

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 1

Oggetto: Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) per gli anni 2026-2028, già adottato con delibera del C.d.A. n. 7 del 28 gennaio 2026

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 29 gennaio 2026)

Visto l'articolo 1 della legge 9 marzo 1989, n.88 recante le *"Funzioni e finalità dell'Istituto nazionale della previdenza sociale – INPS"*;

Visto l'art. 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n.479, modificato dall'art.17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n. 127 in tema di competenze attribuite al Consiglio indirizzo e vigilanza, circa l'approvazione definitiva dei piani triennali;

Visto l'art.4, comma 2, del D.P.R. 24 settembre 1997, n.366 recante il *Regolamento delle norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto nazionale della previdenza sociale*;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto;

Visto il D.P.C.M. del 1° giugno 2022 con il quale è stato ricostituito il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

Visto l'art. 6 del d.l. 9 giugno 2021, n.80, convertito con modificazioni dalla legge n.113, del 6 agosto 2021, che prevede che le pubbliche amministrazioni, di cui all'art.1, comma 2 del d.lgs. n.165 del 2001 con più di cinquanta dipendenti, adottino il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) entro il 31 gennaio di ogni anno;

Visto il D.P.R. 24 giugno 2022, n.81 con il quale è stato emanato il *"Regolamento recante individuazione degli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal Piano integrato di attività e organizzazione"*;

Visto il decreto del 30 giugno 2022, n.132 del Ministro per la Pubblica amministrazione di

Il Segretario

Il Presidente

concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, con il quale è stato emanato il *"Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione"*;

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

Tenuto conto dell'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.137, del 7 settembre 2022, da ultimo modificato dalla Deliberazione del C.d.A. n.182 del 12 novembre 2025;

Tenuto conto della circolare del Dipartimento della Funzione pubblica n.2, dell'11 ottobre 2022 contenente le indicazioni operative in materia di Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO);

Preso atto del *"Regolamento Generale di Organizzazione e Funzionamento del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza"*, approvato con propria deliberazione n. 25 del 21 marzo 2023 e da ultimo modificato dalla propria deliberazione n. 9, del 18 giugno 2024;

Tenuto conto della propria deliberazione n. 8, del 10 giugno 2025 recante l'*Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2025-2027*" e, in particolare, la Missione 10 - Politiche economico-finanziarie e di bilancio - che impegna a ridefinire il ciclo di bilancio e programmazione strategica gestionale dell'Istituto, per allineare le tempistiche dell'adozione di tutti gli atti di programmazione, al fine di avere una pianificazione con cadenza temporale predefinita e organica;

Tenuto conto della deliberazione del C.d.A. n.150, del 1°ottobre 2025 di *"Individuazione delle Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2026"*;

Tenuto conto delle competenze del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e, in particolare, dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479, che attribuisce a questo Consiglio il compito di definire gli indirizzi generali e gli obiettivi strategici dell'Istituto e di vigilare sulla loro attuazione;

Considerato inoltre che la competenza sopra descritta si esplica anche tramite l'esame e l'approvazione definitiva degli strumenti di programmazione pluriennale dell'Ente, tra i quali rientra certamente il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);

Considerato altresì che il decreto interministeriale n.321 del 30 giugno 2022 denominato *"Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione"* che al suo art. 11 dispone che il Piano integrato di attività e organizzazione venga *adottato dagli organi di indirizzo politico*;

Tenuto conto della deliberazione del C.d.a. n. 7 del 28 gennaio 2026 *"Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2026– 2028"*;

Considerate le proprie deliberazioni in materia e da ultima la deliberazione n.1 del 30 gennaio 2025 di *approvazione del PIAO 2025-2027*, con la quale il CIV ha impegnato gli Organi di vertice dell'Istituto a *"portare a termine il confronto finalizzato ad individuare un percorso condiviso del ciclo della programmazione dell'Ente e, con riferimento specifico al PIAO, a realizzare un approfondimento congiunto sulla sua struttura, sulla tempistica della sua predisposizione e della sua validazione"*;

Vista la deliberazione del Civ n. 17 del 18 dicembre 2025 in materia di *"Ciclo integrato della programmazione, Pianificazione e Bilancio"*;

DELIBERA

di approvare, per quanto di propria competenza, il PIAO 2026/2028, adottato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 7 del 28 gennaio 2026;

