anche da atti amministrativi generali.

Sul tema, rilevante è stato rilevante il Progetto *DigitXALL*, che ha visto come macro - obiettivo il “miglioramento delle competenze dei dipendenti in materia di tecnologie dell’informazione e della comunicazione” assegnato dal PNRR all’INPS.

Al fine di agevolare la diffusione della conoscenza e dell’uso efficace delle nuove tecnologie quali leve abilitanti delle attività lavorative, sono stati declinati i seguenti obiettivi chiave del Progetto:

- favorire l’interazione e la co-creazione nei gruppi di lavoro;
- potenziare la flessibilità nelle attività lavorative tramite collaborazione asincrona e accesso ai documenti, anche da remoto;
- agevolare la produttività, per una maggiore efficienza nelle attività lavorative grazie alla standardizzazione degli strumenti utilizzati;
- migliorare la *user experience* del personale, con rilascio di strumenti sempre aggiornati e possibilità di fruire delle app in modalità multicanale (pc, smartphone, tablet).

La prima fase si è conclusa con la verifica finale di accrescimento delle competenze ed il rilascio, entro fine 2022, di circa 2.000 certificazioni, ingenerando un notevole aumento delle interazioni e dell’uso delle piattaforme da giugno a ottobre 2022 come si evince dal cruscotto di monitoraggio.

La seconda fase del Progetto *DigitXALL* è stata rivolta a un gruppo ristretto di persone (circa 1.000) che, tra i partecipanti alla prima fase dell’iniziativa, hanno ottenuto la certificazione e dato adesione volontaria alla prosecuzione. A differenza della precedente, la seconda si è configurata come una fase di tipo esperienziale che prevedeva un impegno di due ore nel 2022 in cui gli Ambassador, distribuiti in piccoli gruppi, venivano coinvolti in attività di *gamification e survey* utili a definire i percorsi che li hanno, poi, visti parte attiva nel 2023 in base al ruolo di *Influencer, Geek e Trainer*.

È da rilevare come l’Istituto abbia erogato molteplici interventi formativi mirati al **miglioramento delle competenze digitali**; attualmente, il numero complessivo dei dipendenti formati nel 2023 risulta essere pari a **13.077**, a fronte di 18.215 partecipanti ai corsi di formazione, come si rileva dal Report degli impatti PNRR del mese di febbraio 2024. Il progetto in questione ha ottenuto la proroga della scadenza fino a fine 2024, e sono stati estesi gli obiettivi dei target per i servizi (Target 2024 :100 servizi) e per la formazione (12.000 dipendenti formati).

La Tecnostruttura ha risposto alla richiesta del CIV, di individuare strumenti per la misurazione e valutazione delle ricadute degli interventi attuati, attraverso la predisposizione periodica del **report “Impatto dei progetti PNRR”**, pubblicato periodicamente nella pagina Intranet “PNRR” accessibile dal Menu “Trasformazione digitale”, alimentato dai responsabili di progetto.

Mentre, per il monitoraggio dell’avanzamento degli specifici progetti PNRR si utilizza Microsoft Project, dal quale è possibile visualizzare nei diagrammi di GANTT i cronoprogrammi dei progetti, lo stato di avanzamento percentuale degli stessi e delle singole sotto attività.²⁸

²⁸ I Capiprogetto alimentano i GANTT i cui dati sono elaborati e visualizzabili in modo sintetico e aggregato in Dashboard di monitoraggio.

È stato, inoltre, da poco implementato, su suggerimento del Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DtD) e della Commissione Europea, un ulteriore strumento: il **Quadro di Controllo dei Progetti PNRR**, che mostra i dati sull'avanzamento dei Progetti in termini di impatti (anche aggregati) intesi come accessi e numero di fruizione dei servizi in modo preciso e puntuale.

Il Quadro di Controllo elabora principalmente i dati del CLOG, il sistema INPS che conta tutti gli "eventi" attivati dagli utenti autenticati con identità digitale (la maggior parte dei servizi sono fruibili solo con autenticazione). Per i servizi non autenticati, i dati sono registrati da MATOMO, strumento che monitora la navigazione sui siti e/o da vari *database* gestionali e singoli applicativi che esulano dalle caratteristiche standard (ad. es. APP IO o componenti di AI che sono in cloud). Occorre, dunque, che questi dati siano elaborati e messi a disposizione del CIV.

Una componente fondamentale dei progetti, inoltre, si basa sul principio "*one click by design*" ed è tesa a semplificare la vita agli utenti in termini di facilità di accesso e, conseguentemente, anche il monitoraggio è stato finalizzato all'accessibilità dei servizi piuttosto che sugli indicatori di efficienza. Pertanto, per un monitoraggio completo, risulterebbe utile una ulteriore forma di misurazione che comprenda i suddetti indicatori.

Ai processi illustrati se ne aggiungono degli altri che meriterebbero una valutazione in termini di efficienza (es. le automazioni sui pagamenti). Potrebbe essere auspicabile attuare su questi ultimi un monitoraggio basato sul già menzionato parametro che prenda in considerazione anche i dati storici, identificando tutti i progetti (e i relativi prodotti) che hanno una componente di automazione a livello di lavorazione della pratica (ad es. NASpl, CIG, ecc.) e verificare la possibilità di recuperare i dati relativi alle tempistiche di lavorazione, prima e dopo i progetti PNRR, anche con riferimento agli anni passati.

L'indirizzo del CIV volto a garantire una periodica rendicontazione dei progetti PNRR portati a conclusione, verificandone l'impatto sull'Istituto, in termini di trasformazione digitale, e sull'utenza, in termini di valutazione delle ricadute degli interventi attuati e sulle effettive agevolazioni raggiunte, andrebbe realizzato mediante una valorizzazione dell'utilizzo e dell'attività degli strumenti di pianificazione e controllo oggi in uso all'Istituto. Resterebbero, in tal modo, da monitorare tutti i progetti che non implicano la lavorazione di una pratica e quindi non prevedano "prodotti" in senso stretto (vedi simulatori o servizi di *user experience* per i quali non risulta possibile svolgere un discorso del genere), per i quali occorrerà rintracciare ulteriori strumenti di valutazione. Il Cruscotto di Monitoraggio *Feedback* Utente è stato rilasciato in ambiente intranet all'interno della sezione "Servizi" e consente ai referenti delle applicazioni che hanno integrato il *form* centralizzato di raccolta *feedback* di visualizzare le valutazioni espresse dagli utenti. Esso risulta uno strumento parziale che non è stato oggetto di verifica da parte del CIV.

Con riferimento all'altra linea del CIV di 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, la **Piattaforma Digitale Nazionale Dati** (PDND), rende concreto il principio "*once-only*", abilitando

l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle banche dati della Pubblica Amministrazione Italiana. In futuro, consentirà l'analisi dei *big data* prodotti dalle amministrazioni per l'elaborazione di politiche *data-driven*. Il numero complessivo di API (interfacce per programmi applicativi) rilasciate da INPS su PDND è di **126**.

Nel mese di settembre 2022 è stato presentato il progetto "*Welfare as a service*", progetto innovativo dell'INPS per ottimizzare la programmazione e gli interventi in ambito welfare con le amministrazioni locali e centrali. Il progetto prevede la realizzazione di una piattaforma informatica che possa permettere all'Istituto, agli enti locali e alle amministrazioni centrali della comunità digitale del welfare, la condivisione e l'interoperabilità delle banche dati, sia a livello nazionale, sia locale. L'iniziativa progettuale "**Welfare as a Service**", più nel dettaglio, consolida e amplia le funzionalità e il patrimonio informativo già acquisito dall'INPS all'interno del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS), nonché a rendere interoperabili i sistemi INPS volti alla gestione del patrimonio dei dati del Casellario Pensionati, Casellario Lavoratori attivi, ISEE e DURC. Inoltre, i servizi abilitati dalla piattaforma PDND consentiranno di acquisire i dati dai vari "*data sources*" e permetteranno ai vari "*data consumers*" di interoperare per l'acquisizione delle informazioni di interesse. Si ricorda, ad oggi, che le API (interfacce per programmi applicativi) rilasciate sono in totale **99** per il **Welfare as a Service**. Il progetto, in particolare, prevede che INPS e gli Enti Locali pubblichino sulla PDND API di accesso a questi archivi e che INPS poi realizzi una banca dati che raccogli e integra i dati forniti dagli EE.LL. e metta poi a disposizione un insieme di cruscotti che permettono l'analisi dei suddetti dati, anche per finalità di analisi predittiva.

Segue il progetto **Single Digital Gateway (SDG)** che si propone di supportare i lavoratori che si trovano in un Paese diverso da quello di origine nei rapporti con la P.A., per superare le difficoltà derivanti dalle singole procedure di ogni Paese membro dell'UE. Il progetto ha previsto un punto unico di accesso per i cittadini, pubblicato nel portale UE "*Your Europe*", progettato come "*Repository di link*" di pagine e servizi pubblicati nei portali delle istituzioni nazionali coinvolte per facilitare l'accesso *online* a informazioni, procedure amministrative e servizi di assistenza a disposizione dei cittadini. Le amministrazioni coinvolte sono le seguenti:

- Dipartimento per le Politiche Europee (DPE) – PCM,
- Agenzia per l'Italia Digitale (AgID),
- Ministeri, Agenzie fiscali ed Enti pubblici non economici.

Nell'anno 2023 l'INPS ha pubblicato sul portale SDG **22 procedimenti** e ha integrato il sistema di autenticazione eIDAS²⁹ tra le modalità di accesso ai servizi dell'Istituto.

È in corso di attuazione il **Polo Strategico Nazionale (PSN)**, infrastruttura ad alta affidabilità, che ha l'obiettivo di dotare la Pubblica Amministrazione di tecnologie e infrastrutture *cloud* che possano

²⁹ Il regolamento eIDAS, *Electronic Identification Authentication and Trust Services*, è una normativa dell'Unione europea che stabilisce il **quadro giuridico per l'identificazione elettronica sicura**, il riconoscimento di firme elettroniche e i servizi fiduciari correlati all'interno dell'UE.

beneficiare delle più alte garanzie di affidabilità, resilienza e indipendenza. Ospiterà i dati ed i servizi critici e strategici di tutte le amministrazioni centrali (circa 200), delle Aziende Sanitarie Locali (ASL) e delle principali amministrazioni locali. L'INPS ha avviato nel 2020 il percorso di *Cloud Transformation* con una data di completamento prevista per il 2026 con il 75% del parco applicativo impattato.

Sempre in tema di integrazione tra l'INPS le altre PP.AA, risulta implementato il **Progetto Polis** per la promozione della coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso, anzitutto, la realizzazione di uno "sportello unico" di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei comuni più piccoli, e cioè con meno di 15.000 abitanti, la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste Italiane (tempistiche di attuazione previste 2022-2026).

Ai sensi della Convenzione, adottata con deliberazione del C.d.A. n. 64 del 2023, tra il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, l'INPS e Poste Italiane S.p.A. per la realizzazione del Progetto Polis, i servizi di INPS messi a disposizione per l'erogazione da parte di Poste tramite lo sportello unico di prossimità sono:

- CU: Certificazione Unica (precedentemente Certificato Unico Dipendente) è una certificazione dei redditi da pensione percepiti in Italia;
- Cedolino Pensione: il cedolino della pensione, è il documento che consente ai pensionati di verificare l'importo erogato ogni mese dall'INPS e di conoscere le ragioni per cui tale importo può variare;
- Modello ObisM: è il modello che viene rilasciato ogni anno dall'INPS dove vengono registrate tutte le informazioni sulla pensione (da eventuali trattenute al netto effettivo che si percepisce).

Ai fini dell'art. 3 della Convenzione, l'INPS ha facoltà di richiedere, nell'ambito del Comitato di cui all'art. 14, l'inserimento nella presente lista di ulteriori servizi, anche più volte l'anno, laddove lo ritenga opportuno.

Al 29 febbraio 2024, risultano realizzati **1.190 Uffici Postali Polis su 7 mila comuni con meno di 15 mila abitanti**, ed entro il 2024 verranno completati 2.800 interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali, e comunque gli Uffici Postali complessivamente coinvolti saranno in totale 6.933.

Al fine di innovare la comunicazione tra Stato e cittadini è nata, poi, la **Piattaforma Notifiche** che sfrutta le opportunità del digitale per migliorare le possibilità di ricezione, gestione, controllo e conservazione delle comunicazioni a valore legale ricevute dagli enti. In particolare, ha l'obiettivo di semplificare e rendere certa la notifica degli atti amministrativi verso cittadini e imprese, offrendo loro nuove opportunità per l'esercizio dei propri diritti e l'adempimento dei propri doveri. La Piattaforma INPS si integrerà con la Piattaforma Notifiche Digitali (PD) di Pago Pa. L'integrazione avverrà anche rispetto all'utenza interna, consentendo agli operatori di ricercare e visualizzare le

comunicazioni digitali in un unico *front-end*; il progetto, mediante l'integrazione delle Piattaforme di Comunicazione presenti in Istituto, consentirà di avere in un unico ambiente tutte le funzionalità per la spedizione e ricezione di invii di comunicazioni PEC ed un unico *front-end* di visualizzazione di tali invii.

In conclusione, è chiaro che la chiave di volta per la crescita dovrà passare attraverso un **programma di digitalizzazione dell'Ente** che va rinsaldato e che includa ogni tassello ed ogni abilitatore tecnologico necessario ad offrire i suoi servizi efficacemente, in sicurezza e con facilità a cittadini e imprese, per il tramite di infrastrutture, interoperabilità, piattaforme/servizi e *cybersecurity*.

Società 3-i Spa

La costituzione della società 3-i S.p.a., a supporto della Pubblica Amministrazione, è prevista dalla Missione 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Si tratta della prima Società a **capitale e partecipazione interamente pubblica** che mette a fattore comune le competenze e i servizi informatici degli Enti e delle Pubbliche Amministrazioni, per sviluppare innovazione tecnologica, interoperabilità, ottimizzando gli investimenti e assicurare livelli sempre più elevati di sicurezza e *cybersecurity* nell'erogazione dei servizi pubblici digitali. È soggetta al controllo analogo da parte di INPS, INAIL e ISTAT, della Presidenza del Consiglio dei ministri e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Ministro per la Pubblica Amministrazione.

Le aree di *Information Technology* dei tre Istituti, **INPS, INAIL e ISTAT**, si sono sempre trovate in prima fila nella sfida per lo sviluppo, in un modello "cliente-centrico", di servizi e soluzioni digitali efficaci e sicure.

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2023-2025, aveva richiesto agli Organi dell'Istituto, nella fase di creazione e sviluppo della società 3-i S.p.a., di ridurre il ricorso a forniture esterne attraverso una gestione diretta delle attività informatiche, di 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, di rafforzare e qualificare i rapporti con gli intermediari istituzionali, nonché di 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.

