

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 5

OGGETTO: Documento generale di indirizzo.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 5 .03.2014)


VISTO l'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni e integrazioni, riguardante l'ordinamento degli enti pubblici di previdenza e assistenza;

VISTO l'articolo 4 del D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366, concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTO il D.P.C.M. dell'8 agosto 2013 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

VISTO l'art. 4 del proprio Regolamento generale di organizzazione e funzionamento, approvato dal CIV con deliberazione n. 27 del 12 novembre 2013, che prevede che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza:

- svolge la funzione di indirizzo strategico dell'Istituto, nell'ambito della politica economica nazionale e nel rispetto della normativa vigente;
- delibera, in particolare, le linee di indirizzo per la formazione del piano pluriennale delle attività, che contengono la programmazione generale delle attività dell'Istituto, le direttive generali con le quali conseguire gli obiettivi indicati, nonché gli obiettivi strategici pluriennali e le rispettive priorità;

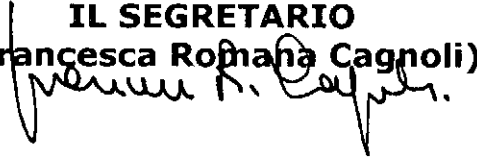
Il Segretario,



- predispone ed approva, a tale fine, di norma entro sei mesi dal suo insediamento, il documento generale di indirizzo, con cui fissa gli obiettivi da raggiungere nel quadriennio in relazione ai vincoli della politica economica nazionale,

DELIBERA

di approvare il Documento generale di indirizzo, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

La presente deliberazione verrà inviata ai Ministeri vigilanti.

IL SEGRETARIO
(Francesca Romana Cagnoli)


IL PRESIDENTE
(Pietro Iocca)


.DOC. 94

DOCUMENTO GENERALE DI INDIRIZZO
V Consiliatura

Il Segretario

SOMMARIO

PREMESSA.....PAG. 3

CONTESTO SOCIO ECONOMICO.....PAG. 5

L'INPS.....PAG. 7

- Autonomia dell'Ente
- Sviluppo organizzativo
- Riforma della governance
- Spending review

OBIETTIVI PAG 14

- L'Istituto (*le politiche del personale; gli aspetti organizzativi e la telematizzazione dei servizi; il patrimonio immobiliare e mobiliare; l'informatica; la comunicazione*).....PAG. 15
- Le Entrate (*la contribuzione e la regolarità contributiva; la verifica amministrativa e la vigilanza; le banche dati ed il conto assicurativo*)..... PAG. 22
- Le Prestazioni (*le pensioni; le prestazioni a sostegno del reddito; le prestazioni creditizie e le politiche sociali; l'invalidità civile; il contenzioso amministrativo e giudiziario*)PAG. 26
- Le Valutazione e le Rendicontazione (*la qualità dei servizi; la trasparenza e la prevenzione della corruzione; la performance; le pari opportunità; le politiche di bilancio; il bilancio sociale*).....PAG. 31

CONCLUSIONI.....PAG.37

Il Segretario


PREMESSA

Con il presente documento il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza predispone, ai sensi dell'art. 4, comma 3 del proprio Regolamento generale di organizzazione e funzionamento, approvato con deliberazione CIV n. 27 del 12 novembre 2013, le linee di indirizzo per la formazione del piano pluriennale delle attività con cui vengono fissati gli obiettivi da raggiungere nel quadriennio, in relazione ai vincoli della politica economica nazionale.

In un contesto socio economico che, negli ultimi anni, è stato caratterizzato da una profonda crisi, è importante evidenziare come la missione istituzionale dell'INPS si sia enormemente ampliata, avendo l'Istituto acquisito progressivamente una serie di nuove competenze e, soprattutto, integrato nelle proprie funzioni quelle dell'ex-IPOST, dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS, assorbiti negli ultimi anni.

In relazione alla così rinnovata missione istituzionale - e nell'ambito della propria autonomia organizzativa - l'Istituto viene pertanto chiamato a consolidare la propria struttura e la propria capacità di risposta alle richieste di servizio provenienti dal territorio.

Si tratta di un periodo assai delicato caratterizzato, tra l'altro, dalla necessità di completare il processo di integrazione dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS in una fase in cui dovranno trovare applicazione le norme sulla spending review e sulla riduzione del personale dell'INPS.

A fronte della complessità di tale situazione, l'obiettivo principale dell'Istituto, per i prossimi anni, rimane quello di garantire - a fronte di una consistente riduzione del personale - un ottimo livello dei servizi per tutti i cittadini, i pensionati, gli assicurati, le aziende, le pubbliche amministrazioni.

A tal riguardo si sottolinea che in un Ente deputato alla fornitura di servizi, il personale rappresenta il punto di contatto tra la Struttura e i beneficiari dei servizi offerti e pertanto deve essere visto come la risorsa principale e la leva strategica attraverso la quale puntare a costruire il futuro dell'Ente.

In questo quadro di profondi cambiamenti per la vita dell'Istituto non è più rinviabile la riforma della governance, che deve costituire un ulteriore elemento di valore e deve garantire corrette dinamiche nei rapporti fra gli Organi di vertice dell'Istituto, nonché favorire una migliore funzionalità complessiva dell'Ente. È necessario che Governo e Parlamento rimettano ordine nel governo degli enti previdenziali, creando un nuovo equilibrio tra chi deve gestire e chi con piena autonomia deve controllare, come accade in tutti i paesi europei.

Il Segretario

Vale a dire attraverso l'adozione di una *governance* ispirata al "modello di gestione duale", come introdotto dal nuovo diritto societario - riservando un ruolo attivo alle parti sociali non solo rispetto alle funzioni di indirizzo - onde garantire che l'azione dell'ente sia costantemente indirizzata verso i bisogni dell'utenza con il rafforzamento dei poteri in capo all'attuale Consiglio di Indirizzo e Vigilanza. Sull'argomento è stata presentata in Parlamento una proposta di legge che indica la strada della riforma.

CONTESTO SOCIO ECONOMICO

Dall'analisi della Nota di aggiornamento del Documento di Economia e Finanza 2013 presentato il 20 settembre 2013, nonché dal Bollettino economico della Banca d'Italia del gennaio 2014, si rileva che nel corso del 2013, dopo otto trimestri di contrazione, l'economia italiana sembra essersi finalmente avviata verso una ripresa. Durante il periodo di recessione, infatti, l'Italia ha perso più di 8 punti percentuali di PIL.

I dati contenuti nei predetti documenti confermano che il PIL italiano del 2013 ha invertito la tendenza negativa, stabilizzandosi. Nei primi mesi del 2013 si era ridotto dell'1,7%, scontando un effetto di trascinamento negativo dal 2012.

Nel frattempo sono state adottate alcune iniziative per sostenere la ripresa dell'attività economica, come ad esempio l'accelerazione dei pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni e l'ulteriore salvaguardia dei lavoratori dall'innalzamento dei requisiti di accesso al pensionamento.

Si evidenzia tuttavia che gli indicatori dei consumi e della produzione non mostrano ancora segni netti di ripresa. La perdurante debolezza dei consumi chiarisce la discesa dell'inflazione, arrivata allo 0,7 % alla fine dello scorso anno, nonostante l'incremento dell'aliquota normale dell'Iva intervenuto in ottobre. L'occupazione, che era rimasta stabile durante l'estate, è nuovamente caduta nei mesi autunnali, portando il tasso di disoccupazione ad un nuovo massimo pari al 12,7 %.

Analizzando i dati economico-finanziari sulle famiglie, si evidenzia che nel terzo trimestre del 2013 si è attenuata la flessione dei consumi (che rappresenta la componente più importante del PIL), ma gli stessi restano tuttavia frenati dalla debolezza del reddito disponibile e dalle difficili condizioni del mercato del lavoro.

