

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

ORDINE DEL GIORNO N. 1

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

(Seduta del 28 aprile 2026)

PREMESSO CHE

- con delibera n. 34 del 17 luglio 2023 il CIV ha dettato gli indirizzi sul “*Nuovo assetto organizzativo del territorio*”, impegnando gli Organi dell’Istituto a definire un Piano Strategico sugli assetti territoriali 2024-2026;
- con successiva delibera n. 13 del 24 novembre 2025 - che attualizza, in relazione al mutato contesto, la sopra richiamata delibera n. 34/2023 - il CIV ha emanato gli indirizzi contenenti “*Le direttrici strategiche relative alla funzione, all’organizzazione e all’attività dell’INPS*”;
- con tale ultima delibera si impegnavano gli Organi dell’Istituto - tra l’altro - a definire, entro il primo trimestre 2026, un Programma operativo sugli assetti territoriali 2026-2028, che desse attuazione agli indirizzi deliberati e definisse anche il cronoprogramma di interventi conseguenti su tutte le variabili organizzative;

CONSIDERATO CHE

- alle delibere sopra richiamate non è stata ancora data attuazione;
- non è più rinviabile l’esigenza di dare all’Istituto una chiara strategia complessiva di servizio all’utenza, pena lo scivolamento dell’INPS verso un’inadeguatezza complessiva dell’Organizzazione a soddisfare le esigenze di cittadini e imprese, da tempo evolute verso la necessità di una presa in carico complessiva ed integrata dei bisogni, e a garantire efficacemente la dovuta provvista contributiva, la lotta al lavoro irregolare e alla concorrenza sleale tra imprese;

VISTE

- le *slide* trasmesse al CIV dalla Direzione centrale Organizzazione in data 9 aprile 2026, e denominate “*Il Nuovo Modello di Servizio dell’Istituto*”, che delineano alcuni interventi specifici su una parte dell’organizzazione del lavoro delle Direzioni provinciali dell’INPS, con qualche adeguamento dei “contenitori” delle Direzioni stesse che erogano prestazioni e servizi ai cittadini;

SOLLECITA GLI ORGANI

- a dare attuazione a quanto stabilito da ultimo con delibera del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza n. 13/2025, con cui il CIV ha emanato gli indirizzi strategici contenenti “*Le direttrici strategiche relative alla funzione, all’organizzazione e all’attività dell’INPS*”,

Il Segretario

Il Presidente

attraverso la predisposizione del Programma operativo sugli assetti territoriali 2026-2028 e con la definizione di un Cronoprogramma di interventi conseguenti su tutte le variabili organizzative;

OSSERVA CHE

- gli interventi sull'organizzazione del lavoro, delineati nelle *slide* denominate “*Il Nuovo Modello di Servizio dell'Istituto*”, pur intervenendo solo parzialmente sull'organizzazione dell'Istituto, contengono alcuni aspetti positivi, se declinati in concreto, come la gestione *end-to-end* delle problematiche dell'utente persona fisica e una maggiore integrazione del *Contact Center* Multicanale;
- il modello così delineato non è tuttavia completo, in quanto non contempla la revisione della gestione dei Flussi contributivi, che rappresentano i principali “beni” amministrati dall'INPS per il funzionamento del servizio, e cioè le “informazioni” e la provvista contributiva, anche col rischio di una separazione tra chi amministra contributi e informazioni e chi deve trasformarli in prestazioni e servizi;
- il *Nuovo modello di presidio del territorio* enunciato nelle *slide*, per essere coerente con la centralità dell'utenza e con le specifiche esigenze territoriali, opportunamente prevede la possibilità di articolare le differenti tipologie di Strutture per “adattarle” alle specificità socioeconomiche del territorio di riferimento. Occorre evitare che altre variabili, come il “bagaglio di competenze disponibili” e le “risorse presenti”, possano generare difformità nella qualità del servizio erogato. Affinché la differenziazione territoriale non finisca per tradursi, di fatto, in un arretramento del ruolo delle Sedi periferiche, la flessibilità organizzativa dovrebbe essere utilizzata per consolidare e qualificare i presidi locali come nodi specialistici capaci di rispondere in modo mirato alle esigenze del territorio di riferimento;
- nell'individuazione delle diverse tipologie di Strutture è necessario, secondo criteri omogenei, fare riferimento alle specificità del territorio, ad iniziare dalle sue caratteristiche demografiche, occupazionali, orografiche, dai principali bisogni espressi dall'utenza e dalle reti di collaborazione presenti o attivabili in quella specifica realtà, ad iniziare dai patronati e intermediari e dal ruolo che possono assolvere altri Enti, a partire dalle Amministrazioni Comunali;
- l'introduzione del c.d. “Metaprocesso”, con la conseguente riallocazione dinamica delle lavorazioni su scala nazionale, risponde a una logica di ottimizzazione delle risorse. In questo quadro, appare, tuttavia, cruciale prevenire effetti di impoverimento funzionale delle Strutture territoriali che, pur disponendo di competenze mature e di *know-how* specialistico accumulato nel tempo, potrebbero vedere ridotta la continuità operativa;
- la riorganizzazione della presenza dell'Istituto sul territorio deve, inoltre, prevedere le modalità e gli strumenti con cui presidiare le sempre maggiori attività che connettono l'Istituto con gli altri soggetti, istituzionali e associativi, presenti sul territorio, nella gestione delle politiche locali, ad iniziare dai temi della disabilità e non autosufficienza, del contrasto alla povertà e di sostegno all'occupazione, della parità di genere e del

- contrasto al lavoro irregolare, al caporalato e all'evasione contributiva. In questa ottica, andrebbe valorizzato il ruolo e l'autonomia delle Direzioni regionali e provinciali;
- coerentemente con gli obiettivi riorganizzativi, che coinvolgono anche l'automazione delle procedure, il Metaprocesso e la gestione dei Poli, va prevista una strategia complessiva delle risorse umane e un'attenta valutazione degli impatti sul personale - come richiesto dal CIV nelle delibere n. 34/2023 e n. 13/2025 -, onde evitare che la modifica del perimetro operativo delle Sedi territoriali abbia ripercussioni sulla motivazione, sulle prospettive di sviluppo professionale e sul senso di partecipazione al progetto organizzativo complessivo. Il mantenimento di ruoli significativi e riconoscibili sul territorio rappresenta, sotto questo profilo, un fattore chiave di equilibrio e sostenibilità.

IL SEGRETARIO

(G. CORSINI)

IL PRESIDENTE

(R. GHISELLI)