È stata, così, istituita, all'interno del CIV, la Commissione temporanea "Monitoraggio gestione dei progetti PNRR, Digitalizzazione e 3-i S.p.A.", la quale, al fine di conoscere gli sviluppi circa la situazione relativa alla Società 3-i S.p.A., ha tenuto una audizione. La società si è costituita ufficialmente il 12 dicembre 2022, con una riunione del C.d.A. il 22 dicembre, finalizzata ad assolvere una serie di adempimenti, quali l'iscrizione alla Camera di Commercio, il versamento del capitale, la definizione delle *mission* e dei *target* collegati agli obiettivi del PNRR, nonché l'inizio della programmazione dell'attività relativa al piano industriale e alla dotazione della tecnostruttura, per consentire una piena operatività della Società stessa. Seguiva una ulteriore adunanza del C.d.A., in data 11 gennaio 2023, preceduta da una riunione con la partecipazione della Presidenza del

Consiglio dei ministri, Ministero del Lavoro, i Presidenti degli Enti ed i Consiglieri di Amministrazione. Nella menzionata riunione si definiva una *roadmap* per un approccio graduale alla realizzazione delle nuove progettualità, senza uno *switch off* completo, ma con un processo sinergico di migrazioni di attività.

Nella giornata del 14 marzo venivano presentate le dimissioni del Presidente Claudio Anastasio con successiva presa d'atto in un C.d.A. straordinario.

Il 30 marzo 2023 il C.d.A. ha deliberato di differire la scadenza per la presentazione del bilancio a fine maggio in attesa della Presidenza del Consiglio per la nomina del nuovo Presidente, con conseguente proseguimento dell'attività a partire dalla *roadmap* già programmata.

Il C.d.A. è rimasto operativo in riferimento all'ordinaria amministrazione, in attesa della nomina di componente da parte della Presidenza del Consiglio.

Successivamente, in data 11 maggio 2023, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, è stato nominato il Presidente del Consiglio di Amministrazione della società 3-i S.p.A. Un consigliere è stato, inoltre, nominato dal Ministro del lavoro e delle Politiche Sociali e tre sono stati selezionati dal personale dirigenziale dei tre Istituti azionisti.

Il collegio sindacale della società è composto da tre membri titolari, nominati dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, dal Presidente del Consiglio dei ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale e dal Ministro dell'economia e delle Finanze.

L'assemblea dei soci della società 3-i Spa ha nominato, in data 18 dicembre 2023, il Direttore Generale.

Le tematiche che le Parti intendono disciplinare sono:

- le forme di supporto da parte degli Istituti e le modalità del relativo rimborso, in relazione al funzionamento e alla fase di organizzazione iniziale;
- le modalità di predisposizione del Piano industriale della Società;
- le modalità da osservare ai fini dell'assegnazione temporanea volontaria del personale da parte degli Istituti nei confronti della Società.

Con riferimento alle spese da sostenere nella fase menzionata è previsto che "gli Istituti sostengano le spese per l'avvio dei servizi della Società, per il funzionamento e il supporto all'organizzazione, tramite servizi comuni che saranno oggetto di rimborso da parte della Società medesima, con un ammontare complessivo massimo di euro 1.330.000,00, IVA esclusa" e che "i rimborsi saranno eseguiti dalla Società in base alla rendicontazione delle spese sostenute dagli Istituti con modalità da definire di comune accordo".

Il Direttore Generale dell'INPS, ha ritenuto prioritario ed urgente per i Soci, ed in primis per il Socio di maggioranza INPS, provvedere alla preventiva definizione di impegni ed oneri, in termini finanziari, organizzativi e di risorse, che gli Enti dovranno assumere nella regolamentazione interinale del rapporto di servizio con la Società 3-i S.p.A.

DIGITAL DIVIDE

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2023-2025, impegnava gli Organi deputati alla gestione ad attuare tutte le condizioni affinché il divario digitale non sia causa di esclusione dall'accesso alle nuove opportunità da parte di chi non sia dotato delle necessarie conoscenze informatiche³⁰.

L'INPS si è mostrato pioniere nella distribuzione dei servizi in modalità telematica e nel corso del tempo ha scelto di adottare una strategia di transizione al digitale per allineare i processi di programmazione alle scelte tecnologiche.

Il percorso di transizione al digitale tracciato dall'Istituto, si pone fra gli obiettivi più sfidanti quello di soddisfare le aspettative degli utenti investendo nella costruzione di "servizi nativi digitali" al fine di introdurre nella cultura dell'Istituto le competenze e le metodologie necessarie per ripensare i servizi in logica digitale, imparando a cogliere le opportunità offerte dai dispositivi mobili e dalle nuove tecnologie per individuare funzionalità innovative, semplici da usare e pertinenti con le esigenze, le aspirazioni e le percezioni degli utenti destinatari.

Il Piano Strategico Digitale individua tre forme della *Customer Relationship* dell'Istituto:

- la **modalità self-service**, intesa come interazione diretta dei servizi fruibili in autonomia dall'utente finale e/o erogati dal sistema informatico;
- la **modalità servito**, che consiste nel servizio erogato, presidiato o assistito da una struttura territoriale;
- la **modalità intermediata**, cioè il servizio preso in carico da utenti professionali (Patronati, CAF e altre amministrazioni) che compartecipano alla creazione di valore per l'utente finale.

Ad oggi, sul territorio nazionale l'83% delle famiglie dispone di accesso ad Internet. Tuttavia, i valori di utilizzo sono molto diversi a seconda dei soggetti o della composizione del nucleo familiare. Nelle famiglie composte da soli Over 65 unicamente il 49,8% dispone di un accesso; tra le famiglie di Over 65 che non ne dispongono, il 58,9% indica come principale motivo la mancanza di capacità nell'utilizzo degli strumenti utili per la connessione.

Profonda è la correlazione anche con l'istruzione, in quanto a bassi titoli di studio corrispondono basse percentuali di utilizzo. Tra coloro che hanno un titolo di studio di "Licenza elementare/Nessun titolo" solo il 49,80% utilizza Internet.

³⁰ Dallo studio effettuato dalla Direzione Regionale Piemonte, è emerso che è possibile distinguere il Digital Divide in diverse tipologie rispetto alla causa del divario:

- Divario Fisico: identifica le persone che non hanno accesso a connessioni Internet ad alta velocità o dispositivi come computer o smartphone;
- Divario Geografico: ricomprende quegli individui che vivendo in aree montane o rurali potrebbero avere meno accesso a connessioni Internet ad alta velocità rispetto a quelli nelle città. Le rilevazioni dello studio, essendo finalizzate all'analisi della vicinanza dell'Istituto attraverso le proprie sedi, gli intermediari ed i canali digitali, includono dati volti a verificare la copertura dei servizi forniti dall'Istituto attraverso la propria presenza sul territorio;
- Divario Culturale: si riferisce principalmente alle difficoltà dei cittadini in possesso di titolo di studio medio basso ad interfacciarsi con le tecnologie digitali;
- Divario Generazionale: evidenzia come le differenze di età possono portare a un divario digitale, mostrando come normalmente gli anziani possano essere meno propensi a utilizzare le tecnologie digitali rispetto ai giovani;
- Divario Linguistico: mette in luce come le differenze culturali e linguistiche influenzino la capacità di utilizzare la tecnologia. Le persone che non parlano la lingua predominante corrono il rischio di essere escluse dalla partecipazione alla società digitale.

Nel report "Impatto dei progetti PNRR", aggiornato a dicembre 2023, il numero totale degli accessi effettuati al **canale mobile** risulta pari a **9.050.778** (i risultati si riferiscono al periodo agosto 2022-dicembre 2023). L'accesso al **portale INPS** è pari a **562.539.153** (di cui con credenziali 496.401.152), come risulta dall'Andamento produttivo relativo al quarto trimestre 2023, sezione "Monitoraggio delle relazioni INPS-utenza".

In attuazione del PNRR, risultano attivati una serie di servizi e processi di simulatori e video interattivi di cui alcuni, personalizzati, rinvenibili sul sito INPS e relativi all'Assegno unico, alla NASpl ed in materia pensionistica.

Tra essi vi è il Processo di personalizzazione, il cui obiettivo, in accordo con le linee guida del TID - *Transformation, Integration and Demand* - è quello di abilitare logiche di comprensione dei bisogni soggettivi, al fine di realizzare per il cittadino una proposta proattiva dei servizi INPS, che deve essere preventivamente autorizzata da parte dell'utente.

Altro processo è quello concernente i Punti Utenti Evoluti e Procedura Punti Utente Evoluti per i Comuni, con l'obiettivo di assicurare la più ampia accessibilità ai propri servizi da parte degli utenti.

Risorse umane

Nell'ambito delle risorse umane il CIV ha richiesto di attivare percorsi finalizzati alla valorizzazione del personale in forza nell'Istituto, di bandire concorsi mirati ad acquisire professionalità specifiche rispondenti alle esigenze di un Istituto in trasformazione, rimodulando le modalità di reclutamento, in modo da renderle più snelle e più frequenti. Considerata l'importanza della materia, il CIV ha istituito, con Deliberazione n.24 del 15 febbraio 2023, la Commissione temporanea "Politiche del personale, organici e nuove assunzioni" al fine di verificare l'attuazione delle linee di indirizzo inserite nella Relazione Programmatica 2023-2025.

Con la Determinazione Commissariale n.67 del 2023, di aggiornamento del Piano dei Fabbisogni 2023-2025, l'Istituto ha mantenuto inalterata la consistenza delle diverse Aree professionali e ha definito l'obiettivo di colmare le carenze di personale nel corso del triennio, nel rispetto del corrispondente fabbisogno sostenibile.

Dal Piano dei Fabbisogni 2023-2025 emerge la tendenza a ridurre progressivamente la consistenza dell'area degli Assistenti e ad azzerare quella degli Operatori. Nella stessa l'Istituto ha mantenuto inalterata la consistenza dei dirigenti, medici, professionisti, funzionari, nonché degli insegnanti.

Il CIV con Deliberazione n.35 del 2023 ha impegnato gli Organi dell'Istituto ad approfondire gli aggregati della dotazione organica su base regionale, prevedendo un'articolazione ragionata sui diversi profili professionali necessari. Occorre superare logiche che siano esclusivamente di sostituzione, fondandole su una maggiore sensibilità verso le nuove professioni e relative competenze necessarie per rendere più efficienti le prestazioni dell'Istituto.

Infine, il CIV è intervenuto nuovamente sul Piano dei Fabbisogni e nella Deliberazione n.3 del 23 gennaio 2024 ha riaffermato la necessità di bandire procedure assunzionali più snelle rispetto a quelle espletate negli anni scorsi, che avvengano con cadenze più frequenti e modalità differenziate

a seconda delle figure professionali ritenute necessarie, al fine di rispondere tempestivamente alle mutate esigenze organizzative e territoriali dell'Istituto, nonché di implementare l'Area degli "Assistenti" con la possibilità prevista nel loro mansionario di risolvere criticità e di sistemare anomalie conseguenti a lavorazioni di massa.

È stato deliberato il nuovo Piano triennale dei fabbisogni 2024-2026, inserito nel PIAO 2024-2026, che conferma l'aggiornamento del Piano dei Fabbisogni 2023-2025 (approvato con Determinazione commissariale n.67 del 2023), guardando prioritariamente alle progressioni in deroga che dovranno essere effettuate entro il 31 dicembre 2024: esso è stato elaborato per famiglie professionali, con la valorizzazione dell'area Assistenti, anche da un punto di vista informatico e tecnico.

In esito all' indicazione normativa del D.L. n.19 del 2 marzo 2024 saranno predisposti tutti gli atti necessari per le esigenze di rientro, di programmazione e di definizione dell'organico del personale, inquadrato nel ruolo ispettivo e già inserito all'interno del contratto integrativo, conformemente al fabbisogno sostenibile.

4.5 Valorizzazione patrimonio da reddito

Con Deliberazione del CIV n.38 del 30 novembre 2023 è stato adottato il "Piano di investimento e disinvestimento 2024-2026", con il quale è proseguito il piano di dismissione degli immobili di proprietà dell'Istituto. Si deve registrare, in particolare, che alla data del 16 ottobre 2023 sono state vendute n.636 unità immobiliari nell'ambito delle regioni: Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Puglia, Sardegna, Sicilia e Veneto per un valore di 44,2 mln di euro.

Il Piano di dismissione 2024-2026 prevede in entrata, quali effetti di cassa, 90 mln di euro per il 2024, ed 80 mln di euro per gli anni 2025 e 2026.

Si dà atto che il "Piano di investimento e disinvestimento 2024-2026" potrebbe essere incrementato con riferimento alle vendite tramite "specifici percorsi di valorizzazione di disinvestimento, previsti dal quadro normativo e regolamentare (...) in collaborazione con altri soggetti istituzionali attivi in ambito immobiliare (es. Agenzia del Demanio, Cassa Depositi e Prestiti)" ecc. In questo senso occorrerà verificare se la collaborazione con queste Amministrazioni potrà portare ad una valorizzazione di immobili con specifiche destinazioni d'uso.

Dalla presentazione effettuata dalla DC Patrimonio e Investimenti nel mese di novembre 2023, in audizione presso la Commissione Economico-Finanziaria del CIV, e da reportistica aggiornata a fine 2023 risulta un decremento dell'attività di cessione diretta sul mercato del patrimonio immobiliare da reddito (dismissioni in blocco ad Enti pubblici, vendite all'asta, vendite in diritto di opzione per gli immobili ex SCIP), da n.1.378 unità nel 2021, a 1.127 unità nel 2022 e giunge a 718 unità nel 2023. Medesimo andamento si ha con riguardo al controvalore venduto, che registra 72,9 mln di euro del 2021 e 60,2 mln euro del 2022, mentre risale a 65,7 mln nel 2023.

Questo andamento risulta imputabile alle seguenti criticità: aumento dei tassi di interesse sui mutui, patrimonio immobiliare residuale non appetibile, numerosità dei contenziosi pendenti e patrimonio

caratterizzato fortemente da unità pertinenti (47% ca. del totale).

Altro dato critico appare il tasso di aggiudicazione delle aste che si attesta al 27%, mentre il restante 73% delle aste le vede deserte o con successivo "ritiro" dei partecipanti.

Quanto al patrimonio immobiliare INPGI gestito dal Fondo G. Amendola, al momento non risultano interventi su detto patrimonio.

4.8 Interventi per servizi istituzionali - Comunicazione Istituzionale

Con Determinazione del Commissario Straordinario n.11 del 12 luglio 2023 è stato adottato il "Piano della Comunicazione 2023," con il quale l'Amministrazione, nell'ottica di una comunicazione integrata, ha evidenziato un approccio olistico ai messaggi che attraverso tutti i livelli dell'organizzazione e interessi tutti i canali d'interazione utilizzati dall'Istituto per la costruzione di un rapporto di fiducia con l'utenza³¹.

Si osserva che il Piano di Comunicazione, che rappresenta un adempimento annuale disposto dalla Legge n.150 del 2009, con respiro annuale, è stato adottato trascorso un semestre dall'inizio del periodo di riferimento, per ragioni organizzative legate all'istituzione a decorrere dal 2023 della nuova DC Comunicazione.