Per quanto riguarda il PIL si prevede che la ripresa dovrebbe acquisire maggior slancio grazie al rafforzamento della domanda interna. Come risultato, è attesa una crescita del PIL, sia pure modesta, che su base previsionale si prevede in crescita anche per gli anni seguenti sino ad una previsione dell'1,8% per l'anno 2017. Alla fine del periodo considerato, il PIL sarebbe tuttavia ancora inferiore, non solo ai massimi raggiunti prima della crisi finanziaria internazionale, ma anche ai livelli prevalenti prima dell'avvio della recente fase recessiva.

Con riferimento all'occupazione i dati provvisori mensili ne segnalano un arretramento che, associato a una stabilizzazione dell'offerta di lavoro, ha portato ad un ulteriore aumento del tasso di disoccupazione, arrivato al livello

record del 12,7 %. Il segnale più allarmante riguarda, però, la disoccupazione giovanile, che torna a salire di ben 0,4 punti percentuali su base mensile (4,3 su base annua), toccando quota 39,5%. Tra i 15-24enni il tasso sale al 37,3% (+3,4 punti), con un picco del 51% per le giovani donne del Mezzogiorno.

Nel prossimo triennio si prevede che l'occupazione cresca di circa 560 mila unità. A fronte del milione e 800 mila unità perse dal 2007, si sarà ancora ben lontani dai livelli pre-crisi. Così come lontana dai livelli pre-crisi sarà la disoccupazione, che scenderà dagli oltre 3 milioni attuali a 2 milioni e 800 mila alla fine del 2016, l'11,2 % delle forze lavoro.

L'INPS

Autonomia dell'Ente

L'autonomia dell'INPS, così come prevista dalla legge 88/89, è ritenuta dal CIV un elemento decisivo per la migliore e più efficace operatività dell'Istituto al servizio del Paese. Occorre evidenziare, infatti, come sulla base della predetta legge 88/89, da oltre venti anni l'INPS abbia positivamente adempiuto alla propria missione istituzionale, adeguando autonomamente il proprio modello organizzativo alle esigenze di una attività amministrativa efficiente e tempestiva, nel rispetto dei principi di economicità e di imprenditorialità.

È da rilevare, altresì, come l'INPS abbia conseguito negli anni importantissimi risultati in termini di efficacia, di efficienza e di qualità dei servizi, peraltro a vantaggio di un'utenza che è andata via via ampliandosi, in coincidenza con l'accrescersi delle competenze assegnate.

Pertanto il concetto di autonomia, a cui il CIV fa riferimento e che intende salvaguardare, deve essere inteso nel senso sopra descritto e non deve essere interpretato come una piena e totale discrezionalità dell'Ente nell'ambito della P.A., né come distacco dalle linee programmatiche dettate dal Parlamento e/o dal Governo.

In tema di autonomia, inoltre, rileva anche la "considerazione" dell'INPS da parte del Governo e del Parlamento, che veda l'Istituto come uno strumento intelligente, pensante e meritevole di un adeguato coinvolgimento e non come mero destinatario passivo ed esecutore materiale di disposizioni normative.

In tal senso, il compito dell'INPS non può esaurirsi in una erogazione efficiente di servizi per cittadini, lavoratori ed imprese, ma deve essere anche quello di supporto agli Organi istituzionali o di elaborazione di proposte per il buon funzionamento del sistema di *welfare*.

Ciò determina la differenza tra un INPS considerato come semplice esecutore di disposizioni normative ed un INPS pensato, invece, come centro nevralgico dello stato sociale del nostro Paese.

Si sottolinea, infine, che al concetto di autonomia va collegato quello di responsabilità. Nello specifico, infatti, si ritiene che gli Organi di governo dell'Istituto possano essere ritenuti completamente responsabili dell'andamento generale dell'INPS solo esercitando le loro funzioni in presenza di una effettiva autonomia dell'Ente.

Il Segretario

Lo sviluppo organizzativo

Al fine di conseguire obiettivi di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa nel settore previdenziale ed assistenziale, nonché di riduzione dei costi, il legislatore ha disposto nell'ultimo quadriennio la soppressione dell'ex-IPOST (art. 7 del decreto legge 31 maggio 2010, n° 78, convertito con modificazione nella legge 30 luglio 2010, n° 122), dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS (art. 21 del decreto legge 6 dicembre 2011, n° 201, convertito con modificazioni nella legge 22 dicembre 2011, n° 214), attribuendo le relative funzioni all'INPS che è succeduto in tutti i rapporti attivi e passivi degli Enti soppressi.

A seguito delle incorporazioni disposte con le suddette norme – che sono state considerate non come una soppressione ma una integrazione di valori, di esperienza, di efficienza e di porzioni di welfare finalizzate ad un ottimale impiego delle risorse e a rendere migliori servizi all'utenza – il CIV ha provveduto con immediatezza ad emanare le prime linee di indirizzo con le quali attuare:

- una politica del personale in grado di rendere partecipi all'incorporazione tutti coloro, nessuno escluso, che operavano all'interno di ciascun ente;
- una piena attuazione delle aspettative dei diritti degli utenti degli enti soppressi;
- una semplificazione operativa in grado di porre in essere significativi risparmi di risorse a beneficio dell'intera collettività;
- una trasparenza contabile che consenta la corretta valutazione dell'andamento economico patrimoniale attraverso l'istituzione di evidenze contabili separate.

Successivamente il CIV, allo scopo di migliorare i servizi favorendo la trasparenza ed al fine di migliorare il grado di economicità complessivo, ha inoltre richiesto alla Tecnostruttura dell'Istituto, sin dalle prime fasi dell'incorporazione, la predisposizione di un Piano Industriale.

Tale Piano Industriale è stato richiesto anche dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, che ha espresso la necessità che l'Istituto proceda in autonomia al proprio riassetto organizzativo e funzionale, conseguente all'incorporazione degli enti, nonché alla razionalizzazione dell'organizzazione e delle procedure.

Nel formulare la predetta richiesta il Ministro ha sollecitato, inoltre, l'analisi dell'impatto sociale conseguente alla riorganizzazione dell'Ente, considerate le

Il Segretario

rilevanti e delicate ricadute sul sistema complessivo del welfare dovute a tale operazione di riassetto.

Riforma della governance

Il sistema duale, introdotto nell'assetto ordinamentale degli Enti pubblici previdenziali con il decreto legislativo n° 479/1994, pur perseguendo il principio condiviso dal CIV della separazione netta fra le funzioni di natura politica, quali l'indirizzo e la vigilanza, e quelle di natura strettamente gestionale, ha determinato sin dalla sua prima applicazione oggettive difficoltà di governo degli enti previdenziali a causa di una mancata univoca interpretazione della predetta norma.

Deve in particolare richiamarsi la complessità derivante dall'assetto di governo originariamente previsto per gli enti pubblici previdenziali interessati dal citato decreto legislativo n° 479/1994 - caratterizzato dalla presenza di cinque Organi (Presidente, CIV, CdA, Collegio dei Sindaci e Direttore Generale) e di molteplici Comitati e Commissioni - nonché il ricorso ad irrituali provvedimenti di commissariamento hanno determinato indebite interferenze nella sfera di autonomia degli Organi.

Il predetto assetto di governo è stato innovato dal decreto legge n° 78/2010, che ha soppresso il Consiglio di Amministrazione, attribuendo i relativi poteri al Presidente dell'Istituto.

Come evidenziato nei referti della Corte dei Conti sui risultati del controllo eseguiti sulla gestione finanziaria dell'INPS, di cui l'ultimo relativo all'esercizio 2012, la soppressione del Consiglio di Amministrazione disposta dal citato decreto legge n° 78/2010 si è tradotta, nei fatti, in una conferma della preesistente gestione commissariale - trasformata in regime ordinario e quindi stabilizzato e permanente - innescando una serie di problematiche che non sembrano agevolmente superabili.

Peraltro, con particolare riferimento al CIV, il principale elemento di criticità più volte evidenziato - anche dagli Organi di controllo dell'Istituto - è rappresentato dalla mancanza di esigibilità degli indirizzi formulati.