RILEVA CHE

- i contenuti del Piano, puntuali e coerenti nel momento in cui, singolarmente, intervengono sulla struttura esistente, evidenziano una non adeguata integrazione fra le sue diverse sezioni soprattutto perché risentono della mancanza di un quadro strategico e programmatico complessivo, così come previsto dalle deliberazioni del CIV n. 34 del 2023 (*"Nuovo assetto organizzativo del territorio"*) e n. 13 del 2025 (*"Diretrici strategiche relative alla funzione, all'organizzazione e all'attività dell'INPS"*), e richiamato nelle diverse deliberazioni del Consiglio ad iniziare dalle Relazioni Programmatiche recentemente approvate;
- la definizione di una chiara visione d'insieme rispetto agli assetti, alla funzione, all'organizzazione e all'attività dell'Istituto è fondamentale anche per supportare i funzionari e i dirigenti nella loro attività e per garantire riferimenti certi agli utenti e ai partner dell'Istituto;
- in ragione di quanto sopra, gli interventi contenuti nel Piano agiscono su una organizzazione che va maggiormente centrata sulle attuali necessità, alle richieste degli utenti, e alle potenzialità che le nuove tecnologie e le relazioni più evolute con i diversi partner istituzionali possono offrire;

- nella predisposizione dei PES (Piani di Evoluzione dei Servizi) va rafforzata, quindi, la visione integrata delle innovazioni tecnologiche, organizzative e del modello di servizio e una implementazione delle strategie deliberate dal CIV;

EVIDENZIA CHE

- è necessario che la determinazione dei fabbisogni e delle competenze contenga una valutazione sui fabbisogni specifici di ogni struttura centrale e territoriale e che possa garantire il superamento delle carenze, diversificate, nei singoli territori e nelle strutture della direzione generale, anche alla luce di una rivisitazione dell'organizzazione del lavoro che tenga conto delle innovazioni tecnologiche introdotte;
- considerando le nuove e numerose funzioni attribuite in questi anni all'Istituto in materia di politiche sociali e del lavoro, che rendono necessaria una maggiore capacità di interagire con i diversi attori presenti sul territorio, è necessario prevedere un rafforzamento delle strutture territoriali preposte alla gestione di questi processi e adeguare a queste nuove attività anche i sistemi di valutazione; l'interazione va perseguita anche attraverso la stipula e la concreta gestione di protocolli di collaborazione con tutti i soggetti coinvolti, a livello centrale e nei territori;
- i nuovi compiti assegnati all'Istituto in termini di relazione qualificata con l'utenza necessitano la progettazione e la realizzazione di modelli organizzativi, dotazioni e risorse umane e strumentali per favorire le prestazioni di prossimità, quali la valutazione delle disabilità e della non autosufficienza;
- è opportuno, come già richiamato da precedenti deliberazioni del CIV, rivedere e rafforzare il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction per renderlo maggiormente rappresentativo dell'opinione dell'utenza e degli intermediari rispetto ai servizi erogati dall'Istituto;
- considerando importanti le opportunità offerte dalle nuove tecnologie nel migliorare la qualità dei servizi ed efficientare la gestione dell'Istituto, al contempo si rileva necessario garantire, attraverso le strutture dell'Istituto e la rete dei Patronati e degli altri intermediari, la presa in carico dell'utenza anche con una adeguata presenza fisica sul territorio;
- considerando la delicata attività svolta dalla società controllata Inps Servizi con riferimento alla gestione del Contact Center Multicanale, che interviene in un segmento fondamentale dei processi di lavoro dell'Istituto quale l'interazione con

l'utenza, si rende necessario garantire uno stretto raccordo con le strutture dell'Istituto, come più volte richiesto dal CIV, ed in particolare un coordinamento tra l'attività formativa e di aggiornamento programmata per il personale dell'Istituto con quella della Società, garantendo a tutto il personale del *sistema Inps* gli stessi strumenti, adeguati a svolgere al meglio la loro attività;

- per quanto concerne le attività dell'Istituto ispirate alla *Sostenibilità*, è importante rafforzare l'Impegno dell'Istituto nei confronti dei cittadini, in particolare dei giovani, finalizzato a veicolare i temi della sostenibilità sociale e dell'educazione previdenziale;

IMPEGNA

- gli Organi gestionali a dare attuazione, nei tempi indicati, a quanto previsto nella Deliberazione CIV n.13/25;
- il Direttore Generale a predisporre e sottoporre all'approvazione degli Organi, entro il 30 giugno 2026, un aggiornamento del PIAO 2026-2028 che tenga conto delle osservazioni sopra evidenziate.
- gli Organi gestionali a garantire, nella fase di predisposizione del PIAO, una tempistica adeguata a consentire agli Organi deliberativi un più puntuale approfondimento e valutazione degli atti predisposti, tenendo conto della deliberazione CIV n. 17 del 18 dicembre 2025.

IL SEGRETARIO
(G. CORSINI)

IL PRESIDENTE
(R. GHISELLI)