Non è stata recepita la richiesta del CIV di predisporre un Piano Strategico Triennale della Comunicazione e dell'Interazione con l'utenza. Tale istanza è stata avanzata dal CIV già con Deliberazione n.20 del 23.11.2020 con oggetto "Linee di indirizzo sulla Comunicazione Istituzionale INPS" e poi reiterata con la Deliberazione n.18 del 08.11.2022 "Piano annuale della Comunicazione 2022".

Da ultimo, il CIV, attraverso Deliberazione n.1 del 23 gennaio 2024, ha impegnato 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.

Adottare una strategia triennale ed integrata di comunicazione e interazione con l'utenza, che tenga conto delle mutate esigenze di servizio sul territorio, risulta oggi **necessario ed urgente**, anche alla

³¹ Con riferimento alle indagini di *customer satisfaction* svolte nel 2022 e 2023, si rimanda all'analisi e alle considerazioni sviluppate nel paragrafo 4.1.a (Carta dei Servizi)

luce delle considerazioni e valutazioni già svolte nei paragrafi 4.1.a e 4.1.b a proposito dei risultati non del tutto soddisfacenti della rilevazione della Customer Experience.

Quanto alle attività di semplificazione del linguaggio, la DC Comunicazione ha informato in sede di audizione che nel 2023 l'attività è stata svolta nell'ambito del *refactoring* del portale Internet rilasciato nel 2023 (come indicato nel messaggio Hermes n.661 del 2023) e nell'ambito del Progetto semplificazione. Nel 2023, sono state pubblicate 61 pagine semplificate e approvate dalla DC Credito, Welfare e Strutture sociali (media indice *Gulpease* di partenza: 51 – media indice *Gulpease* raggiunto: 63) e 21 pagine semplificate e approvate dalla DC Inclusione e Invalidità civile (media indice *Gulpease* di partenza: 51 – media indice *Gulpease* raggiunto: 64). Inoltre, è proseguita l'attività di semplificazione della modulistica e della corrispondenza massiva (circa 90 moduli e 250 lettere).

4.9 Welfare aziendale

Molte strutture a finalità sociale (Convitti, case di riposo, case per soggiorni climatici, etc.) sono state conferite ad apposito Fondo i3-Silver. Per le strutture non conferite il CIV conferma la necessità di riorganizzare il patrimonio con finalità sociale, verificando la localizzazione e l'adeguatezza delle strutture alle mutate caratteristiche e necessità dell'utenza, tarati anche su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.

4.10 Valorizzazione patrimonio strumentale

Con la Deliberazione del C.d.A. n.132 del 27 luglio 2022 "Razionalizzazione logistica e rifunzionalizzazione del patrimonio immobiliare strumentale dell'Istituto. Programma di interventi 2022" è stato presentato un Piano di rifunzionalizzazione dei beni immobiliari destinati ad uso strumentale, al fine di conseguire risparmi ed efficientamento energetico degli immobili.

Dall'audizione della DC Patrimonio e Investimenti del mese di novembre 2023 è emerso che nel Piano di investimenti e disinvestimenti 2024-2026 le operazioni di acquisto degli immobili da destinare a sede strumentale dell'Istituto prevedono un budget pari a 130 mln di euro per il 2024, 90 mln di euro per il 2025 e 45 mln di euro per 2026, mettendo in evidenza un cospicuo calo degli investimenti per gli acquisti in questo settore.

Dagli esiti dell'audizione risulta, inoltre, che le acquisizioni perfezionate nel corso del 2023 (sia FIP che non FIP) sono state tre tra Firenze, Roma e Varese per un importo pari a 57,5 mln di euro, importo in aumento rispetto ai 37 mln spesi nel 2022 per la medesima voce.

Nel mese di dicembre 2023 è stata adottata la decisione di addivenire all'acquisto dell'immobile in argomento è stata adottata dall'Istituto a seguito della Determinazione n.103 del 14 dicembre 2023, con la quale il Commissario Straordinario ha determinato di avvalersi del diritto di prelazione, ai sensi dell'art. 38 della legge 27 luglio 1978, n.392, accettando di acquistare l'immobile sito in Cosenza da destinare a uso strumentale di proprietà della società InvestiRE SGR S.p.A, gestore del Fondo FIP – Fondo Immobili Pubblici.

Nella precedente consiliatura il CIV, nel deliberare sul Piano di investimento e disinvestimento

2022-2024, aveva chiesto l'elaborazione del piano straordinario per l'acquisizione in proprietà delle sedi per le strutture regionali e di coordinamento metropolitano e per le sedi provinciali, ora in locazione. Va dato atto all'Amministrazione di aver effettuato nell'ultimo biennio un incremento nelle operazioni di acquisto di immobili ad uso strumentale, ma non risulta ancora adottato un piano organico di acquisto che illustri la progettualità complessiva.

5. SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO

5.1 RIVERSAMENTO RITENUTE FISCALI E PREVIDENZIALI

Nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha sottolineato l'esigenza di effettuare uno "Studio sull'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro in Italia, comparata con gli altri Paesi europei". Le indicazioni del CIV risultano recepite nelle Linee Guida Gestionali 2023; lo studio, predisposto a cura della DC Studi e Ricerche, è stato trasmesso al CIV in data 5 marzo 2024, lo stesso è comprensivo di varie analisi:

- una disamina comparativa delle fonti di finanziamento della spesa previdenziale nei paesi UE;
- un riassunto delle caratteristiche dei sistemi di finanziamento delle pensioni di invalidità, vecchiaia e al superstita dei lavoratori dipendenti e autonomi di Francia, Grecia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Spagna e Svezia utilizzando il Sistema di informazione reciproca sulla protezione sociale (Mutual Information System on Social Protection, MISSOC) che offre informazioni armonizzate e con un elevato grado di dettaglio sui sistemi previdenziali;
- un esame delle basi dati disponibili per effettuare l'analisi di interesse; si motiva la decisione di utilizzare i dati del Sistema europeo delle statistiche integrate della protezione sociale (European system of integrated social protection statistics, ESSPROS) che forniscono statistiche confrontabili tra paesi europei sui flussi finanziari delle spese e delle entrate nell'ambito della protezione sociale;
- una analisi delle statistiche confrontabili tra paesi europei sui flussi finanziari nell'ambito della protezione sociale;
- una valutazione dell'incidenza della contribuzione sui redditi (le statistiche, precedentemente utilizzate, di fonte Eurostat, quindi integrabili con gli altri dati Eurostat, vengono utilizzate per valutare l'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi).

Dal monitoraggio emerge che, nonostante le differenze tra i sistemi pensionistici, tutti i paesi europei stanno incontrando crescenti difficoltà a fornire prestazioni adeguate a fronte di finanziamenti non sempre sufficienti. Alla radice del problema vi sono l'invecchiamento della popolazione, che riduce il numero degli attivi e aumenta quello dei pensionati, e la crescente frammentarietà dei percorsi lavorativi, per cui un numero crescente di lavoratori potrebbe versare contributi non sufficienti ad assicurare una pensione adeguata. Entrambi i fattori riducono l'ammontare dei contributi e, prescindere dalle caratteristiche specifiche dei sistemi pensionistici, pongono questioni di sostenibilità finanziaria e sociale.

Si riportano le conclusioni dello studio.

Nella prima parte si rileva che, in Europa, nel periodo 2005-2018, al finanziamento della spesa previdenziale i contributi a carico di lavoratori e datori di lavoro hanno contribuito per una quota compresa tra il 65 e il 70%, con un trend lievemente decrescente in alcuni paesi, tra cui l'Italia. I versamenti che fanno capo ai datori di lavoro hanno rappresentato circa il 60% delle entrate contributive, quasi il doppio di quelle dei lavoratori dipendenti.

Nel 2018, l'ultimo anno per cui sono disponibili dati confrontabili, l'Italia si è collocata leggermente al di sopra della media europea per quanto riguarda la quota di pensioni IVS finanziata attraverso contributi previdenziali e, nell'ambito delle entrate contributive, è maggiore la quota a carico dei lavoratori autonomi per effetto anche della diffusione del lavoro autonomo che è significativamente superiore alla media europea.

Un elemento interessante che emerge dall'analisi delle fonti di finanziamento delle pensioni IVS è la crescita, in tutta Europa e nel tempo, del contributo proveniente dalla fiscalità generale. Ciò è in parte dovuto alle agevolazioni contributive a favore delle imprese, messe in atto in molti paesi per favorire l'occupazione. La riduzione dell'incidenza della contribuzione previdenziale rilevata negli anni è però anche una conseguenza della riduzione dell'occupazione e, quindi, del monte delle retribuzioni avvenuta per effetto della crisi del 2008 che ha comportato un peggioramento di tutti i saldi della finanza pubblica in UE per i vari interventi a sostegno a redditi e imprese.

Nella seconda parte dello studio si effettua un confronto tra alcuni paesi europei (Italia, Francia, Germania, Paesi Bassi, Grecia e Svezia) per quanto riguarda le modalità di copertura dei rischi IVS e il finanziamento delle coperture. In tutti i paesi considerati è ampio il ricorso alla contribuzione, secondo un sistema a ripartizione. In Francia, Germania, Grecia e Italia, è però previsto anche un contributo a carico della fiscalità generale che, sostanzialmente, finanzia gli importi non coperti da contribuzione. Nei Paesi Bassi, Spagna e Svezia le entrate fiscali hanno prevalentemente il ruolo di finanziare l'assegno minimo.

Alla luce di questo, lo studio ha esaminato l'incidenza dei contributi sociali di lavoratori dipendenti e datori di lavoro sul valore aggiunto lordo dei Paesi europei considerati. Questa quota è variabile, e si aggira tra il 15% (per Germania, Paesi Bassi e Svezia) e il 30% (Spagna e Grecia). In Italia la quota di contribuzione è pari al 20%. Queste quote rimangono sostanzialmente simili quando si considerano anche i lavoratori autonomi. In relazione al rapporto tra contributi previdenziali e le retribuzioni dei lavoratori dipendenti, l'Italia si colloca ancora "nel mezzo", con un'incidenza stabile negli ultimi 12 anni intorno al 30%. In rapporto a salari e stipendi, il monte contributivo risulta più basso in Germania, Paesi Bassi e Svezia, ove tra l'altro, nel tempo, l'incidenza dei contributi è diminuita di 5 o più punti percentuali. Per Grecia e Spagna, invece, i valori del rapporto sono molto più elevati, anche se per questi paesi il totale delle entrate contributive considerato include anche la contribuzione dei lavoratori autonomi e per questo la valutazione del confronto richiede cautela.

Nel complesso le notevoli differenze tra i paesi considerati riflettono differenze nei sistemi di

protezione sociale e di sostegno pubblico al reddito e all'abitazione e, ovviamente, nei sistemi di risparmio privato nel corso del ciclo di vita dei lavoratori.

Si rappresenta l'esigenza di proseguire l'analisi per anni successivi al 2018, ultimo anno per cui sono disponibili dati confrontabili.

5.3 Fondo di Tesoreria TFR

L'INPS, con messaggio Hermes n.413 del 4.02.2020, ha fornito delucidazioni circa la portabilità delle quote di TFR accantonate presso il Fondo di tesoreria che, come noto, garantisce ai dipendenti privati l'erogazione del trattamento di fine rapporto. Tale Fondo è configurabile come una gestione di natura previdenziale. Le quote di TFR pregresse, accantonate presso di esso, non possono essere trasferite presso un fondo di previdenza complementare al quale il lavoratore abbia scelto di aderire ad un diverso sistema di accantonamento.

Occorre, per quanto detto, una norma che possa modificare la disciplina giuridica delle somme versate presso il Fondo di Tesoreria. Si vedano, in tal senso, l'art.1, commi 755 e 756 della Legge n.296 del 2006 che ha istituito il "Fondo per l'erogazione ai lavoratori dipendenti del settore privato dei trattamenti di fine rapporto di cui all'articolo 2120 del codice civile" ma, anche, il Decreto Interministeriale del 30 gennaio 2007 che, nel disciplinare l'attuazione dei commi citati, dispone che i datori di lavoro del settore privato, che occupino alle proprie dipendenze almeno 50 addetti, abbiano l'obbligo di versare al Fondo di Tesoreria le quote di TFR ex art.2120 c.c. di tutti i dipendenti che non abbiano scelto di destinarle a forme pensionistiche complementari previste dal D.lgs. n.252 del 2005.

Con il già citato messaggio Hermes n.413 del 4 febbraio 2020, l'Istituto ha precisato che il TFR pregresso (maturato dal lavoratore ed accantonato dal 2007) non può essere trasferito dal Fondo di Tesoreria al Fondo di previdenza complementare. I lavoratori il cui rapporto di lavoro sia iniziato dopo il 31 dicembre 2006, possono trasferire il loro TFR verso forme pensionistiche complementari entro sei mesi dall'assunzione quale manifestazione di volontà assolutamente libera. Tuttavia, il TFR, una volta confluito nel Fondo di Tesoreria, ha natura previdenziale ed è gestito per conto dello Stato dall'INPS su un apposito conto corrente aperto presso la Tesoreria dello Stato.

Il diritto alla portabilità quale diritto dei lavoratori di trasferire la posizione contributiva maturata in un altro fondo pensione non è riconosciuto dall'INPS perché si è in presenza di diritti indisponibili (ad eccezione delle ipotesi di pagamento anticipato del TFR nei casi di cui all'art.2110 c.c. e dell'art.7, della legge n.53 del 2000).

Tale portabilità riguarderebbe solo la previdenza complementare, in quanto favorisce la libera circolazione delle posizioni individuali all'interno del sistema di previdenza complementare e non quelle previdenziali obbligatorie. Tuttavia, la portabilità del TFR non risulta disciplinata, di conseguenza l'Istituto non accoglie tali richieste.

Rispetto a quanto illustrato, per raggiungere l'obiettivo di poter trasferire presso altri Fondi il proprio

TFR è necessario modificare l'art.14, comma 6, del D.Lgs. n.252 del 2005, consentendo il trasferimento presso Fondi diversi, anche per poste precedenti il 2007 tenuto conto che l'art. 14 esso dispone che "decorsi due anni dalla data di partecipazione ad una forma pensionistica complementare l'aderente ha facoltà di trasferire l'intera posizione individuale maturata ad altra forma pensionistica (...) in caso di esercizio della predetta facoltà di trasferimento della posizione individuale, il lavoratore ha diritto al versamento alla forma pensionistica da lui prescelta del TFR maturando e dell'eventuale contributo a carico del datore di lavoro nei limiti e secondo le modalità stabilite dai contratti o accordi collettivi, anche aziendali".

Dalla lettera della norma sembrerebbe evidente che il legislatore ultimamente ha inteso favorire il principio del trasferimento delle quote di TFR accantonate all'interno del sistema della previdenza complementare.

Tuttavia, l'INPS, come accennato in precedenza, ritiene che il principio del libero trasferimento delle quote accantonate non valga anche per le quote pregresse versate al Fondo di tesoreria. In questo modo, le quote maturate del TFR versate al Fondo di tesoreria restano assoggettate al vincolo di indisponibilità e, di conseguenza, con impossibilità per il dipendente di chiederne il trasferimento presso altra forma di gestione complementare alla quale questi dovesse aver aderito successivamente.