Infatti, l'assenza del potere di irrogare "sanzioni", che naturalmente si associa ad un organo vigilante, rende sostanzialmente inefficace la funzione stessa della vigilanza.

Occorre, pertanto che con specifiche disposizioni di legge si provveda a definire un rafforzamento delle competenze del CIV, che in un'ottica di bilanciamento dei poteri, prevedano in capo al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il potere di richiedere la modifica della proposta di bilancio dell'Istituto e di designazione del Direttore Generale, la mozione di "sfiducia motivata" nei confronti del Presidente dell'Istituto.

In relazione alle problematiche sopra evidenziate, nel corso degli anni sono state effettuate numerose audizioni parlamentari degli Organi di vertice dell'INPS, da cui sono scaturiti diversi progetti di riforma della governance degli enti previdenziali.

Su tale tematica sono inoltre intervenute le Parti sociali chiedendo al Governo e al Parlamento di realizzare in tempi brevi una riforma degli enti previdenziali ed assicurativi che riveda l'attuale sistema duale per superare varie problematiche riferibili all'assenza di una efficace programmazione, alla conflittualità e alla scarsa comunicazione tra gli Organi, alla mancanza di un effettivo collegamento tra indirizzi strategici, atti gestionali ed azioni di controllo.

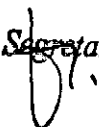
A seguito delle numerose sollecitazioni è stato costituito dal Ministro del Lavoro un gruppo di lavoro sulla governance di INPS ed INAIL, i cui risultati sono stati pubblicati nel giugno 2012.

Per ciò che concerne invece i molteplici Comitati e Commissioni presenti all'interno dell'Istituto, il CIV ritiene che il recente accorpamento dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS nell'INPS renda necessaria la predisposizione di un progetto di ottimizzazione dei Comitati esistenti, con la contestuale ridefinizione delle relative materie di competenza .

In particolare, a giudizio del CIV l'intera materia dovrebbe essere definita attraverso una serie organica di interventi normativi che, nel prevedere un riordino dei Comitati, delle Commissioni e di ogni altro Organismo collegiale, tenga conto anche delle disposizioni normative in materia di riforma del mercato del lavoro che istituiscono fondi di solidarietà per i settori non coperti dalla normativa in materia di integrazione salariale.

Al riguardo il CIV ritiene che l'INPS possa fornire alle Istituzioni un valido contributo per la definizione del predetto riordino dei Comitati, delle Commissioni e di ogni altro Organismo collegiale, da realizzarsi eventualmente, anche con la costituzione di uno specifico gruppo di lavoro.

Tutto ciò premesso, si auspica una sollecita realizzazione della riforma del sistema "duale" che, individuando una chiara linea di demarcazione tra la funzione politica di indirizzo e vigilanza e quella gestionale, garantisca la

Il Segretario


permanenza delle parti sociali nella governance dell'INPS e assicuri l'esigibilità in ordine all'applicazione degli indirizzi del CIV.

Spending Review

A seguito di una serie di disposizioni normative emanate negli ultimi anni l'Istituto ha adottato misure organizzative volte ad una consistente riduzione delle spese di funzionamento che, anziché costituire economie di bilancio, rappresentano per l'INPS un onere, in quanto tali risparmi devono essere versati annualmente ad apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato.


Inoltre, come già evidenziato, il legislatore ha disposto con l'art. 2 del decreto legge 6 luglio 2012, n.95 convertito nella legge 7 agosto 2012, n.135 una ulteriore riduzione delle dotazioni organiche dell'INPS, prevedendo ancora un decremento del 20% degli uffici dirigenziali, di livello generale e non, e del 10% della spesa complessiva relativa al numero dei posti in organico del personale non dirigenziale.

I predetti provvedimenti, che peraltro si inseriscono nell'ambito delle manovre di finanza pubblica previste per fronteggiare la crisi economica in atto, si pongono in aperto contrasto con i maggiori e nuovi compiti che negli ultimi anni il legislatore ha progressivamente attribuito all'INPS.


Il CIV ritiene che l'applicazione di tali provvedimenti potrà determinare per l'Istituto oggettive difficoltà operative, soprattutto nell'attuale e delicata fase di accorpamento nell'INPS dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS.

Il CIV reputa, inoltre, che in questo periodo di congiuntura economica negativa - che impone a tutti di concorrere al superamento della stessa - l'Istituto abbia già contribuito al risanamento dei conti pubblici dimostrando, altresì, di saper affrontare i compiti che gli sono stati attribuiti con sempre maggiore efficienza, incrementando la produttività a fronte di una costante riduzione di risorse.


Ciò premesso, il CIV rileva che le previste riduzioni delle spese di funzionamento imposte all'INPS per un importo annuo di circa 600 milioni, determinano il superamento del limite sostenibile dall'Istituto per continuare a svolgere al meglio il proprio ruolo di pilastro della previdenza pubblica e producono, altresì, riflessi negativi sulla funzionalità dell'INPS e sulla qualità dei servizi resi agli utenti.

Il Segretario


Il CIV, in considerazione delle analisi sin qui svolte, indica di seguito gli obiettivi previsti per il prossimo quadriennio, sottolineando che gli stessi costituiscono la cornice all'interno della quale andrà a svilupparsi l'attività di indirizzo strategico del CIV.

Il Segretario


OBIETTIVI

Il Segretario


L'ISTITUTO

Le politiche del personale

E' necessario segnalare la progressiva contrazione del numero del personale in servizio, che risulta accelerata con l'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 2 del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito con modificazioni nella legge 7 agosto 2012, n. 135, che si aggiunge alle consistenti riduzioni delle spese di funzionamento dell'Istituto. Si prefigura il superamento del limite sostenibile dall'Istituto per continuare a svolgere al meglio il proprio ruolo di pilastro del welfare nazionale.

A tale riguardo si sottolinea che, con incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, tutto il personale proveniente dai suddetti enti soppressi dovrà trovare la giusta collocazione nell'Istituto, assicurando a tutti gli iscritti e pensionati, pubblici e privati, gli attuali standard qualitativi e quantitativi dei servizi.

Nel contempo, si evidenzia che le attività istituzionali devono essere assolte attraverso l'utilizzo del personale interno appositamente formato e professionalizzato, limitando sempre più il ricorso alle consulenze esterne, ai contratti di tipo privatistico ed alle esternalizzazioni.

In particolare, il ricorso ai contratti di consulenza e di tipo privatistico deve rappresentare una scelta gestionale di carattere eccezionale, cui ricorrere esclusivamente in assenza di professionalità interne.

L'eventuale ricorso alle le suddette prestazioni, che devono avere in ogni caso natura temporanea, rende necessario attuare una congrua programmazione di specifici interventi formativi, allo scopo di sopperire alla carenza delle professionalità interne che risultano indispensabili per il raggiungimento delle finalità istituzionali, degli obiettivi e dei progetti affidati a soggetti esterni.

Pur in presenza di stringenti vincoli di bilancio imposti dalla legge, occorre realizzare uno "sviluppo delle risorse" che abbia come obiettivo la valorizzazione e la motivazione del personale da attuarsi attraverso percorsi di sviluppo professionale improntati a effettivi criteri di meritocrazia.

Occorre pertanto prevedere:

- un piano analitico di distribuzione del personale che tenga conto dell'organico complessivo risultante dal nuovo assetto organizzativo

Il Segretario


dell'Istituto valorizzandone al massimo professionalità, competenza e esperienza;

- il completo utilizzo del personale dipendente valorizzando le professionalità interne, al fine di pervenire in tempi rapidi ad un azzeramento delle consistenti spese sostenute per consulenze esterne ed esternalizzazioni di attività e servizi;
- la predisposizione di piani di formazione continua in grado di promuovere la crescita professionale e sviluppare il valore dell'identificazione negli obiettivi aziendali, nonché di garantire omogenei livelli di conoscenza delle tematiche che l'Istituto sarà chiamato a gestire anche a seguito dell'incorporazione.