In relazione alla mancanza di disciplina che consenta il trasferimento dei Fondi accantonati presso la Tesoreria dell'INPS, la direttiva 80/987/CEE ha previsto una c.d. tutela minima in favore dei lavoratori subordinati in caso di insolvenza dei datori di lavoro di modo che "organismi di garanzia" si vadano a sostituire al datore di lavoro insolvente, pagando i crediti contributivi dei lavoratori subordinati.

Pertanto, con la Relazione programmatica 2023-2025, il CIV ha dettato un indirizzo agli Organi volto avviare l'iter di 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, nonché di favorire le sinergie con i Fondi di previdenza complementare, anche implementando procedure che possano consentire il monitoraggio del corretto versamento della contribuzione e del TFR ai suddetti Fondi. In tal senso, sono in corso le interlocuzioni con gli Organi dell'Istituto.

8. TUTELA DELLA SALUTE

8.1 Malattia

Nella Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha posto l'obiettivo di 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.

La linea di indirizzo è stata declinata nella Linea Guida Specifica 2023 (SP 20.1 "Realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio periodo delle patologie collegate alla COVID - malattia da Coronavirus, basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia") volta a realizzare un nuovo Osservatorio statistico per il monitoraggio epidemiologico delle evoluzioni di medio periodo delle patologie collegate al Covid, basato sulla raccolta organica dei certificati di malattia.

L'obiettivo era già stato proposto nel 2022 e la sua realizzazione non era stata possibile a causa della mancanza di una adeguata base giuridica che consentisse all'Istituto il trattamento dei dati sanitari per finalità statistiche. Una base giuridica adeguata è stata identificata nella modifica al Codice della *privacy* che, muovendo dalle funzioni istituzionali dell'Ente in tema di malattia, invalidità civile ecc., legittimi l'Istituto a trattare i dati sensibili.

9. RICERCA E INNOVAZIONE

9.1 Attività di ricerca

Con la Relazione Programmatica 2023-2025 il CIV ha chiesto di rafforzare la collaborazione con gli Istituti di ricerca ed ampliare la collaborazione con soggetti pubblici a privati, indicando come indirizzi: la realizzazione di un Piano triennale dell'attività di ricerca, coinvolgendo il CIV nell'individuare le diverse tematiche di ricerca.

Nel mese di aprile 2023 è stato adottato il nuovo Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'attività di ricerca dell'INPS, **che recepisce alcune indicazioni date dal CIV** negli ambiti della ricerca, prevedendo la stipula di convenzioni con soggetti pubblici e privati, per lo svolgimento di progetti congiunti di particolare interesse per l'Istituto.

Si ribadisce la **necessità di rendere triennale il Piano delle Ricerca** al fine di dare maggior respiro alla pianificazione delle attività.

Risultano predisposti e inviati al CIV per la sua presentazione il 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 e lo studio volto a monitorare l'incidenza della contribuzione previdenziale sui redditi da lavoro in Italia, anche con riferimento ai lavoratori autonomi, comparandola con quella degli altri Paesi UE.

9.2 Open data

Gli *Open Data* sono tutti i dati prodotti e gestiti da un ente pubblico, resi liberamente accessibili ai cittadini, agli operatori pubblici ed a quelli privati in ottica di possibile riuso nei limiti dei principi di integrità e veridicità. Esistono diverse tipologie di dati che rientrano nel formato di esposizione *Open Data*, classificati in relazione alla loro capacità di essere riutilizzati.

Con la Relazione programmatica 2023-2025 il CIV ha chiesto di 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 svolgere le proprie funzioni in ambito previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

A settembre 2023, nell'ambito dei progetti PNRR, è stato presentato un progetto riguardante l'implementazione del sistema OPEN DATA INPS, con l'obiettivo di sviluppare una nuova infrastruttura volta a migliorare la fruibilità del patrimonio informativo dell'Istituto per cittadini, ricercatori, giornalisti, e *policy makers* consentendo un rapporto più aperto e trasparente in termini di informazione. Tale progetto si è avviato nel 2021 con la finalità di creare un Portale Unico del Dato e con alla base una nuova infrastruttura in grado di fare sintesi delle informazioni esistenti. Nel 2022 è stato siglato un accordo con l'ISTAT per lo sviluppo di una infrastruttura di *data browsing*, sviluppato appositamente per la Pubblica Amministrazione Italiana e condiviso con l'INPS in ottica di riuso tra PP.AA. (*open source*), portando l'Istituto ad avere economie in termini di risorse e tempi, con successiva definizione delle tempistiche per la graduale messa in produzione del Portale Unico del Dato nel 2023. Il Portale Unico del Dato risulta composto da due sotto-portali, dal Portale *Open Data*, che rispetta i nuovi requisiti richiesti da AgID e dal Portale *Web Browsing* per osservatori statistici. Da ultimo, con messaggio Hermes n.4723 del 30 dicembre 2023, si tiene conto che **sono state implementate le soluzioni architetture e funzionali necessarie al processo di costruzione ed alimentazione della piattaforma informatica** che, al termine della fase di collaudo, sarà rilasciata all'accesso dall'esterno.

Pertanto, nel corso del 2024 si dovrà perfezionare l'architettura della piattaforma al fine della messa in produzione per dare completa attuazione al Progetto "Open Data", attraverso il progressivo popolamento delle sezioni tematiche individuate, consentendo l'accesso al Portale unico dati.

Peraltro, alcuni aggiornamenti sul progetto *Open Data* sono stati rappresentati dalla DC Tecnologia, Informatica e Innovazione nell'audizione del 6 marzo 2024 in sede della Commissione Istituzionale: il progetto si trova in una fase di migrazione, in quanto con una piattaforma Open Data matura si richiede un adeguamento alla velocità con cui evolve la tecnologia.

10. POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.1 Politiche di bilancio

In sede di deliberazione del Bilancio di previsione 2023 dell'Istituto il CIV ha chiesto di attivare un confronto con gli Organi per addivenire ad una ipotesi di proposta normativa per attribuire ai già

previsti Comitati di Vigilanza la competenza alla valutazione del bilancio ex Inpdap, strutturato nella "Gestione speciale di previdenza per i dipendenti dell'Amministrazione pubblica già iscritti all'INPDAP".

Inoltre, in sede di Relazione Programmatica, è stato reiterato l'atto di indirizzo per 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: si evidenzia che tale processo di revisione non è giunto a conclusione a causa della mancanza emanazione dei provvedimenti normativi di aggiornamento del DPR 97/2003.

Anche rispetto all'indirizzo del CIV di ottenere una più funzionale rappresentazione del Bilancio per Missioni e Programmi, più coerente con le funzioni svolte in concreto dall'Istituto, si registra la non conclusione del processo decisionale.

Nell'allegato tecnico alla proposta di Bilancio di previsione 2024 (Deliberazione n.40 del 19.12.2023) risulta espressa la volontà di definire l'istruttoria relativa al nuovo schema di bilancio per missioni e programmi proposto ai Ministeri vigilanti, entro l'esercizio 2024, ai sensi dell'art. 3, comma 3, e seguenti, del DPCM del 12 dicembre 2012, recante "Definizione delle linee guida generali per l'individuazione delle Missioni delle Amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, lett. a), del D. Lgs n. 91/2011" (prot. n. 147552 del 16 novembre 2022).

In data 6 Marzo 2024 in sede di audizione congiunta Commissione Economico - Finanziaria e Commissione Entrate della DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali in merito alle politiche di bilancio, è stata trattata anche la questione della **introduzione dello schema di bilancio per missioni e programmi**. La questione riguarda la più ampia cornice della riforma dettata dalla esigenza di armonizzazione dei conti e dei bilanci pubblici che trova nel D.lgs. 91/2011 la sua espressione. Il D.lgs. 91/2011 prevedeva che entro il 2014 (termine poi successivamente prorogato) avrebbe dovuto essere emanata dal MEF una revisione del regolamento contenuto nel DPR 97/2003.

Tale adempimento non è stato ancora posto in essere; al momento l'Istituto si trova in una situazione di *impasse* giuridico per cui è vigente il DPR 97/2003, che prevede una struttura di bilancio articolata per centri di responsabilità di primo livello e unità previsionali di base (UPB), e il D.lgs. 91/2011, che prevede un piano dei conti unico per la PPAA e una struttura per missioni e programmi. Tale disciplina non è stata oggetto di regolamentazione secondaria. L'Istituto attualmente affronta questa *impasse* con la pubblicazione del Bilancio Originario in forma conforme al DPR 97/2003 e un bilancio riclassificato per missioni e programmi con il piano dei conti ex DPR 132/2013.

Tra gli obiettivi assegnati dal CIV alla Tecnostruttura, in particolare alla DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali, si indicava la revisione del **regolamento di amministrazione e contabilità**, obiettivo condizionato dal perfezionamento normativo del D.lgs. 91/2011.

A tal proposito, la Direzione Centrale competente rappresenta al CIV come possibili due alternative: predisporre una versione di regolamento che preveda in maniera "sincretica" sia la versione del

bilancio per UPB e centri di responsabilità (quella oggetto di approvazione nell'attuale quadro giuridico), sia la versione di bilancio per missione e programmi (che comunque continuerebbe a rappresentare una riclassificazione), oppure predisporre un intervento chirurgico, concordato con la DC Pianificazione e Controllo di Gestione, mirato ad adeguare le date del ciclo di bilancio, tenuto conto che quelle previste dal DPR 97/2003 non conoscevano né il PIAO né l'evoluzione normativa in ordine alle diverse disposizioni di riforma della contabilità e finanza pubblica.

Rispetto alle sollecitazioni del CIV in merito alla definizione di **nuove missioni** emerge, sempre in sede di audizione del 6 marzo 2023 della DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali, che è stata convocata una Conferenza di Servizi, evoluta successivamente in un tavolo tecnico, dove l'Istituto ha rappresentato l'istanza di integrare le missioni; le missioni infatti non possono essere modificate in autonomia dai singoli Istituti, essendo oggetto di un consolidamento da parte dell'Istat per la redazione del conto consolidato delle PPAA. Informalmente risulta una non contrarietà all'istituzione di una missione "ricerca", pur permanendo qualche perplessità in merito al poco volume finanziario della stessa rispetto alle altre missioni del bilancio, mentre non ci sarebbe un atteggiamento di assenso rispetto all'introduzione di una missione "salute", non presente tra le finalità attribuite espressamente all'Istituto, che appare come una peculiarità esclusiva dell'apposito Ministero. Ad oggi non è pervenuta ancora una conclusione formalizzata di questo processo.

10.2 Crediti

L'esigenza di 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 è stata ribadita con la Deliberazione del CIV n.31 del 20 aprile 2023 di "Riaccertamento dei residui attivi e passivi esistenti al 31 dicembre 2021 ed eliminazione di altri importi non aventi natura di residui".

Dall'audizione del 6 marzo 2024 della DC Entrate, congiuntamente da parte delle Commissioni Entrate ed Economico Finanziaria del CIV, si è evidenziato come, nell'ambito del "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 – 2025", sia stata prevista la Linea strategica, inserita nel programma – crediti 10.2, avente ad oggetto l'aggiornamento dei criteri stabiliti con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.210 del 10 febbraio 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto.

In particolare, lo sviluppo della progettualità legata a detta Linea strategica ha previsto la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- la verifica dell'attualità dei criteri di irrecuperabilità previsti dalla deliberazione del C.d.A. n.210 del 1998 da parte di tutte le Direzioni centrali di prodotto (31 marzo 2023);
- la predisposizione di una proposta di determinazione, avente ad oggetto "Criteri e procedimento per l'accertamento e declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto. Eliminazione di crediti irrecuperabili dal rendiconto dell'Istituto", con l'aggiornamento/integrazione dei criteri di cui alla deliberazione del C.d.A. n.210 del 1998 (30 giugno 2023);

- l'analisi delle implementazioni procedurali occorrenti per dare attuazione alla proposta di determinazione con la predisposizione di apposito documento di analisi funzionale (30 settembre 2023);
- la realizzazione di un prototipo della procedura per la gestione degli "Abbandoni" dei crediti, unica per le varie gestioni contributive (31 dicembre 2023).

Gli obiettivi sopra previsti sono stati rendicontati tempestivamente e il testo definitivo della proposta di determinazione è stato trasmesso alla Segreteria del Direttore Generale.

Occorrerà attendere pertanto gli atti di competenza del Direttore Generale.

Con la Relazione programmatica 2023-2025, il CIV ha chiesto altresì di istituire appositi "sottoconti" delle singole Gestioni nei quali indicare il valore dei crediti, evidenziando il loro grado di esigibilità e 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.

In sede di audizione del 6 marzo 2024 della DC Bilanci Contabilità e Servizi fiscali e della DC Entrate, congiuntamente da parte delle Commissioni Entrate ed Economico Finanziaria del CIV, è stato precisato che l'istituzione di conti specifici, nell'ambito del sistema di contabilità dell'INPS, è collegata alla rilevazione dei fenomeni tipici del Bilancio dell'Istituto, che hanno una univoca manifestazione economico-finanziaria. Le Direzioni Centrali hanno evidenziato che il dato relativo all'esigibilità dei crediti ha una natura qualitativa e pertanto, se, da un lato, non è direttamente rilevabile in contabilità, dall'altro non produce effetti diretti, di natura quantitativa, sul bilancio finanziario dell'Istituto, atteso che, dal punto di vista economico gli accantonamenti al Fondo Svalutazione Crediti e dal punto di vista patrimoniale la quantificazione del citato Fondo Svalutazione Crediti, di rettifica della relativa voce dei Crediti, nell'ambito dell'Attivo dello stato patrimoniale, sono conseguenti alla determinazione delle percentuali di svalutazione dei crediti contributivi, che viene adottata dal Direttore Generale, in attuazione dell'articolo 59 del vigente Regolamento di Amministrazione e Contabilità, per ogni sessione di bilancio, sia preventivo che consuntivo.

Pertanto, sulla base di quanto riferito dalle Direzioni Centrali audite non è realizzabile, dal punto di vista contabile, il progetto di "Istituzione di appositi "sottoconti" delle singole gestioni nei quali indicare il valore dei crediti, evidenziando il loro grado di esigibilità".

La materia è interessata da interventi normativi *in fieri* nell'ambito della legge recante la delega fiscale (legge 9 marzo 2023, n. 111) e dei decreti attuativi in corso di predisposizione, che rendono non praticabili proposte normative alternative da parte dell'Istituto³².

³² In particolare, l'articolo 18 della citata legge prevede, tra i principi e criteri direttivi per la revisione del sistema nazionale della riscossione, il discarico automatico, al 31 dicembre del quinto anno successivo a quello dell'affidamento, delle quote non rimosse, con temporanea

Allo stato, è vigente la normativa in materia di inesigibilità di cui alla legge n. 190 del 2014 e successive modifiche e integrazioni³³.

Dall'approvazione del Bilancio di previsione 2024 si rileva che la valutazione del rischio di inesigibilità dei crediti contributivi e la determinazione del presunto valore di realizzo degli stessi sono state rivalutate e riclassificate in funzione degli eventi gestionali e dei riflessi normativi conseguenti alle recenti disposizioni emanate, con particolare riguardo alla Legge n.197 del 29 dicembre 2022 (Legge di bilancio per l'anno 2023), recepite con l'assestamento di bilancio dell'INPS approvato il 12 settembre 2023.

Il decreto del MEF n.35195 del 14 luglio 2021, che disciplina la procedura di discarico ed eliminazione dalle scritture contabili delle quote annullate, a cura dei singoli Enti impositori stabilisce che "ai fini del discarico conseguente all'annullamento, senza oneri amministrativi a carico dell'ente creditore, e dell'eliminazione dalle relative scritture patrimoniali, l'agente della riscossione trasmette agli enti interessati, entro il 30 novembre 2021, l'elenco delle quote annullate.

esclusione delle quote per le quali sono in corso procedure esecutive o concorsuali, accordi di ristrutturazione o transazioni fiscali o previdenziali e di quelle interessate da dilazioni di pagamento, e con possibilità di discarico anticipato in assenza di cespiti utilmente aggredibili ovvero di azioni fruttuosamente esperibili. Una volta cancellato automaticamente dal magazzino, l'ente creditore può scegliere tra due vie: riaffidare in riscossione le somme oggetto di discarico se c'è la possibilità di procedere al recupero del credito iscritto a ruolo, magari in presenza di nuovi e significativi elementi reddituali o patrimoniali; affidare in concessione a soggetti privati, con una procedura di gara ad evidenza pubblica, la gestione della riscossione coattiva delle somme incagliate, sempre però seguendo le regole della riscossione coattiva. In questo secondo caso, l'ente creditore dovrà comunque corrispondere una commissione pari a una percentuale dell'importo effettivamente riscosso.

³³ L'articolo 1, comma 253, della legge n. 197/2022 ha modificato l'articolo 1, comma 684, primo periodo, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, stabilendo nuovi termini per la presentazione delle quote inesigibili.

"Le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote affidate agli agenti della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2022, anche da soggetti creditori che hanno cessato o cessano di avvalersi delle società del Gruppo Equitalia ovvero dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, sono presentate, per i ruoli consegnati negli anni dal 2000 al 2005, entro il 31 dicembre 2028, per quelli consegnati dal 2006 al 2010, entro il 31 dicembre 2029, per quelli consegnati dal 2011 al 2015, entro il 31 dicembre 2030, per quelli consegnati dal 2016 al 2020, entro il 31 dicembre 2031 e per quelli consegnati negli anni 2021 e 2022, entro il 31 dicembre 2032".

La stessa norma ha inserito, dopo il comma 684, il comma 684-bis che stabilisce che "L'agente della riscossione può presentare in qualsiasi momento le comunicazioni di inesigibilità relative alle quote di cui al comma 684 nei seguenti casi:

- a) intervenuta chiusura del fallimento, in presenza di debitore fallito;
- b) assenza di beni del debitore, risultante alla data dell'accesso al sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze in qualunque momento effettuato dall'agente della riscossione;
- c) intervenuta prescrizione del diritto di credito;
- d) esaurimento delle attività di recupero cui all'articolo 19, comma 2, lettere d) e d bis), del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
- e) mancanza di nuovi beni rispetto a quelli con riferimento ai quali, nel biennio antecedente, le attività di cui alla lettera d) sono state esaurite con esito parzialmente o totalmente infruttuoso;
- f) rapporto percentuale tra il valore dei beni del debitore risultanti alla data dell'accesso di cui alla lettera b) e l'importo complessivo del credito per cui si procede inferiore al 5 per cento".

Infine, è inserito il comma 684-ter che consentirebbe agli Enti creditori di avviare, in relazione alle comunicazioni anticipate di cui al 684-bis, il controllo di cui al comma 687, secondo periodo, dal giorno successivo a quello di presentazione, fermo restando che, al ricorrere delle condizioni di cui al comma 684-bis, lettere e) e f), il mancato svolgimento delle attività di recupero non costituisce causa di perdita del diritto al discarico per l'Agente della riscossione.

In relazione alle comunicazioni di inesigibilità che non rientrano nelle casistiche specificate nel 684-bis, il comma 687, secondo periodo, stabilisce che "il controllo di cui all'articolo 20 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112, come da ultimo sostituito dal comma 683 del presente articolo, può essere avviato solo decorsi i termini previsti dal citato comma 684."

L'attuazione della previsione normativa compete all'agente della riscossione quanto a modalità e tempistiche di avvio delle comunicazioni anticipate

L'INPS, quale gestore di crediti contributivi cui corrispondono controprestazioni di natura previdenziale, ha richiesto allo stesso AdeR la trasmissione telematica dei provvedimenti di "discarico" delle quote stralciate.

Con nota del 26 settembre 2023, AdeR ha formalizzato la trasmissione dell'elenco definitivo delle quote annullate ex art. 4, comma 4, del DL 22 marzo 2021, n. 41, oggetto di provvedimento di discarico.

Con riferimento alle Gestioni Amministrate interessate dall'art. 4, comma 4, del Decreto-Legge n.41/2021, di seguito si rappresentano i crediti proposti per l'eliminazione dalle scritture contabili nel corso dell'anno 2023.

GESTIONE	(Importo in euro)
Artigiani	805.663.096,51
Commercianti	1.325.207.555,50
CD-CM	375.477.239,97
Agricoli dipendenti	342.819.918,54
Agricoli SSN	10.144.697,76
TOTALE	2.859.312.508,28

Ulteriori proposte di eliminazione, allo stesso titolo, sono in corso di perfezionamento nel corrente anno 2024.

Complessivamente, i crediti contributivi da eliminare, sulla base dell'ultima comunicazione di AdeR del 26 settembre 2023, ammontano a **13.190 mln di euro**, come da seguente prospetto (in milioni di euro):

SOSPENSIONI ANNULLAMENTI (CARICHI AFFIDATI) FINO A 5.000 EURO ART.4 COMMA 4 DEL DECRETO LEGGE N.41 DEL 22 MARZO 2021 ANNI CONSEGNA 2000 - 2010 DATI DEL FLUSSO RICEVUTO DA AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE dati aggiornati alla data del 15 settembre 2023					
Gestione del credito	Contributo	Sanzione	Interessi	Altre tipologie di credito	Totale complessivo
Gestione aziende	6.106,10	976,40	51,00	7,10	7.140,60
S.S.N. Aziende	124,80	139,90	-	-	264,70
Gestione Artigiani	1.243,30	386,10	1,80	-	1.631,20
Gestione Commercianti	1.687,90	621,90	1,20	-	2.311,00
Agricoli Autonomi	571,20	171,30	0,50	-	743,00
Aziende Agricole	515,10	188,50	2,00	-	705,60
Committenti e Associati	296,40	66,60	4,00	-	367,00
Liberi Professionisti	2,30	1,60	0,40	-	4,30
Altre Tipologie di Imposta	20,40	0,30	2,20	-	22,90
Totale complessivo	10.567,50	2.552,60	63,10	7,10	13.190,30

Come disposto dal comma 19, dell'articolo 3 del Decreto Legge n.119 del 23 ottobre 2018, convertito, con modificazioni, dalla Legge n.136 del 17 dicembre 2018, "a seguito del pagamento delle somme di cui ai commi 1, 21, 22 e 24, l'agente della riscossione è automaticamente discaricato dell'importo residuo. Al fine di consentire agli enti creditori di eliminare dalle proprie scritture patrimoniali, i crediti corrispondenti alle quote discaricate, lo stesso agente della riscossione trasmette, anche in via telematica, a ciascun ente interessato, entro il 31 dicembre 2024, l'elenco

dei debitori che si sono avvalsi delle disposizioni di cui al presente articolo e dei codici tributo per i quali è stato effettuato il versamento”.

Anche, l’individuazione dei crediti contributivi interessati dalle disposizioni del *c.d. Saldo e Stralcio* (Art. 1, commi da 184 a 199, della Legge n.145 del 30 dicembre 2018) ai fini dell’effettiva eliminazione degli stessi dai dati di bilancio potrà essere effettuata successivamente alla già menzionata data del 31 dicembre 2024.

La DC Entrate provvederà all’adeguamento delle scritture contabili, previa verifica di congruità tra importi scaricati e importi residui risultanti dagli archivi gestionali, **verosimilmente a partire dall’esercizio 2025** (ciò tenuto conto che Ader potrebbe inviare nell’ultimo mese dell’anno 2024 rendendo di fatto impossibile l’attivazione delle eliminazioni prima della chiusura dell’esercizio 2024).

Peraltro, AdeR, con nota del 26 settembre 2023, ha fornito una prima rilevazione, non definitiva, delle quote annullate oggetto, ad oggi, di provvedimento di sospensione, per un totale di **12.419,30 milioni di euro**, come da seguente prospetto:

Dati aggiornati al 15 settembre 2023 mln di euro								
Annullamenti fino a 1.000 euro	Totale	Commercianti	Artigiani	Aziende	Lavoratori autonomi agricoli	Gestione separata lavoratori parasubordinati	Datori di lavoro agricolo	Altre tipologie di imposta
	12.419,30	5.484,50	3.997,70	2.134,20	338,7	329,5	71,8	62,9

L’AdeR ha inoltre comunicato la situazione del portafoglio crediti alla data del 31 agosto 2023, precisando che il carico residuo contabile è pari a **120,5 miliardi** di euro ed è così composto:

- €/mld 13,5 – Soggetti falliti
- €/mld. 13,1 – Soggetti deceduti e ditte cessate
- €/mld. 9,1 – Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)
- €/mld. 44,3 – Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione
- €/mld. 4,2 – Rate a scadere su dilazioni non revocate
- €/mld. 20,1 – Carico sospeso

Il magazzino residuo lordo, oggetto di potenziale recupero, risulta complessivamente individuato in **16,2 miliardi di euro**.

Di seguito si riporta la situazione dei crediti rilevati dal bilancio preventivo 2024:

Crediti (in mln di euro)				
Aggregati	Consistenza	Consistenza	Variazione assoluta	Var. %
	al 31.12. 2024	al 31.12.2023		
Crediti per entrate derivanti da vendita beni e prestazioni di servizi	144	144	0	0
Crediti verso iscritti, soci e terzi	152.998	144.206	8.792	6,1
Crediti verso lo Stato ed altri soggetti pubblici	42.700	38.991	3.708	9,5
Crediti verso altri	354	355	-1	-0,3
Totale crediti	196.196	183.697	12.499	6,8

Crediti soggetti a svalutazione (in mln euro)			
	Importo crediti	Importo Fondo	Importo netto
		di svalutazione	
Crediti contributivi	141.362	116.909	24.453
Crediti per prestazioni da recuperare	6.779	2.726	4.054
Crediti verso locatari di immobili da reddito	164	10	154
Totale	148.305	119.645	28.660

Fondo svalutazione dei crediti contributivi (in mln di euro)				
Aggregati Gestioni amministrate	Fondo svalutazione crediti 31.12.2023	Crediti contributivi al netto svalutazione	Fondo svalutazione crediti 31.12.2024	Crediti contributivi al netto svalutazione
Artigiani	13.334	3.646	14.965	3.989
CD-CM	2.290	513	2.472	483
Commercianti	23.426	6.943	26.551	7.489
Contributi di malattia SSN	2.069	21	2.069	21
Ex Enpals	448	6	449	6
Fondo Clero	3	31	3	30
Fondo Volo	98	42	113	42
Fondo di tesoreria	1.522	325	1.627	405
Fondo Gas	1	0	1	0
FPLD	54.822	8.817	56.870	8.766
GIAS	432	534	435	533
GPT	8.208	1.419	8.740	1.328
Parasubordinati	1.775	368	1.939	426
Riscossione contrib. malattia	100	1	100	1
Riscossioni conto terzi	557	75	572	64
Altre	0	870	0	870
Totale	109.086	23.611	116.909	24.453
% media di svalutazione		82,20%		82,70%

A tal proposito, in sede di approvazione del Bilancio preventivo dell'Istituto, il CIV osserva che la gravosa situazione creditizia, con conseguente impegnativo accantonamento di risorse nel Fondo di svalutazione crediti, è conseguenza, oltre che della situazione socioeconomica, anche della politica degli Agenti della Riscossione che concentrano l'attività di recupero prevalentemente sui crediti più

recenti, lasciando cristallizzare gli altri, che gravati da sanzioni e interessi divengono difficilmente recuperabili. In questo contesto si è collocata la politica del "Saldo e Stralcio" e della "Rottamazione", con ulteriore intervento del Legislatore, anche in conseguenza dell'emergenza epidemiologica, attraverso norme che prevedono la sospensione dei pagamenti relativi ai contributi previdenziali ed assistenziali.

Si è interpellata la DC Entrate, in considerazione dell'ammontare consolidato dei crediti, sull'ipotesi di strutturare un confronto con la Tecnostruttura (gruppo di lavoro *ad hoc*) per la definizione di una bozza organica di proposta normativa, che permetta **la ristrutturazione dello stock dei crediti**, con riflessi di maggiore trasparenza e migliore leggibilità del bilancio patrimoniale dell'Istituto. Dall'audizione del 6 marzo 2024, è emerso che una norma per una nuova ristrutturazione dei crediti riguarda un tema che è stato già ampiamente trattato dalla Direzione stessa, specificando che la normativa vigente, in attuazione della disciplina comunitaria, non lo consente. Occorre ricordare che l'unica operazione di ristrutturazione di crediti contributivi ha riguardato le Gestioni agricole (CD-CM e Aziende Agricole con dipendenti), limitatamente ai crediti oggetto di cessione e cartolarizzazione. L'attuale impianto normativo, anche limitatamente ai crediti contributivi cartolarizzati, non consente di procedere ad ulteriori operazioni di ristrutturazione, anche in virtù e per effetto delle pronunce EUROSTAT del 2002 e del 2007, con le quali vengono profondamente riviste le modalità di attuazione delle cartolarizzazioni di crediti contributivi.

La Relazione programmatica 2023-2025 inoltre ha stabilito di promuovere le azioni necessarie per favorire la completa attuazione della normativa sullo "**Sportello Unico**" per le imprese, evitando così il permanere di un disallineamento informativo tra le amministrazioni coinvolte. In particolare, il CIV ha sottolineato costantemente, con riferimento alle Gestioni Artigiani e Commercianti, l'irrisolta questione della ritardata registrazione/comunicazione della cancellazione o inizio dell'attività.