Gli aspetti organizzativi e la telematizzazione dei servizi

Si ravvisa la necessità di predisporre un piano strategico complessivo nel quale, oltre a prevedere il riassetto organizzativo, sia posta attenzione all'unicità dei servizi, alla coerente integrazione di quelli "on line", ad una semplificazione delle procedure, nonché ad una adeguata formazione del personale.

Con specifico riferimento al processo di telematizzazione dei servizi, occorre tenere presente che esso è destinato - ed è stato realizzato - per produrre effetti rilevanti in termini di efficienza per il cittadino e per l'Istituto, ma il passaggio all'esclusività richiede attenzione e sostegno agli utenti, per consentire di superare le inevitabili difficoltà, specialmente nel caso dell'utenza in difficoltà nell'utilizzo corrente di computer e di strumenti di informazione e comunicazione telematica.

A tale proposito il CIV ritiene che la telematizzazione vada intesa non come un vincolo, ma come una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

A tal fine, il CIV ritiene che l'INPS debba mantenere la sua diffusione sul territorio, che deve rappresentare un elemento di vicinanza e di riferimento nei confronti degli utenti sia di parte pubblica che privata, anche al fine di poter svolgere compiti di natura consulenziale.

Il Segretario


Pertanto occorre prevedere:

- un attento monitoraggio ed ascolto del territorio, con il quale garantire sia la piena realizzazione del riassetto organizzativo, sia l'evidenziazione delle aree su cui intervenire in un'ottica di miglioramento continuo;
- nell'ambito del piano industriale prevedere il riassetto organizzativo complessivo, ponendo attenzione all'unicità dei servizi, alla coerente integrazione nei propri "servizi on line", ad una semplificazione delle procedure, nonché ad una adeguata formazione del personale;
- un progetto formativo che, nel sostenere il riassetto organizzativo, consenta al personale di acquisire "sul campo" le conoscenze necessarie per gestire il cambiamento;
- un'analisi di customer satisfaction diretta a verificare i risultati concreti della riorganizzazione nonché le ricadute sulla qualità dei servizi resi agli utenti, anche al fine di consentire all'Istituto di ottimizzare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi;
- una particolare attenzione nei confronti di quei soggetti che si trovino nell'impossibilità di utilizzare autonomamente le tecnologie informatiche per interagire in via telematica con l'Istituto, consentendo in tal modo all'INPS di riaffermare il proprio tradizionale ruolo di vicinanza e di supporto a tutta l'utenza;
- un'attenta valutazione dei risultati fin qui raggiunti con la telematizzazione, considerandola una modalità/opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi;
- il costante monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia della rete, fisica e telematica, di distribuzione dei servizi dell'Istituto;
- il coinvolgimento dei tradizionali interlocutori istituzionali dell'Istituto per lo sviluppo ed il miglioramento del processo di telematizzazione dei servizi all'utenza.

Il patrimonio immobiliare e mobiliare

Con specifico riferimento all'incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, si ribadisce la necessità di predisporre un piano industriale triennale con riferimento al patrimonio strumentale e non strumentale.

Per quanto attiene al patrimonio immobiliare non strumentale, è necessario individuare le procedure e le azioni dirette a conseguire la massima redditività e valorizzazione degli immobili, privilegiando le sinergie con soggetti pubblici.

Inoltre, con riferimento al patrimonio immobiliare non strumentale dell'ex INPDAP, per il quale sono state adottate scelte strategiche che hanno determinato la partecipazione a fondi immobiliari, si conferma che occorre valutare una rimodulazione della suddetta partecipazione in coerenza con la missione sociale dell'Istituto assicurando, nel contempo, adeguate garanzie di rispondenza al costante rispetto delle primarie finalità istituzionali e di rendimento in un quadro di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità.

Il CIV ribadisce che il patrimonio strumentale rappresenta il principale settore in cui devono essere realizzate le più consistenti riduzioni di spesa.

In particolare, con il processo di *spending review* occorre procedere ad una ricognizione degli immobili in uso e alla riduzione della spesa per locazioni: in tale ottica occorre procedere ad analisi delle consistenze immobiliari, individuando tutti gli ulteriori necessari interventi di razionalizzazione logistica degli immobili strumentali, fornendo una informativa con cadenza almeno semestrale.

Inoltre si ribadisce la necessità di predisporre progetti concreti, tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano, per il patrimonio strumentale, l'utilizzo di fonti energetiche diverse e di materiali che consentano di aumentare la sicurezza e di ridurre il consumo delle risorse utilizzate e, conseguentemente, l'impatto ambientale.

In merito al patrimonio mobiliare in possesso dell'Istituto, alle quali si sono aggiunte anche quelle detenute dall'ex INPDAP e dell'ex ENPALS, si ribadisce che, come peraltro previsto dai decreti e dalle direttive ministeriali che disciplinano la materia, il suddetto patrimonio mobiliare deve essere sottoposto ad una attenta valutazione ed analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento in relazione alle passività e al patrimonio.

Si ritiene che tali partecipazioni debbano essere mantenute in portafoglio solo a seguito di una costante e attenta valutazione della sussistenza delle finalità

che ne avevano determinato l'acquisizione procedendo, in caso contrario, alla loro dismissione.

Si ribadisce che, in ogni caso, le predette valutazioni devono essere sottoposte annualmente all'approvazione del CIV attraverso il Piano triennale degli investimenti, previsto dal Decreto interministeriale del 10 novembre 2010, piano triennale che contenga al suo interno anche la classificazione e l'eventuale possibilità di valorizzazione del patrimonio artistico dell'Istituto.

Occorre pertanto prevedere:

- le procedure e le azioni dirette a conseguire la massima redditività e valorizzazione degli immobili non strumentali, privilegiando percorsi sinergici con i soggetti pubblici operanti nel settore;
- la rimodulazione della partecipazione a fondi immobiliari in coerenza con la missione sociale dell'Istituto assicurando, soprattutto, la rispondenza al costante rispetto delle primarie finalità istituzionali e, nel contempo, adeguati rendimenti determinati da una gestione caratterizzata dalla prudenza ed informata a criteri di trasparenza efficienza, efficacia ed economicità;
- un'analisi degli interventi per una ulteriore razionalizzazione logistica degli immobili strumentali;
- un attento monitoraggio dei costi che dovranno essere sostenuti, nonché dei risparmi che saranno realizzati con la razionalizzazione logistica;
- la predisposizione di progetti concreti tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale che prevedano, per il patrimonio strumentale, l'utilizzo di fonti energetiche diverse e di materiali che consentano di aumentare la sicurezza e di ridurre il consumo delle risorse utilizzate e, conseguentemente, l'impatto ambientale;
- una attenta valutazione ed analisi del rischio delle opportunità di investimento e disinvestimento del patrimonio mobiliare in relazione alle passività e al patrimonio, con particolare riferimento alle partecipazioni diverse da quelle che l'INPS deve detenere per legge, procedendo allo specifico riesame dei presupposti per il mantenimento delle partecipazioni in una delle più grandi società di gestione del risparmio;
- il mantenimento in portafoglio del complesso delle partecipazioni detenute dall'Istituto, diverse da quelle che l'INPS deve detenere per legge, subordinato ad una costante e attenta valutazione della

sussistenza delle finalità che ne avevano determinato l'acquisizione procedendo, in caso contrario, alla loro dismissione;

- la classificazione e la possibilità di valorizzazione del patrimonio artistico dell'Istituto.

L'informatica

L'INPS dispone di un sistema informativo tecnologicamente avanzato e le sue banche dati, per volumi e complessità, non sono comparabili con nessuna delle componenti del mondo pubblico.

L'Istituto dispone di tutte le capacità per svolgere al meglio i compiti che gli sono già stati affidati dal legislatore ed ha le potenzialità per assumere la funzione di supporto attivo per il miglioramento del grado di efficacia del welfare nazionale.

Il CIV ritiene che l'informatica dell'Istituto debba ulteriormente svilupparsi verso i nuovi servizi strategici per il cittadino, per potenziare i sistemi con gli intermediari del welfare, assicurando elevati livelli di efficienza, efficacia e qualità.

A giudizio del CIV; infatti, l'utilizzazione massiccia dell'informatica contribuisce in maniera determinante, insieme all'impiego del personale, alla crescita qualitativa dei servizi offerti e dei rapporti con l'utenza.

Il CIV ribadisce che l'Istituto debba realizzare, attraverso una adeguata formazione, la progressiva implementazione di una struttura interna che assuma la gestione autonoma della funzione informatica, riducendo sempre più il ricorso a risorse esterne e promuovendo il know-how interno.

Occorre pertanto prevedere:

- una strutturazione delle banche dati che consenta di rendere le informazioni in esse contenute il più possibile fruibili da parte della collettività;
- la progressiva implementazione di una struttura interna per la gestione in autonomia dell'informatica;
- la valorizzazione delle risorse interne per limitare il ricorso agli acquisti che dovranno essere esclusivamente finalizzati allo sviluppo delle nuove tecnologie onde evitare l'obsolescenza dei sistemi in una stretta logica di analisi costi e benefici.

La comunicazione

Gli obiettivi della comunicazione dovranno essere attuati annualmente dall'Istituto con la predisposizione di uno specifico "Piano della Comunicazione" in linea con le indicazioni del CIV.

La comunicazione e la trasparenza devono, infatti, costituire un elemento culturale/comportamentale fondamentale, sia all'interno dell'Istituto che nei confronti dei cittadini utenti (lavoratori, pensionati, aziende).

All'interno dell'organizzazione, la trasparenza deve presiedere e connotare i rapporti tra gli Organi e fra gli Organi e la Tecnostruttura, i rapporti tra Dirigenza e collaboratori, i percorsi di carriera, il controllo di gestione e la valutazione dei risultati, il sistema informativo, la comunicazione, le procedure di aggiudicazione e tutte le scelte da qualsiasi livello operate, con particolare riferimento a quelle che riguardano i Dirigenti apicali cui affidare la responsabilità delle strutture centrali e periferiche.

All'esterno dell'Istituto il principio della trasparenza dovrà caratterizzare tutta la comunicazione, sia nei confronti degli utenti che della stampa.

Il CIV ritiene necessaria dedicare particolare attenzione alla comunicazione interna, in quanto la stessa, consentendo la condivisione della conoscenza attraverso la tempestiva diffusione delle informazioni, permette di incrementare il coinvolgimento del personale nell'attuazione delle azioni dirette al miglioramento del benessere aziendale e al conseguente miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

Pertanto, occorre prevedere:

- un Piano della Comunicazione, da redigersi con cadenza annuale;
- una maggiore attenzione nei riguardi della comunicazione interna al fine di incrementare il coinvolgimento del personale nell'attuazione delle azioni dirette al miglioramento del benessere aziendale e al conseguente miglioramento della qualità dei servizi prodotti;
- la diffusione della cultura previdenziale nel Paese attraverso una migliore comprensione dei valori del welfare, del ruolo che l'Istituto è chiamato a svolgere, nonché dei servizi offerti.

Il Segretario

LE ENTRATE

La contribuzione e la regolarità contributiva

La politica delle entrate dell'Istituto deve essere orientata ad accrescere la capacità di riscossione diretta dei contributi e a favorire la correntezza contributiva delle aziende.

L'obiettivo rimane infatti quello della effettiva semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende, obiettivo che l'Istituto deve perseguire anche con il coinvolgimento e la fattiva collaborazione delle aziende stesse.

Occorre sottolineare come la regolarità contributiva rilevi anche sotto l'aspetto dell'ottenimento di eventuali benefici da parte delle aziende, nonché in relazione al rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

In merito al DURC, se ne conferma la rilevanza quale forma di contrasto al lavoro sommerso e di strumento che, nell'evitare una distorsione del mercato legata all'evasione od all'elusione contributiva, tende a favorire la leale concorrenza tra le imprese.

Pertanto, occorre prevedere:

- una ulteriore semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende e delle pubbliche amministrazioni, nonché efficaci iniziative per favorire la piena adesione al sistema UNIEMENS della totalità dei soggetti tenuti al versamento della contribuzione previdenziale;
- il potenziamento delle funzioni e dei controlli per il governo delle entrate dell'ex INPDAP al fine di assicurare, per ciascuna gestione o cassa amministrata, la verifica della congruenza tra accertato e riscosso e la realizzazione del pieno recupero dei contributi e dei crediti vantati a vario titolo;
- una semplificazione operativa e un'ulteriore riduzione dei tempi di rilascio del DURC.

La verifica amministrativa e la vigilanza

La funzione di accertamento e di verifica amministrativa, che è da ritenersi strategica, deve svolgersi a seguito di un preventivo e approfondito lavoro di

intelligence, che consiste in un controllo sostanziale finalizzato alla ricerca di situazioni anomale da sottoporre a verifica.

L'obiettivo perseguito con la suddetta attività di verifica amministrativa e con la vigilanza è anche quella di contribuire alla diffusione della cultura della legalità e a salvaguardare il futuro previdenziale dei lavoratori, nonché a fornire un sostegno alle imprese responsabili contro la concorrenza sleale di altre imprese.

Si evidenzia che, a seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS, si è allargata la platea dei potenziali soggetti da sottoporre a vigilanza e che, pertanto, tale attività dovrà essere estesa anche alle pubbliche amministrazioni.

Il CIV ritiene necessario che l'Istituto predisponga tutte le necessarie procedure per individuare, per anno di competenza, l'ammontare delle somme riscosse a fronte degli accertamenti derivanti dall'attività di vigilanza.

Pertanto occorre prevedere:

- una attenta attività di *intelligence* che consenta una strategia di accessi ispettivi sul territorio sempre più mirati e che permetta all'Istituto, a fronte della costante riduzione del personale ispettivo, di svolgere il suo ruolo di controllo del territorio in maniera più incisiva e qualitativamente più significativa;
- un ampliamento dell'attività di vigilanza, che dovrà essere estesa anche alle pubbliche amministrazioni;
- una adeguata formazione del personale ispettivo, finalizzata a conseguire una maggiore qualità dell'attività di vigilanza;
- l'adozione di criteri di individuazione dell'azienda da sottoporre a ispezione che, nella concreta attuazione, non risultino defatiganti e vessatori per l'azienda stessa.

Le banche dati ed il conto assicurativo

L'INPS è impegnato, per disposizioni di legge, nella costituzione di una serie di banche dati informatizzate collegate alla legge n.92/2012 (riforma del mercato del lavoro) per monitorare lo stato di attuazione degli interventi previsti dalla stessa legge e a valutarne gli effetti sul mercato del lavoro, nonché in relazione ai dati individuali dei beneficiari di ammortizzatori sociali.

Ai sensi della legge 214/2011 l'INPS è altresì impegnato nella istituzione di una banca dati delle prestazioni sociali agevolate condizionate all'ISEE. Ulteriori oneri sono stati posti a carico dell'Istituto della legge 35/2012, che ha previsto l'invio all'INPS da parte degli enti erogatori di interventi e servizi sociali dei dati dei beneficiari e delle prestazioni concesse.

Tali dati, insieme a quelli presenti negli archivi dell'INPS, vanno ad alimentare il Casellario dell'Assistenza gestito dall'Istituto, di cui sono stati appena emanati i decreti attuativi. Le informazioni presenti nel predetto Casellario sono scambiate con le amministrazioni competenti per fini di gestione, programmazione, monitoraggio della spesa sociale, di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza degli interventi, nonché di elaborazione a fini statistici, di ricerca e di studio.