Dall'audizione del 6 marzo con la DC Entrate, è emerso che il numero delle delibere dei lavoratori autonomi, pervenute dal canale telematico ComUnica della Camera di Commercio, è aumentato del 8,70%, determinando anche un aumento, pari a 1,15%, del numero delle delibere acquisite direttamente dal centro, contestualmente ad un aumento delle lavorazioni manuali effettuate in sede, pari al 16,12%. Le lavorazioni manuali riguardano:

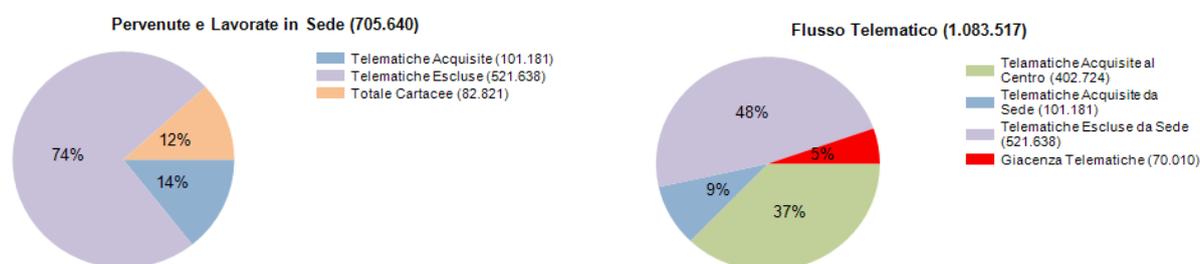
- le delibere scartate dal flusso telematico, in quanto contenenti anomalie che hanno impedito l'acquisizione automatica e per le quali si è resa necessaria la correzione/integrazione manuale;
- le delibere scartate dal flusso telematico, in quanto relative ad eventi per i quali è necessaria la valutazione dell'operatore ai fini del corretto inserimento nella gestione di competenza, con conseguente acquisizione manuale o annullamento (es. verifica in concreto: dell'iscrivibilità dell'attività economica alla gestione commercianti; dello svolgimento di attività lavorativa abituale e prevalente da parte del socio di società; della forma giuridica della impresa compatibile con i vincoli normativi che prevedono l'iscrizione alle gestioni previdenziali autonome);

- provvedimenti amministrativi o giurisdizionali, non provenienti da flusso telematico, per i quali si rende necessaria la creazione di una delibera cartacea e la relativa acquisizione informatica;
- delibere trasmesse manualmente al fine di cessare posizioni assicurative carenti dei versamenti da oltre un triennio.

Si evidenzia inoltre che lo scarto di gran parte delle delibere provenienti da flusso telematico è da attribuire alle numerose imprecisioni e discrasie temporali rilevate nei dati trasmessi da Unioncamere con flusso Comunica. Al fine di superare tali criticità, continuano i lavori del tavolo tecnico costituito con Unioncamere/Infocamere al fine di migliorare la qualità dei dati inviati. In particolare, Infocamere sta individuando le principali casistiche che hanno determinato il mancato invio di flussi telematici relativi ad eventi significativi per la gestione commercianti, tra cui: la mancata valorizzazione nelle istanze del codice ateco, la mancata valorizzazione della data inizio attività o valorizzazione di una data inizio attività futura rispetto alla data dell'istanza; corrispondenza del codice fiscale.

INPS, a gennaio 2024, ha peraltro segnalato al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e al Ministero delle Imprese e del Made in Italy le principali criticità della gestione da parte di Unioncamere del flusso Comunica di cui all'articolo 44 comma 8-bis del Decreto-Legge 30 settembre 2003, n. 269 convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 novembre 2003, n. 326. Infatti, la sussistenza di anomalie nei dati e l'assenza di controlli formali da parte delle procedure di Infocamere impediscono l'effettiva attuazione del processo di semplificazione amministrativa, che dovrebbe essere garantito dall'invio telematico del modello "ComUnica".

Di seguito si riporta il dettaglio delle Delibere Telematiche, estratto da una ricerca eseguita a livello nazionale dal 01.01.2023 al 31.12.2023.



	Gestione	Totale Telematico (T)	Telamatiche Acquisite al Centro (C) {%C/T}	Telamatiche Pervenute in Sede (P = T - C) {%P/T}	Telamatiche Acquisite da Sede (A) {%A/P}	Telamatiche Escluse da Sede (E) {%E/P}	Giacenza Telematiche (G)	Telamatiche Escluse presenti tra le Cartacee (X) {%X/E}	Totale Cartacee (M)	Lavorate da Sede (A+E+M)
ITALIA	Artigiani	224.618	186.276 (83%)	38.342 (17%)	21.678 (57%)	14.753 (38%)	3.074	1.646 (11%)	15.925	52.356
	Commercianti	858.899	216.448 (25%)	642.451 (75%)	79.503 (12%)	506.885 (79%)	66.936	8.656 (2%)	66.896	653.284
	Totale	1.083.517	402.724 (37%)	680.793 (63%)	101.181 (15%)	521.638 (77%)	70.010	10.302 (2%)	82.821	705.640

Considerate le attività messe in campo dall'Amministrazione per il superamento delle criticità

segnalate dal CIV, la Linea di indirizzo può ritenersi sostanzialmente recepita.

Infine, con la Relazione programmatica 2023-2025, il CIV ha indicato come obiettivo la rapida definizione, anche alla luce delle disposizioni in materia introdotte dalla Legge n.234 del 2021 (Legge di Bilancio 2022), dei necessari atti di convenzionamento 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.

Dall'audizione della DC Entrate del 6 marzo 2024 è emerso che per quanto riguarda l'attuazione della previsione di cui all'articolo 40-bis del decreto legislativo n.148/2015 e l'inserimento di FSBA all'interno del flusso per il rilascio del DURC, una serie di criticità interpretative e applicative della disposizione hanno portato l'Istituto a formulare apposita richiesta di chiarimenti all'Ufficio legislativo del MLPS quale Ministero vigilante, ad oggi non riscontrata. Ciò ha impedito e impedisce di dare applicazione alla disposizione, che peraltro coinvolge anche Inail e Casse edili.

La riscossione coattiva della contribuzione obbligatoria dovuta a FSBA dai datori di lavoro inadempienti non può avvenire in cooperazione gestionale con l'INPS.

Infatti, l'articolo 33, comma 4, del decreto legislativo n.148/2015, nel prevedere che "*Ai contributi di finanziamento di cui ai commi 1 e 3 e di cui all'articolo 27 si applicano le disposizioni vigenti in materia di contribuzione obbligatoria, ad eccezione di quelle relative agli sgravi contributivi*" (prescrizione, regime sanzionatorio), non pone a carico dell'Inps alcuna competenza in merito alla riscossione coattiva dei contributi di finanziamento né contempla un atto di convenzionamento avente tale finalità, posto che FSBA non rientra neppure tra i soggetti ai quali trova applicazione lo schema di convenzione degli enti bilaterali.

Peraltro, il recupero coattivo della contribuzione Inps avviene per il tramite degli agenti della riscossione ex articolo 30 del decreto-legge n. 78/2010 ("*1. A decorrere dal 1° gennaio 2011, l'attività di riscossione relativa al recupero delle somme a qualunque titolo **dovute all'Inps**, anche a seguito di accertamenti degli uffici, è effettuata mediante la notifica di un avviso di addebito con valore di titolo esecutivo*") e riguarda esclusivamente il recupero delle somme a qualunque titolo dovute all'Istituto e non anche ad altri soggetti.

È stato adottato, con deliberazione commissariale n. 71 del 18 ottobre 2023, lo schema di convenzione tra l'INPS e Enti Bilaterali. A seguito di alcune richieste pervenute dagli EEBB, sono in corso gli opportuni approfondimenti per fornire loro delle delucidazioni in ordine ai dettagli operativi della convenzione stessa. **La convenzione non è ancora entrata in vigore.**

La linea di indirizzo è stata pertanto parzialmente recepita. Occorre ora procedere alla verifica degli effetti della interlocuzione con il Ministero del Lavoro e verificare e monitorare gli effetti dello schema di convenzione, in particolare per il rilascio del DURC.

10.2.a Rete lavoro agricolo di qualità - Area lavoro Agricolo

10.2.a Rete lavoro agricolo di qualità - Area lavoro Agricolo

Il CIV dell'INPS ha istituito, nel corso del 2023, la **Commissione temporanea monitoraggio sulla previdenza nel settore agricolo e sul lavoro agricolo di qualità** al fine di verificare le linee di indirizzo inserite nella Relazione Programmatica 2023-2025 e in quella 2024-2026. Il CIV, infatti, ha posto l'obiettivo di Consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono 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. Ha chiesto, inoltre, di valorizzare e rafforzare l'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti, sia a livello centrale, nell'ambito della DC Entrate, che periferico, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo.

Nel corso del 2023 è emerso che la diffusione, composizione e gli impatti conseguiti dalle Sezioni territoriali risulta compromessa dalla circostanza che la norma, attualmente vigente, non precisa chi debba presiedere le Sezioni territoriali (e quindi attivarsi per la loro istituzione), né è specificata la loro composizione, con evidenti effetti di deresponsabilizzazione sui soggetti titolati ad operare, in ragione delle rispettive competenze istituzionali e dei connessi poteri agibili, nel delicato ambito.

Sul piano operativo, durante le attività di verifica, sono emerse criticità nei servizi resi dall'Istituto, principalmente a causa della obsolescenza dei sistemi informativi e del depauperamento del patrimonio di competenze specifiche sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, conseguente alla contrazione della dotazione organica.

Particolari difficoltà sono state individuate nell'implementazione delle procedure a seguito di novità normative (es. prestazioni occasionali di lavoro subordinato), nell'allineamento delle posizioni dei lavoratori dipendenti ai flussi contributivi (con effetti negativi sulle prestazioni temporanee e pensionistiche), nello scambio di dati con altre amministrazioni competenti (es. procedure per la compensazione INPS-AGEA), nella gestione di specifiche misure agevolative (es. ritardi nella definizione degli esoneri COVID per i lavoratori autonomi con effetti sulla liquidazione delle pensioni). È, dunque, emersa la necessità di adottare significative azioni correttive che consentano di realizzare obiettivi di evoluzione strategica del servizio nel medio-lungo periodo, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo e da un significativo investimento in formazione e presidio delle competenze.

Sono stati approfonditi l'andamento delle iscrizioni alla Rete agricola di qualità rispetto alla platea di riferimento e alla diffusione territoriale, i compiti della Cabina di regia che presiede la Rete, le problematiche amministrative connesse all'iscrizione/cancellazione alla Rete conseguenti anche alla complessità dei requisiti richiesti.

Il dato più rilevante è l'esiguità delle aziende iscritte: poco meno di 6.000, pari al 3,5% dei datori di

lavoro agricoli (circa 185.000), metà delle quali attive in due regioni, Emilia-Romagna e Puglia. L'evidente scarso interesse mostrato dalle aziende per questo sistema di certificazione potrebbe avere molteplici cause, come la sovrapposizione di misure e strumenti di controllo per le aziende agricole (compensazione automatica INPS-AGEA, condizionalità sociale, etc.); la coesistenza di sistemi di certificazione di conformità della gestione a standard internazionali, utili per l'accesso ai mercati esteri; ricadute positive poco visibili e difficilmente esigibili per gli aderenti, che di fatto consistono solo nella prescrizione nei confronti degli organi ispettivi di orientare "l'attività di vigilanza nei confronti delle imprese non appartenenti alla Rete"; i pesanti effetti negativi in caso di cancellazione dalla Rete anche per fatti di lieve entità.

Anche con riferimento al livello territoriale della Rete, è emersa la bassa percentuale di sezioni provinciali avviate: poco meno del 35%, gran parte delle quali sostanzialmente poco attive e ciò sembra legato a diverse circostanze, tra cui il disallineamento tra compiti delle sezioni territoriali (promozioni di iniziative di politica attiva, di contrasto al lavoro sommerso, di organizzazione e gestioni dei flussi di manodopera stagionale, di assistenza ai lavoratori stranieri, di modalità sperimentali di intermediazione, di organizzazione del trasporto) e funzioni proprie dei Comitati CISOA e del direttore della sede provinciale che le presiede; concomitanza di strumenti analoghi (es. tavolo per il sommerso e il contrasto al caporalato).

Alla luce della documentazione e dei dati raccolti, è emersa la necessità di adottare azioni correttive che consentano di realizzare obiettivi di evoluzione strategica del servizio nel medio-lungo periodo. Utile sarebbe procedere con l'audizione dei rappresentanti nazionali delle parti sociali agricole che fanno parte della cabina di regia. Altro aspetto da monitorare è legato all'orientamento ispettivo previsto dalla norma (c.6, art. 6. del n.91/2014) e, in particolare, come questo si traduca nella programmazione dell'attività ispettiva. Potrebbe essere opportuno programmare audizioni con la Cabina di regia Rete del lavoro agricolo (DC Entrate) e condurre un approfondimento ulteriore potrebbe essere condotto attraverso l'audizione delle sezioni territoriali più attive.

In materia di lavoro agricolo, tra i progetti PNRR, se ne segnalano alcuni di maggior rilievo. Il progetto "Nuova Comunicazione Bidirezionale" relativo alla Estensione del Cassetto Previdenziale del Contribuente alle aziende agricole.

Il servizio rientra tra le iniziative di miglioramento della comunicazione con il contribuente, conseguibile grazie all'utilizzo esclusivo del canale di comunicazione telematico. Tale modalità di comunicazione soddisfa maggiormente le esigenze di digitalizzazione, semplificazione e immediatezza, superando i limiti degli attuali strumenti, realizzando, nel contempo, una più efficace assistenza e consulenza specialistica alle aziende agricole e un miglioramento complessivo della qualità dei servizi.

Importante, inoltre, è stata l'estensione delle nuove modalità di comunicazione ai lavoratori autonomi agricoli e integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale delle Aziende Agricole nel Cassetto Previdenziale del Contribuente.

Analogamente a quanto già realizzato per le aziende agricole, il nuovo Cassetto Previdenziale del Contribuente è stato reso disponibile ai lavoratori autonomi agricoli, titolari di una posizione contributiva in qualità di Coltivatore Diretto (CD) o Imprenditore Agricolo Professionale (IAP) e ai loro intermediari. Inoltre, le informazioni e i servizi per le aziende agricole sono ora disponibili accedendo al menu dinamico del Cassetto Previdenziale del Contribuente consentendo, quindi, di accedere in un unico ambiente alle informazioni trasversali delle aziende agricole contenute nei diversi archivi gestionali dell'Istituto. In particolare, accedendo alla sezione "Telematizzazione" del Cassetto Previdenziale del Contribuente, è possibile trasmettere le istanze relative alle richieste di rimborso, compensazioni contributive, sospensioni ed esoneri contributivi (in caso di calamità), rateazione, riduzione delle sanzioni civili, in precedenza disponibili nella sezione "Domande Telematiche" del Cassetto Previdenziale delle Aziende Agricole. Nella stessa sezione oltre a inserire nuove istanze, è possibile accedere allo storico delle domande presentate con il precedente applicativo.

Un importante rilascio ha riguardato la Procedura INTRANET di consultazione delle domande di iscrizione e variazione dei datori di lavoro agricolo, con strumenti di supporto all'istruttoria.

È stata rilasciata una nuova versione della procedura Denunce Aziendali per le sedi, integrata con una nuova funzione "Info soggetto contribuente" che mostra le informazioni dell'archivio Anagrafica Unica (AUC) relative ai soggetti che presentano la domanda di iscrizione e variazione tramite la Denuncia Aziendale, con evidenza dei dati provenienti dagli archivi delle gestioni contributive e di quelli provenienti dai registri delle Camere di Commercio.