Occorre altresì sottolineare che l'aggiornamento e la manutenzione costante degli archivi informatici costituisce la condizione fondamentale per garantire l'erogazione dei servizi in tempo reale agli assicurati, compreso l'aggiornamento della posizione assicurativa individuale per la liquidazione delle prestazioni previdenziali.

L'obiettivo che l'Istituto si è posto è quello di consentire all'assicurato di visualizzare "on line" la propria situazione assicurativa e contributiva, permettendogli di disporre di tutte le informazioni necessarie per poter effettuare consapevoli valutazioni ed assumere eventuali decisioni di carattere pensionistico-previdenziali.

La confluenza dell'INPDAP nell'INPS, disposta con la legge 214/2011, non ha cancellato la specificità del sistema previdenziale degli enti cessati e, in tale contesto, la necessità di perseguire il citato obiettivo dell'aggiornamento del "conto previdenziale" rende urgente l'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative dell'ex-INPDAP.

Il CIV ribadisce, pertanto, la necessità di imprimere una accelerazione all'attività di aggiornamento e correzione della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla Gestione ex-INPDAP, attraverso un maggiore coinvolgimento di tutte le Amministrazioni pubbliche ed una incentivazione della partecipazione e collaborazione dei Patronati al progetto di acquisizione

dei dati relativi agli iscritti e di trasmissione delle eventuali richieste di variazione delle posizioni assicurative.

Occorre prevedere:

- una completa attuazione delle disposizioni normative che impongono l'istituzione e l'alimentazione di alcune banche dati, nonché obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- la piena attuazione della disponibilità della banca dati dei percettori di misure di sostegno al reddito, con particolare riferimento al necessario rafforzamento delle politiche attive;
- l'elaborazione statistica dei dati acquisiti da specifiche banche dati, da utilizzare quale strumento approfondito ed aggiornato per la conoscenza del mondo del lavoro, anche in sinergia con i dati in possesso di altri Enti o Amministrazioni;
- la disponibilità e la possibilità per i lavoratori (dipendenti pubblici e privati, autonomi, parasubordinati), per le aziende e per le pubbliche amministrazioni di consultare i rispettivi rendiconti annuali contenenti sia i dati retributivi/contributivi acquisiti fino al mese precedente quello della richiesta, sia la retribuzione figurativa la dove prevista;
- l'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative degli iscritti alla gestione ex-INPDAP con il coinvolgimento di tutte le Amministrazioni pubbliche;
- la partecipazione dei Patronati al progetto di acquisizione delle notizie utili ai fini dell'aggiornamento e del completamento della posizione assicurativa degli iscritti alla gestione ex-INPDAP.

Il Segretario

LE PRESTAZIONI

Le pensioni

A seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS, disposta con la legge 214/2011 e quella dell'IPOST, prevista con la legge 122/2010, occorre garantire gli stessi standard di servizio a tutti gli assicurati e pensionati.

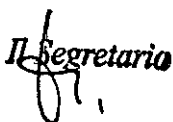
Il CIV ribadisce l'importanza di conseguire la correttezza nell'erogazione di tutti i trattamenti previdenziali forniti dall'ex INPDAP, superando gli attuali ritardi dei flussi istruttori documentali provenienti delle amministrazioni di riferimento.

Il CIV, inoltre, auspica la realizzazione di un testo unico della previdenza che uniformi e semplifichi il coacervo di norme che attualmente regolano la materia.

Il CIV, infine, ritiene necessario un monitoraggio costante - anche con il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto - dei tempi e delle modalità di erogazione delle prestazioni, della qualità dei servizi resi dall'Istituto, nonché di come la qualità stessa sia percepita dall'utenza.

Pertanto, è necessario prevedere:

- la realizzazione della correttezza delle prestazioni pensionistiche ex-INPDAP e l'eliminazione dell'arretrato di pensioni, riscatti e ricongiunzioni;
- una gestione completa e diretta del conto assicurativo da realizzare anche attraverso l'integrazione di tutte le banche dati che alimentano i sottosistemi collegati alle prestazioni istituzionali;
- periodiche verifiche, anche con il coinvolgimento degli intermediari dell'Istituto, dei tempi e delle modalità di erogazione delle prestazioni, della qualità dei servizi resi dall'Istituto, nonché di come la qualità stessa sia percepita dall'utenza.;
- l'adozione di ogni utile iniziativa diretta a rimuovere i dubbi interpretativi posti dall'attuale normativa in materia di lavoratori salvaguardati, nonché proporre ai Ministeri vigilanti, nell'esercizio della propria autonomia, criteri e modalità uniformi di applicazioni delle norme, anche al fine di evitare possibili disagi sociali;

Il Segretario


- l'adozione delle iniziative finalizzate ad una revisione complessiva della normativa di totalizzazione e ricongiunzione dei periodi assicurativi, che tenga conto anche della crescente mobilità dei lavoratori in un mercato del lavoro sempre più complesso.

Le prestazioni a sostegno del reddito

A fronte della rilevante crescita delle prestazioni economiche a sostegno del reddito, avvenuta per effetto della crisi economica degli ultimi anni, l'Istituto ha incrementato la produttività e il livello qualitativo dei servizi erogati, consentendo così ai lavoratori interessati di mantenere una sostanziale continuità tra redditi da lavoro e quelli da prestazione.

Il CIV ritiene necessario che l'Istituto continui a rafforzare il proprio ruolo cardine per il sostegno al reddito anche in sinergia con i soggetti istituzionali operanti sul territorio.

Il CIV, pertanto ritiene necessario prevedere:

- la continuità nella realizzazione di tutte le iniziative finalizzate alla corretta gestione della fase di transizione fra le vecchie e le nuove disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro disposte dalla L.n. 92/2012;
- la creazione di una banca dati nella quale far affluire le informazioni sulla morbilità dei lavoratori, rilevate dalla trasmissione telematica delle certificazioni di malattia.

Le prestazioni creditizie e le politiche sociali

Negli ultimi dieci anni si è realizzata una profonda evoluzione delle azioni tese all'ampliamento ed al consolidamento territoriale delle forme creditizie e sociali offerte dalle ex gestioni INPDAP ed IPOST, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Le prestazioni erogate dall'ex Inpdap sono finanziate con il contributo alla gestione credito dei lavoratori iscritti in attività di servizio e, dal 2007 anche con il contributo dei pensionati iscritti. Si tratta di prestazioni obbligatorie,

progettate ed attuate sulla base della disponibilità di bilancio. Le attività sociali prevedono, in alcuni casi, quote di partecipazione a carico dei beneficiari.

A tale riguardo il CIV , auspica un intervento normativo che estenda a tutti gli assistiti la possibilità di fruire delle prestazioni in discorso, assicurando l'uniformità dell'entità del contributo.

In tale quadro, il CIV ritiene necessario:

- commisurare l'erogazione delle prestazioni alle disponibilità di bilancio e assicurare, anche in considerazione dell'attuale contesto di crisi economica, una maggiore attenzione ai prestiti anche rimodulando gli importi massimi concedibili;
- realizzare una completa armonizzazione delle prestazioni e dei contributi ex INPDAP, ex IPOST, ex ENAM ed ex ENAPPSMSAD;
- definire un progetto di armonizzazione delle aliquote contributive da sottoporre all'attenzione del legislatore;
- adottare tutte le iniziative dirette a consolidare l'attuale modello di assistenza domiciliare agli anziani, il sostegno all'orientamento e alla formazione dei giovani;
- garantire ampia trasparenza amministrativa e contabile della gestione del sistema del welfare;
- prevedere, nel quadro di una rivisitazione dei servizi sociali offerti in ambito pubblico, interventi di omogeneizzazione e razionalizzazione del patrimonio inerente le strutture di connotazione sociale acquisite con l'integrazione degli Enti soppressi.