Il Servizio di consultazione regolarità contributiva consente di consultare i documenti regolari in corso di validità (Durc on line) dei datori di lavoro e dei lavoratori autonomi. È possibile effettuare la ricerca inserendo il codice fiscale del soggetto da verificare ovvero il numero di protocollo del documento. Per ogni DURC on line, inoltre, sono disponibili informazioni di sintesi sul documento che può essere visualizzato e scaricato in lingua italiana e/o tedesca.

Da ultimo, nell'ambito dei progetti finalizzati all'attuazione dei programmi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) affidati all'Istituto, vi è stato il terzo rilascio del "Nuovo fascicolo elettronico agricoltura": il progetto prevede la reingegnerizzazione del canale di comunicazione tra l'Istituto, i contribuenti del settore agricolo e i loro intermediari, estendendo agli stessi l'utilizzo del Cassetto Previdenziale del Contribuente.

A seguito dell'integrazione delle informazioni e delle funzioni del Cassetto Previdenziale, entrambe le posizioni contributive della gestione agricola (aziende e lavoratori autonomi) sono disponibili nel Cassetto Previdenziale del Contribuente, che consente all'intermediario delegato di reperire e consultare, all'interno di un'unica piattaforma, tutte le informazioni e i servizi collegati alle posizioni agricole in delega. In particolare, selezionando la posizione contributiva agricola autonoma di interesse, si può accedere, in un unico ambiente, ai dati contenuti negli archivi dell'Istituto, fornendo una situazione riassuntiva di informazioni inerenti a una determinata posizione aziendale di Coltivatore diretto o Imprenditore agricolo professionale.

In tema di "esigenze di ammodernamento" delle procedure informatiche, si segnala l'approvazione di dieci progetti PES, già finanziati, eccezion fatta per quello relativo alla *Semplificazione e automazione della procedura Rete di Qualità Agricoli* che sarà finanziato nel corso dell'anno. Di seguito, l'elenco fornito dalla DC Entrate, a seguito della riunione congiunta delle Commissioni Entrate ed Economica Finanziaria, avvenuta in data 6 marzo 2024:

PES2024_DCE_MI.18_178	Convenzione con Agea: implementazione scambio dati
PES2024_DCE_MI.18_177	Convenzione con Agea: realizzazione della nuova procedura di compensazione
PES2024_DCE_MI.17_180	Nuova procedura Lavoratori Autonomi Agricoli (contribuzione post 96).
PES2024_DCE_MI.17_179	Gestione dei figurativi nella contribuzione agricola
PES2024_DCE_MI.17_176	Tariffazione posizioni contributive Lavoratori Agricoli
PES2024_DCE_MI.10_155	Nuovo Estratto Conto aziende e autonomi agricoli
PES2023_DCE_MI.01_057	Integrazione della Gestione agricola nella piattaforma trasversale di recupero crediti
PES2023_DCE_MI.08_128	Progettazione dei sistemi To-Be - Gestione agricola
PES2024_DCE_MI.10_157	Intervento straordinario formativo per gli operatori della contribuzione agricola
PES2024_DCE_MI.10_150	Semplificazione e automazione della procedura Rete di Qualità Agricoli

Essendo la materia delle procedure un aspetto critico rilevato dalla Commissione e dal CIV, **occorrerà monitorare tempi ed efficacia** degli importanti interventi sopra elencati.

Sul fronte delle esigenze di consolidamento delle competenze, invece, risulta approvato il *PES* avente ad oggetto un intervento straordinario formativo per gli operatori della contribuzione agricola. L'obiettivo del progetto è di preservare e rafforzare le competenze specialistiche sul territorio, mirando alla conservazione delle competenze e alla sua trasmissione ai nuovi assunti. La conclusione è prevista per il 31 dicembre 2025.

La Rete del lavoro agricolo di qualità è monitorata da una **Cabina di regia**, composta dalle organizzazioni sindacali, dalle organizzazioni professionali, insieme ai rappresentanti dei Ministeri interessati (Politiche agricole, Lavoro, Economia) e della Conferenza delle Regioni, che:

- delibera sulle istanze di partecipazione;
- esclude le imprese agricole che perdono i requisiti di legge necessari per l'adesione;
- redige, aggiorna e pubblica su questo sito l'elenco delle aziende ammesse;
- promuove la stipula delle convenzioni di cui ai commi 1 bis e 7 bis dell'articolo 6, d.l. 91/2014, convertito dalla l. 116/2014 e novellato dall'articolo 8, l. 199/2016.

La DC Entrate ha portato all'esame della Cabina di regia una proposta di modifica legislativa, al

momento non ancora vagliata, basata sui seguenti punti:

- stabilire con chiarezza i soggetti istituzionali e le parti sociali che costituiscono i componenti necessari delle Sezioni territoriali;
- individuare tra i primi il Prefetto, a cui affidare la presidenza e quindi la regia di azione, anche in ragione delle competenze specifiche in materia;
- tra gli altri soggetti istituzionali partecipanti alle sezioni individuare dirigenti di maggior profilo ed autorevolezza: il direttore dell'Ispettorato interregionale del lavoro, proprio al fine di sottolineare il rinnovato rilievo attribuito ora al consesso;
- individuare formalmente, tra le parti sociali, le medesime componenti presenti nella Cabina di regia la cui designazione è però affidata agli organi decisionali di vertice delle relative organizzazioni sindacali e datoriali, e non all'adozione di un decreto ministeriale che rischierebbe di ingessare il funzionamento delle Sezioni territoriali;
- individuare la sede delle sezioni, seppure implicitamente, presso le stesse Prefetture, anche in ragione della concomitante presenza del tavolo per il caporalato, sempre presieduto dal Prefetto.
- prevedere, a carico delle sezioni, l'onere di predisposizione di una relazione annuale sul funzionamento delle stesse e sugli impatti conseguiti, al fine di preordinare un incentivo al corretto ed efficace funzionamento.

10.3 Conto assicurativo

Il processo di sistemazione dei conti assicurativi della Gestione Pubblica deve tener conto che con riferimento specifico ai dipendenti delle amministrazioni "statali", la Legge n.335 del 1995 ha istituito la specifica Cassa per i trattamenti pensionistici (CTPS) presso l'INPDAP e ha previsto l'effettivo pagamento mensile della contribuzione, prima assente, dal 1° gennaio 1996; inoltre, per un periodo transitorio, ha mantenuto in capo ai Ministeri la competenza nella gestione di centinaia di migliaia di domande di riscatto, ricingunzione e computo (c.d. domande ante subentro) presentate fino al 31 agosto 2000 (personale scolastico), fino al 30 settembre 2005 (per le generalità dei dipendenti degli altri Ministeri) e fino al 31 dicembre 2009 (Forze armate e di polizia). Per la sistemazione dei periodi contributivi compresi nelle domande c.d. "ante subentro" citate sopra, l'Istituto è rimasto pesantemente condizionato dai costanti ritardi nei tempi di definizione da parte delle Amministrazioni centrali.

L'Istituto ha avviato nel 2014 una campagna nazionale per la sistemazione, da parte delle proprie sedi, dei conti assicurativi individuali dei dipendenti pubblici, finalizzata all'invio generalizzato degli estratti conto informativi. Tra i servizi telematici messi a disposizione degli iscritti vi è la consultazione dell'estratto conto informativo con la possibilità di invio telematico delle "Richieste di Variazione della Posizione Contributiva (RVPA)", così come avviene per i conti assicurativi dei dipendenti privati. Per l'invio telematico di informazioni e dati relativi ai periodi fino al 31.12.2012, le PP.AA. hanno a disposizione la procedura Nuova *Passweb*.

Con riguardo specifico al Comparto Difesa (circa 450.000 iscritti), tra il 2017 ed il 2020, l'Istituto ha istituito i Poli nazionali specialistici per la sistemazione delle posizioni assicurative e il pagamento delle varie prestazioni (prima liquidazione pensione, prestiti, TFS) dei Carabinieri e dell'Esercito (Polo Chieti), della Guardia Di Finanza (Viterbo), dell'Aeronautica (Roma Tuscolano) e della Marina Militare (La Spezia).

Il CIV con Deliberazione n.13 del 29 maggio 2019, ribadita nelle Relazioni Programmatiche successivamente, ha impegnato gli Organi di gestione dell'Istituto:

- a presentare tempestivamente al CIV il piano finalizzato a sistemare e consolidare la banca dati delle posizioni assicurative dei dipendenti pubblici, prevedendo altresì che con frequenza trimestrale venga presentato il report dello stato di avanzamento delle lavorazioni delle posizioni, evidenziando quelle ultimate e quelle in giacenza, gli elementi di criticità organizzative e le soluzioni individuate nonché le problematiche emerse nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni;
- ad **adottare un cronoprogramma**, che faccia parte integrante del *Piano della performance*, per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici, con puntuale indicazione degli obiettivi assegnati e dei tempi di realizzazione, con particolare riguardo al Progetto Eco;
- a verificare, attraverso un coordinamento con le strutture territoriali, se le convenzioni con le PP.AA. sin qui realizzate risultino sufficienti ed in linea con le attese dell'Istituto;
- ad attivare un dettagliato monitoraggio dell'andamento del debito contributivo delle PP.AA. con la predisposizione di una relazione che evidenzi, per ogni Gestione del settore pubblico e per anno di contribuzione, l'ammontare dello stesso.

Rispetto ai reiterati indirizzi del CIV su questa materia, a partire dalla Deliberazione del C.d.A. n.138 del 6 ottobre 2021 "Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2022", è stato previsto un piano straordinario pluriennale di consolidamento dei conti individuali, con inizio nel 2022 e termine nel 2026.

L'indirizzo del CIV, dettato con la Relazione Programmatica 2023-2025, di prevedere specifici indicatori di **pianificazione** in grado di premiare le reali attività di sistemazione del conto assicurativo risulta recepito organicamente con la determinazione del Consiglio di Amministrazione n. 14 del 30 gennaio 2023 di adozione del "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025", nella quale il consolidamento della conto assicurativo è individuato proprio tra gli Obiettivi Generali di Ente (OGE). Il rilievo di tale linea strategica è stato ulteriormente evidenziato con la Deliberazione Commissariale n.110 del 21 dicembre 2023 "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024", che individua la sistemazione della posizione assicurativa ed i provvedimenti ad essa collegati (riscatti, ricingiunzioni, ecc.) tra i Prodotti ad Elevato Impatto in termini di produzione del Valore Pubblico. Anche per il 2024, la sistemazione del conto assicurativo

rappresenta uno degli Obiettivi Generali di Ente (OGE) che determinano la performance strategica di Ente.

In questo quadro, il legislatore è intervenuto con un provvedimento di proroga della sospensione dei termini di applicazione del regime di **prescrizione contributiva** per le amministrazioni pubbliche, con una serie di disposizioni che spostano in avanti di un anno le varie scadenze (articolo 1, commi 16 e 17 del DI 215/2023, che ha prorogato il regime di deroga all'applicazione delle sanzioni, con termine al 31.12.2024). Da ultimo, nella Legge di Bilancio per l'anno 2024 (articolo 1, commi 131-133), si consente di ritenere assolti gli obblighi contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2004 da parte delle amministrazioni pubbliche per i propri dipendenti tramite la trasmissione all'INPS esclusivamente delle denunce mensili previste dall'articolo 44, comma 9, del DI 269/2003.

Dalle audizioni con la Tecnostruttura il 7 marzo 2024 è emerso che a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 1, co. 131-133, della legge di Bilancio 2024 - intervenuto sulla disciplina normativa della regolarizzazione dei contributi dovuti dalle amministrazioni pubbliche alla Gestione ex Inpdap - l'Istituto ha inteso assicurare, in tempi rapidi, alle sedi territoriali e agli enti interessati, le istruzioni necessarie per proseguire le ordinarie attività lavorative e, al contempo, per adeguare i processi lavorativi alle modifiche intervenute.

A tal fine, in attesa di un'apposita circolare, è stato pubblicato il messaggio Hermes n.292 del 23 gennaio 2024, disponibile anche per la consultazione esterna sul sito internet dell'Istituto.

Il messaggio illustra l'impatto dell'art. 1, co. 131-133 sulle attività della Gestione dipendenti pubblici e fornisce indicazioni sul differimento al 31.12.2024, operato dal d.-l. 215/2023, dell'inapplicabilità della prescrizione dei contributi pensionistici e per TFS/TFR e delle sanzioni di cui all'articolo 116, commi 8 e 9, della legge 23 dicembre 2000, n. 388.

Il messaggio è comprensivo di due allegati contenenti informazioni pratiche, esempi in materia di denunce (destinati soprattutto agli enti) e la descrizione degli effetti della modifica normativa su alcune lavorazioni svolte dalle sedi.

Su questa materia, all'interno dell'audizione, è emersa anche l'ipotesi di prevedere assolti gli obblighi contributivi (legge di bilancio 2024 art. 1, commi 131-133) al 31 dicembre 2011.

Inoltre, l'articolo 1, commi 16 e 17, del decreto-legge 30 dicembre 2023, n.215 (c.d. decreto milleproroghe) ha differito di un anno (dal 31 dicembre 2023 al 31 dicembre 2024) il regime di inapplicabilità dei termini di prescrizione delle contribuzioni di previdenza e di assistenza sociale obbligatoria dovute dalle pubbliche Amministrazioni alla Gestione dipendenti pubblici per i periodi retributivi fino al 31 dicembre 2019 (dal 31 dicembre 2018) e delle contribuzioni di previdenza e di assistenza sociale obbligatoria dovute dalle medesime pubbliche Amministrazioni alla Gestione separata nonché del relativo regime sanzionatorio.

La conversione del decreto-legge è avvenuta con la legge 23 febbraio 2024, n.18³⁴.

Per quanto concerne il rilascio degli estratti conto certificativi completi ed in tempi congrui, obiettivo che il CIV ha dato nella Relazione 2023-2025, l'Istituto, concluse con esito positivo le fasi sperimentali, a decorrere dal 1° dicembre 2023, ha introdotto la **trattazione degli EcoCert per gli iscritti a tutte le casse pensioni della Gestione dipendenti pubblici**, con esclusione del personale del comparto difesa, sicurezza e soccorso pubblico. E' ora in sperimentazione sulle strutture della D.R. Campania, DCM Napoli e D.R. Friuli Venezia Giulia l'automazione dell'estratto conto certificativo con cui è stato rivisto il processo di trattazione ed è stato realizzato il servizio di emissione unificata dei vari estratti conto certificativi in presenza di più gestioni o fondi (vedi messaggio n.4649 del 22.12.2023). Il rilascio è previsto per il primo semestre dell'anno 2024.

Si sottolinea la necessità di un costante monitoraggio degli effetti di questa importante innovazione, emersa anche in sede di audizione della DC Pensioni; **si evidenzia che questa attività nei prossimi anni dovrà arrivare ad una certificazione unica di tutta** la posizione assicurativa della carriera del lavoratore.