L'invalidità civile

Le nuove competenze che il legislatore ha attribuito all'INPS per l'accertamento dell'invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità hanno lo scopo di ottenere tempi più rapidi e modalità più chiare per il riconoscimento dei relativi benefici.

Al riguardo si ritiene, tuttavia, che sia fondamentale potenziare l'efficacia del processo telematico e, attraverso la partecipazione di tutti i soggetti

istituzionali interessati, migliorare i tempi di erogazione delle prestazioni riducendo i disagi dell'utenza.

Occorre pertanto prevedere:

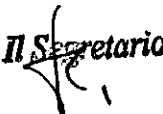
- la riduzione degli attuali tempi di conclusione del procedimento entro i termini di 120 giorni previsti dalla legge intervenendo, in particolare, sui tempi dei procedimenti di esclusiva competenza INPS;
- la piena partecipazione dei medici alle Commissioni mediche integrate ed ai procedimenti giurisdizionali a cui sono chiamati ad assistere come consulenti tecnici di parte;
- una riconsiderazione del procedimento di riconoscimento dell'invalidità attualmente strutturato su tre livelli di controllo, anche al fine di valorizzare la partecipazione dei medici INPS nelle Commissioni delle ASL;
- ogni utile iniziativa diretta a sollecitare le Istituzioni a reintrodurre il ricorso amministrativo quale strumento deflattivo del contenzioso giudiziario in materia di invalidità civile;
- l'elaborazione di una proposta diretta alle Istituzioni con la quale disciplinare il completo trasferimento all'INPS di tutte le competenze in materia di invalidità civile.

Il contenzioso amministrativo e giudiziario

La riduzione strutturale del contenzioso continua a rappresentare un obiettivo prioritario dell'Istituto.

Le disposizioni normative recentemente introdotte con l'obiettivo di deflazionare il contenzioso giudiziario e le azioni di contrasto intraprese dall'Istituto negli ultimi anni hanno consentito di raggiungere significativi risultati, anche su alcune sedi che presentavano particolari criticità.

Tuttavia, dall'esame della diffusione territoriale del contenzioso sia amministrativo che giudiziario, il CIV rileva il permanere, a livello territoriale, di una grande disomogeneità della quantità dei ricorsi pendenti e di quelli presentati ogni anno.

Il Segretario


Il CIV, pertanto, conferma la necessità di conseguire in tempi rapidi la riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale attraverso azioni specifiche e mirate.

Dovrà inoltre essere prevista una adeguata formazione del personale, finalizzata ad allineare i tempi di definizione dei ricorsi alle disposizioni di legge ed alle esigenze di tutela dei diritti dell'utenza.

Occorre pertanto prevedere:

- un piano organico di interventi sul contenzioso amministrativo e giudiziario che, nel conseguire in tempi rapidi la riduzione strutturale del contenzioso e l'eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale, abbia come finalità quella di risolvere le problematiche attuali e di prevenire il formarsi di nuovo contenzioso, sia con misure interne, sia con iniziative esterne.

Il Segretario

LE VALUTAZIONI E LE RENDICONTAZIONI

La qualità dei servizi

Il CIV ha sempre posto particolare attenzione al qualità dei servizi e alla necessità di una attenta e continua verifica del grado di soddisfazione delle diverse categorie di utenti.

A seguito delle rilevanti novità di carattere legislativo che hanno inciso sul sistema previdenziale, determinando nuove attività e un nuovo assetto organizzativo per l'Istituto, è necessario perfezionare gli attuali strumenti di indagine, come quelli di *customer satisfaction*, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti, nonché di conoscere i punti di forza e le criticità dei processi di erogazione dei servizi e attivare le conseguenti azioni correttive.

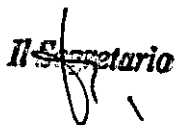
Occorre pertanto prevedere:

- il perfezionamento delle indagini di verifica della qualità e del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti di tutti i servizi dell'Istituto, compresi quelli di recente creazione in attuazione della riforma del mercato del lavoro e del riassetto organizzativo dell'Istituto;
- un continuo miglioramento del servizio e una costante incentivazione, laddove i servizi ai cittadini e alle aziende richiedevano l'interessamento di più enti, di tutte le necessarie integrazioni e delle possibili semplificazioni;
- forme di raccordo permanente e strutturale con gli *stakeholders* sul territorio e con i Comitati territoriali.

La trasparenza e la prevenzione della corruzione

Il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, avente ad oggetto "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*", introduce norme e codifica principi generali di notevole rilevanza per l'Istituto.

In particolare, la trasparenza viene definita come l'accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche,

Il Segretario


concorrendo alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

I suddetto decreto introduce, inoltre, sia l'obbligo di pubblicità, sia il diritto di conoscibilità, in base ai quali tutti i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, ai sensi della normativa vigente, sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli e di fruirne gratuitamente.

Nei casi in cui sia stata omessa la pubblicazione dei suddetti documenti, informazioni o dati, sussiste un diritto civico, per chiunque, di richiederli alle competenti pubbliche amministrazioni.

Di particolare rilievo, per l'Istituto, è la previsione dell'articolo 10 del sopra citato decreto legislativo n. 33/2013, sulla base del quale ogni amministrazione, sentite le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, deve adottare un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, da aggiornare annualmente, le cui misure devono essere collegate con le misure e gli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione.

Occorre sottolineare, altresì, come l'inosservanza degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente o la mancata predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità siano collegati alla irrogazione di importanti sanzioni.

Altrettanto rilevante per l'Istituto è la legge 190/2012 che, nel perseguire la finalità di contrastare il complesso fenomeno della corruzione nella P.A., individua nuove figure amministrative ritenute idonee a garantire la prevenzione degli illeciti.

Con la predetta legge, si intende pertanto perseguire la repressione della corruzione puntando sulla prevenzione e intervenendo sull'integrità morale dei funzionari pubblici e, quindi, sulla definizione dei codici etici e di condotta.

Tutto ciò premesso, occorre prevedere:

- l'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, previsto dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, da aggiornare annualmente;

Il Segretario


- la tempestiva pubblicazione, sul sito internet istituzionale, di tutti i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, ai sensi della vigente normativa.

La performance

Il CIV ritiene necessario che, in linea con le indicazioni di cui alle delibere CIVIT n. 1/2012 e n. 6/2013, l'amministrazione si affianchi all'OIV per la ridefinizione del Sistema di misurazione e valutazione della performance, rendendo coerente tale Sistema con il nuovo contesto organizzativo scaturente dall'integrazione degli enti soppressi.

In particolare il CIV ritiene che per quanto attiene alla performance organizzativa sia necessaria una progressiva integrazione dei modelli di monitoraggio e misurazione della stessa, allo scopo di garantire livelli di adeguatezza e affidabilità funzionali alle valutazioni direzionali e strategiche.

Tale integrazione dovrà essere realizzata perseguendo, in primo luogo, la tempestività della reportistica, nonché la misurazione omogenea della produzione.

Pertanto, occorre prevedere:

- un coordinamento del Programma della trasparenza con il Piano della performance, anche al fine di orientare il sistema di trasparenza e integrità agli obiettivi di prevenzione della corruzione indicati dalle innovazioni normative intervenute;
- una progressiva integrazione dei modelli di monitoraggio e misurazione della performance organizzativa.

Le pari opportunità

Dopo la prima fase dell'incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS nell'INPS, che ha determinato l'avvio di iniziative per una nuova definizione delle politiche sociali dell'Istituto, mirate ad omogeneizzare le iniziative e gli interventi adottati nelle diverse realtà, occorre con particolare riguardo alla platea dei destinatari ed ai differenti bisogni correlati, praticare tutte le forme di flessibilità e conciliazione.