Occorre poi sottolineare il rilievo che assume la **Direttiva del Direttore Generale n.3 del 3 agosto 2022** "Linee guida conto assicurativo e Pensioni in cumulo" che, tra l'altro, tende a sviluppare e diffondere, sia a livello centrale che di strutture territoriali, una cultura improntata sull'approccio trasversale, integrato e complessivo della gestione del conto assicurativo, anche attraverso la necessaria collaborazione attiva e concreta tra le diverse aree ed unità organizzative interessate:

- ad apportare, ove necessario, modifiche ed integrazioni all'attuale assetto organizzativo delle strutture territoriali, per assicurare una maggiore trasversalità ai processi di sistemazione del conto e di liquidazione delle prestazioni pensionistiche che interessano diverse gestioni;
- ad avviare un percorso finalizzato a supportare il processo sopra descritto con idonei applicativi gestionali, che, in ottica di utente interno, siano integrati tra loro e caratterizzati da elevati livelli di automazione e standardizzazione delle funzionalità;
- a condividere ed uniformare i comportamenti operativi (attraverso interventi formativi, riunioni periodiche ecc.), al fine di omogeneizzare il livello qualitativo dell'estratto conto rilasciato agli iscritti.

In ordine al **monitoraggio sugli effetti della Direttiva del Direttore Generale n. 3 del 3 agosto 2022**, si riporta quanto emerso in sede di audizione della DC Pensioni il 7 marzo 2024.

Rivestono particolare importanza le c.d. Liste Sico - Controlli automatizzati e massivi dell'estratto conto (rilascio liste con errori sul conto – individuazione anomalie a livello di flusso), per verificarne la completezza e la correttezza.

³⁴ Lo schema di circolare predisposto dalla DC Entrate è già stato trasmesso alle altre strutture centrali per condivisione e sarà successivamente trasmesso all'Ufficio legislativo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il previsto nulla-osta cui seguirà la pubblicazione.

Si evidenzia che lo schema di circolare conferma integralmente le indicazioni già contenute nella circolare n. 92/2023.

Da ultimo sono state rilasciate, d'intesa con la DC Pensioni e la DC Entrate, liste di errori sul conto per la sistemazione delle posizioni di soggetti più prossimi alla pensione (soggetti non pensionati nati tra il 1955 e il 1964, con almeno 5 anni di contributi, con errori sul conto causati da anomalie negli archivi ARPA, O1M, Emens) a prescindere dall'iscrizione ad uno specifico fondo. In precedenza, erano state rilasciate specifiche liste per la soluzione di errori sulle posizioni interessate da contribuzione ex-INPDAI. Sono state, inoltre, riviste ed ottimizzate le casistiche di errore per rendere più coerente ed efficace la generazione delle liste di controllo (vedi messaggi n. 768, 2378 e 3296 del 2023). Nel corso del 2024, saranno, altresì, ampliate le casistiche trattate, nonché prodotte liste specifiche per i Poli di produzione.

Quanto sopra considerato, il CIV ritiene che si debba **superare la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sui soggetti più prossimi alla pensione**; è necessario perseguire la certezza dell'estratto conto contributivo anche per coloro che sono in età lavorativa, tenuto conto dell'importanza della consapevolezza della propria storia contributiva in ordine a scelte personali di cambiamento, sospensione lavorativa o prospettiva pensionistica.

L'Istituto ha, comunque, adottato un approccio tendente a prediligere liste di lavorazione basate non (solo) sulla prossimità pensione ma anche su altri elementi, come ad esempio l'iscrizione ad un Fondo che presenti maggiori elementi di criticità (come peraltro già fatto con le liste INPDAI).

Con riguardo invece alle iniziative per efficientare la liquidazione delle pensioni in cumulo sono previsti nuovi rilasci procedurali che consentiranno, tra l'altro, l'automazione dell'acquisizione dell'anzianità contributiva con minimizzazione degli interventi manuali e implementazione della funzione di supporto alla consulenza (03.2025).

Dal punto di vista organizzativo si segnala che con il messaggio Hermes n.145 del 11.01.2024 sono state fornite indicazioni per l'accentramento presso la sede di **residenza** dell'assicurato di tutte le lavorazioni inerenti alla pensione in cumulo (anche di gestione pubblica, compresi i riscatti e le ricongiunzioni); tale scelta persegue la duplice finalità di efficienza delle lavorazioni, facilitando il passaggio e il dialogo tra i diversi uffici competenti, e di prossimità al cittadino.

Per quanto concerne invece la semplificazione e razionalizzazione delle domande di variazione della posizione assicurativa da parte dell'utente (RVPA), richiesta sempre con la Relazione Programmatica 2023-2025, con messaggio Hermes n.4669 del 2023 l'Istituto ha rilasciato in fase sperimentale l'applicativo **VARCO** (VARiazione COntributiva), con l'obiettivo di: integrare progressivamente le funzionalità di RVPA (Richiesta di Variazione della Posizione Assicurativa per i periodi assicurati presso la Gestione pubblica) e di FASE (Segnalazioni Contributive per i periodi assicurati presso la Gestione privata), unificando la gestione delle richieste e garantire un sistema stabile e *user-friendly* che supporti sia il cittadino (anche attraverso l'assistenza fornita dal Contact Center e dagli Istituti di Patronato), che l'operatore INPS.

Dall'audizione della DC Entrate del 7 marzo sono emerse le seguenti attività realizzate in tale ambito volte a consentire una più efficiente definizione delle domande di sistemazione dell'estratto conto contributivo a cura delle sedi, i cui effetti saranno monitorati dal CIV nel corso del 2024:

- analisi della reportistica dei dati (primo e secondo semestre 2023), provenienti dalla DCTII, relativi alle richieste (RVPA e FASE) in giacenza, a quelle pervenute nel corso del semestre, alle percentuali di lavorazione, con la disaggregazione dei dati per singola Direzione regionale e per singola gestione pubblica/privata oggetto di monitoraggio;
- incontro del 9 novembre 2023 (messaggio n. 3834 del 2023) con i responsabili delle Direzioni Regionali, in modalità live event, al fine di condividere i risultati del monitoraggio delle lavorazioni delle richieste inoltrate con RVPA e FASE;
- elaborazione di un manuale, presentato in occasione dell'incontro del 9.11.23, denominato "Popolamento Posizione Assicurativa della Gestione Pubblica tramite flusso di denuncia", che sintetizza, anche per casistiche esemplificative, gli adempimenti a carico dei datori di lavoro.

Tra le altre attività di rilievo nell'ambito del conto assicurativo, realizzate nel 2023, si segnalano:

- implementazione Estratto Conto Visuale (ECV) con la possibilità di visualizzare graficamente la contribuzione maturata in tutte le gestioni/fondi INPS;
- supporto per la definizione dell'applicativo gestionale estratto conto unificato (Pes n, 190/2023 in carico a DCP): Avanzamento analisi di fattibilità per l'esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato, al fine di consentire all'interessato la consultazione in ordine cronologico dei periodi contributivi e la gestione di riferimento;
- valorizzazione settimane lavoratori domestici somministrati: analisi finalizzata a risolvere le problematiche relative alla valorizzazione, nel conto assicurativo, delle ore lavorative e delle conseguenti settimane accreditabili, con riguardo ai lavoratori domestici interinali, ossia dipendenti di Agenzie di somministrazione ai sensi del d. Lgs. n. 276 del 2003 e s.m.i.;
- sistemazione assicurati di carriera prefettizia e dirigenti del Ministero dell'Interno in relazione ai cd. 6 scatti stipendiali: tavolo tecnico con NoiPA e definizione puntuale delle caratteristiche del flusso di denuncia Uniemens-ListaPosPA che l'INPS deve ricevere per il corretto e completo popolamento delle posizioni assicurative riferite ai sopra indicati iscritti;
- implementazione della gestione, visualizzazione e alimentazione della posizione assicurativa con i flussi contenuti nelle banche dati modello 770 e circolare n. 38 del 2000;
- rilascio generalizzato con messaggio n. 912/2024, a seguito di fase sperimentale, dell'applicazione "Gestione Dati Esterni", per consentire agli operatori di sede, con riferimento ai dati dei modelli 770 e a quelli trasmessi in esecuzione della Circolare INPDAP n. 38/2000, di eseguire operazioni utili alla sistemazione del conto;
- prospetto informativo massimale contributivo: analisi amministrativa e definizione del prototipo per un'apposita funzione, denominata P.R.I.S.M.A., che genererà un prospetto predisposto a

beneficio del corretto adempimento contributivo del datore di lavoro (ex art. 2, comma 18 della legge 8 agosto 1995, n. 335);

- procedura di disapplicazione massimale contributivo per iscritti in gestione pubblica (art. 21 DL 4/2019): pubblicazione della circolare n. 80 del 14/09/2023 con cui sono state fornite indicazioni in ordine all'applicazione della normativa.

Dall'esame dell'**andamento produttivo del terzo trimestre** (approvato con Determinazione Commissariale n.100 del 14 dicembre 2023) il Collegio dei Sindaci evidenzia il significativo peggioramento dell'area riguardante la Gestione del conto assicurativo individuale, per scarsa capacità di smaltimento dell'arretrato nell'ambito sia della sistemazione del conto assicurativo, che per i riscatti e ricongiunzioni della Gestione Pubblica. Inoltre, sottolinea come le tabelle - più sintetiche rispetto a quelle prodotte in passato - risultano poco esplicative dello stato di attuazione del processo di definizione delle richieste di variazione di posizioni assicurative (RVPA). Si ritiene, quindi, necessario un monitoraggio e una rendicontazione al CIV delle RVPA in giacenza per le singole Casse previdenziali, anche in rapporto con la nuova procedura VARCO.

Si rappresenta, peraltro, che la DC Entrate sta svolgendo approfondimenti finalizzati ad evidenziare la giacenza delle lavorazioni delle posizioni assicurative nel loro complesso rispetto alle domande di RVPA, in modo da distinguere i piani di lavorazione specifici delle richieste di variazione della posizione assicurativa rispetto a quelle di generica sistemazione della medesima a seguito dei diversi eventi (riscatti, accrediti, computi, ricongiunzioni, lavorazioni massive etc.), non necessariamente riconducibili a specifica domanda dell'interessato.

Nel Verbale Collegio dei Sindaci n.13 del 04.04.2024 in cui si esamina la determinazione n.33 del 26 marzo 2024 - "**Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2023**", si afferma che il valore effettivo al 31.12.2023 concernente l'indice di giacenza, "è in linea con l'obiettivo annuale in tre delle cinque aree di riferimento, nonché con l'indice di giacenza totale". L'area riguardante la Gestione conto assicurativo individuale, che nello stesso periodo dell'anno precedente era in linea con l'obiettivo fissato, nel 2023 risulta in notevole peggioramento, giustificato nel Rapporto dalla "scarsa capacità di smaltimento dell'arretrato nell'ambito della sistemazione della posizione assicurativa dei dipendenti pubblici e dei riscatti e ricongiunzioni della gestione pubblica".

Risultano, peraltro, ancora da realizzare i seguenti indirizzi in materia di aggiornamento della posizione assicurativa, richiesti dal CIV:

- nell'ambito del Piano straordinario pluriennale di consolidamento dei conti assicurativi 2022-2026, la previsione di un *cronoprogramma* con le date di scadenza per ogni singola fase della realizzazione, con una quantificazione puntuale delle lavorazioni gestite direttamente dall'Istituto e di quelle che interessano anche le altre PP.AA (domande di riscatto, ricongiunzioni e computo ante subentro competenza ex Inpdap), delle posizioni assicurative sistemate, in corso di sistemazione e in giacenza distinte per Cassa previdenziale;

- la verifica sui risultati delle convenzioni con le PP.AA. sin qui realizzate, sul coordinamento delle strutture territoriali, sulla mappatura delle collaborazioni sia in termini formativi che produttivi (Deliberazione CIV n.13 del 2019).

Con riferimento, infine, alla linea programmatica relativa al monitoraggio dei riflessi sui conti dell'Istituto delle misure normative adottate in materia di **decontribuzione** si osserva che, nel corso dell'audizione del 7 marzo con la DC Studi e ricerche, è stato richiamato il contenuto del paragrafo 3.5 del XXII Rapporto annuale INPS relativo all'anno 2022 dal titolo "incentivi all'occupazione: incidenza e impegno finanziario nel triennio 2020-2022".

Per il dettaglio delle grandezze degli incentivi e dei loro effetti si rimanda al Rapporto annuale citato. In sede di audizione la DC Studi e Ricerche ha illustrato che, in tema di decontribuzione, occorre distinguere tra la decontribuzione per le aziende e quella relativa alla quota a carico dei lavoratori. Misure entrambe utilizzate negli ultimi anni, abbondantemente la prima, per sostenere l'occupazione, mentre la seconda solo recentemente, per mantenere il potere di acquisto delle retribuzioni in periodi di inflazione elevata.

Dal punto di vista dell'impatto occupazionale, sia Decontribuzione Sud che Esonero Giovani e Incentivo Donne determinino un impatto positivo. Per Decontribuzione Sud si era notato in un primo momento come l'impatto occupazionale fosse di bassa entità e limitato all'ultimo periodo del 2021, mentre l'analisi mostra come l'impatto occupazionale positivo sia confermato nel 2022, mostrando un aumento di circa il 10% quando si considera l'analisi concentrata sulle province confinanti.

Per quanto riguarda le retribuzioni, non si osserva alcun impatto per Decontribuzione Sud e Incentivo Donne, mentre per Esonero Giovani, si nota un impatto anche sui salari.

È possibile, pertanto sostenere che l'impatto occupazionale sia più rilevante, e con il *timing* atteso, per politiche come Esonero Giovani, caratterizzate da uno sgravio sostanziale (fino al 100%), e disegnate in modo mirato su *target* di gruppi di individui specifici. Per contro, per politiche come Decontribuzione Sud, con minori aliquote di agevolazione (al 30%) e non rivolte a *target* specifici, l'impatto positivo si concretizza solo dopo un non breve periodo iniziale e l'impatto occupazionale, seppur positivo, è minore rispetto ad Esonero Giovani. Pertanto, una politica su *target* specifici e con sgravio sostanziale, come ha evidenziato l'analisi di Esonero Giovani, implica anche un effetto positivo sulle retribuzioni.

Inoltre, per quanto riguarda il tema delle retribuzioni, si conferma come gli effetti salariali siano nulli o comunque contenuti, in linea con la letteratura internazionale sull'argomento. Pertanto, se l'obiettivo del legislatore fosse quello di aumentare le retribuzioni dei lavoratori, probabilmente le decontribuzioni della quota a carico del datore di lavoro non sarebbero lo strumento più adatto.

I dati a bilancio dell'Istituto per le agevolazioni contributive nel 2020 ammontano a circa 20 miliardi, circa il 10% della contribuzione. Nel 2019 la percentuale era del 6,9%.

Rispetto alle agevolazioni donne e giovani nel 2022 il volume è di circa 7,5 miliardi.

Sono peraltro disponibili diversi studi all'interno dell'Istituto, sia della DC studi e ricerche che

nell'ambito del programma Visitinps scholars.