Il Segretario


In attuazione del D.Lgs 183/2010, la definizione del "Codice di condotta per la tutela psico-fisica delle lavoratrici e dei lavoratori dell'INPS", ispirato a principi di eticità e di antidiscriminazione, dovrà essere un impegno prioritario per l'Istituto, a cui dovranno attenersi tutti i dipendenti dell'INPS nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Pertanto, occorre prevedere:

- un'applicazione puntuale del "Codice di condotta per la tutela psico-fisica delle lavoratrici e dei lavoratori dell'INPS";
- la predisposizione del bilancio di genere, che dovrà costituire parte integrante del bilancio sociale;
- la previsione di appositi corsi di formazione in materia di parità e pari opportunità, da tenere a costo zero, avvalendosi delle professionalità interne all'Istituto.

Le politiche di bilancio

A decorrere dall'esercizio 2009, l'Istituto ha accompagnato tutti i suoi bilanci di previsione con il bilancio per missioni e programmi, che ha natura sperimentale e deve considerarsi parallelo e non sostitutivo degli attuali prospetti contabili.

È uno strumento che consente di evidenziare la relazione tra risorse stanziare e finalità perseguite e, quindi, di spostare l'attenzione dal soggetto che gestisce le risorse alle finalità a cui tali risorse sono destinate. A regime consentirà di dare concreta attuazione al processo di armonizzazione dei bilanci pubblici introdotto con la legge di riforma del Bilancio dello Stato (Legge 196/2009), nonché di realizzare una maggiore trasparenza dei conti pubblici.

In questo quadro si conferma la necessità per l'INPS, che opera nell'ambito della previdenza pubblica nella quale vige il principio della solidarietà sociale, di rendere conto della sostenibilità del sistema ai lavoratori dipendenti ed autonomi, alle amministrazioni ed alle imprese.

Tale compito risulta notevolmente accresciuto con la confluenza dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS nell'INPS disposta dalla legge 214/2011, con una particolare attenzione alla rendicontazione delle politiche creditizie e sociali previste per i dipendenti ed i pensionati del settore pubblico.

Il CIV ritiene che il complesso sistema imperniato sulla contabilità economico-analitica possa garantire sia un valido ausilio nel processo diretto a realizzare una più puntuale e sistematica separazione della previdenza dall'assistenza, sia la trasparenza nella esposizione degli andamenti di bilancio di ogni singola realtà previdenziale interessata al processo di incorporazione, evitando che si realizzino improprie commistioni ed indebite solidarietà tra sistemi previdenziali oggettivamente diversi tra di loro.

Occorrerà, pertanto, riuscire a verificare e dare contezza, nel medio periodo, alla luce delle più recenti normative in materia di previdenza, della sostenibilità del sistema previdenziale rispetto alle aspettative dei soggetti che già usufruiscono dei servizi dell'Istituto, nonché di coloro che hanno una prospettiva di poterne beneficiare

A tal proposito di particolare interesse sarebbe la possibilità di disporre di un piano attuariale pluriennale predisposto dalla tecnostruttura e inserito tra gli allegati di accompagnamento ai bilanci dell'Istituto.

Pertanto occorre prevedere un maggiore utilizzo della contabilità analitica per:

- valutare i costi imputabili alle diverse gestioni amministrative dall'Istituto nonché i risultati ottenuti nell'esecuzione dei diversi compiti istituzionali;
- realizzare una più puntuale e sistematica separazione della previdenza dall'assistenza;
- garantire la trasparente esposizione degli andamenti di bilancio di ogni singola realtà previdenziale interessata al processo di incorporazione;
- realizzare una revisione del regolamento per l'amministrazione e contabilità dell'Istituto.

Il bilancio sociale

La rendicontazione sociale persegue la finalità di valutare gli effetti sociali ed economici dell'azione dell'Istituto e di identificare in modo chiaro e trasparente la propria missione istituzionale.

Attraverso il Bilancio sociale, infatti, l'Istituto si propone l'obiettivo, rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi resi, di rendere possibile la

Il Segretario

verifica della propria azione amministrativa in relazione ai bisogni ed alle aspettative dei diversi portatori di interesse.

A tale fine si ribadisce la necessità di consolidare una rete di ascolto e di interazione con le rappresentanze delle diverse Parti Sociali e dei portatori di interesse, anche in considerazione della dimensione territoriale del Bilancio sociale quale strumento di analisi dei fenomeni peculiari nell'ambito delle diverse realtà socio-economiche.

Il Bilancio sociale deve rispondere a criteri di trasparenza, veridicità, comparabilità, chiarezza e contestualizzazione delle informazioni in esso contenute, verificabili attraverso procedure di *customer satisfaction*.

Si ribadisce, altresì, che per la realizzazione del Bilancio sociale il CIV si deve avvalere del lavoro e della collaborazione delle Direzioni centrali e dei Coordinamenti generali, con il supporto fondamentale delle Direzioni regionali e dei Comitati territoriali.

Ciò potrà consentire la costituzione di una rete organizzata di ascolto ed interazione con i referenti delle Parti Sociali e dei vari portatori di interesse, fornendo una comune griglia di riferimento che, in considerazione della dimensione territoriale del Bilancio sociale, permetta la comparazione dei lavori prodotti dalle diverse Regioni.

Occorre pertanto prevedere:

- un sistema di indicatori conformi agli standard europei, che permettano la comparazione con gli altri sistemi di welfare;
- uno specifico capitolo all'interno del Bilancio sociale dedicato al Bilancio di genere;
- la distinzione tra assistenza e previdenza così come previsto dall'art. 16, comma 3, del decreto legge n. 5/2012 convertito, con modificazioni, nella legge 35/2012;
- l'attribuzione alle strutture territoriali dell'ascolto dei portatori di interesse e delle Parti Sociali secondo parametri omogenei in modo da rendere uniformi le modalità di raccolta delle istanze;
- la predisposizione di una versione molto sintetica del Bilancio sociale tale da poter essere utilizzata come compendio di primo impatto ai fini della comunicazione esterna.

Il Segretario


CONCLUSIONI

Il presente documento, con cui vengono definiti gli obiettivi da raggiungere nel quadriennio dall'Istituto, costituisce una cornice all'interno della quale andrà annualmente a svilupparsi, nell'ambito della Relazione Programmatica, l'attività di indirizzo strategico del CIV.

Il Documento Generale di Indirizzo rappresenta, inoltre, un complesso di obiettivi da conseguire, la cui realizzazione sarà illustrata dal CIV, al termine della propria esperienza, con una specifica "Relazione di fine consiliatura".

Sulla base delle proprie prerogative, il CIV eserciterà la propria azione di vigilanza in ordine al rispetto degli obiettivi indicati nel presente documento, con riferimento ai tempi ed al grado di raggiungimento degli stessi.

In un momento congiunturale particolarmente complesso, del quale non si possono prevedere le dinamiche future, diviene ancor di più importante sottolineare che i servizi debbano essere erogati dall'Istituto con la massima tempestività e qualità in un'ottica di massima economicità operativa.

Si ribadisce che, per il conseguimento dei suddetti obiettivi, un ruolo fondamentale è costituito dal personale su cui è indispensabile costruire il futuro sviluppo dell'Ente, soprattutto in questa fase di integrazione degli Enti soppressi.

Peraltro, a fronte del continuo decremento del personale, l'INPS ha fortemente sviluppato la telematizzazione dei servizi, attualmente modalità esclusiva attraverso cui richiedere le prestazioni all'Istituto.

A tale proposito si ritiene tuttavia necessario che venga effettuata un'attenta valutazione dei risultati fin qui raggiunti con la telematizzazione, verificando vantaggi ed eventuali disservizi e alla luce di ciò rivedere, se necessario, la stessa sotto una diversa ottica, considerandola non come un vincolo, ma come una opportunità aggiuntiva rispetto alle modalità tradizionali di interlocuzione e di erogazione dei servizi.

Non si deve dimenticare, infatti, che l'INPS apprezzato negli anni è quello che ha operato in maniera diretta con gli utenti e i cui dipendenti erano in contatto e colloquiavano quotidianamente con gli assicurati, i pensionati e le aziende.