

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 24

OGGETTO: Riforma Organizzativa dell'INPS

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 12 settembre 2019)

Visto l'art. 3, comma 4 del decreto legislativo 30 giugno 1994 n. 479 e s.m.i;

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

Visto il DPCM del 14 novembre 2017 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

Vista la deliberazione del CIV n. 32 del 21 dicembre 2017, con la quale è stato eletto Presidente del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il Dott. Guglielmo Loy;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto, adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, come da ultimo modificato con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016 come da ultimo modificato con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

Considerato che i recenti interventi in materia di organizzazione dall'Istituto si sono sostanziati in un semplice aggiornamento del modello organizzativo iniziale, anziché essere diretti ad una sua completa rivisitazione;

Il Segretario

Considerato, altresì, che i dati pervenuti al Consiglio ai fini della predisposizione del Rendiconto Sociale 2018 evidenziano:

- il mancato completamento della integrazione, dopo otto anni, tra le attività INPDAP e quelle INPS;
- il dilatarsi dei tempi di liquidazione delle prestazioni pensionistiche, fatta eccezione nel 2019 per "quota 100", "RdC" e "PdC";
- la crescita dello stock dei ricorsi ed un trend in crescita di risoluzioni in autotutela come risultato di limiti procedurali e di depauperamento professionale;
- la contrazione dei tempi di apertura all'utenza degli uffici e un non omogeneo sistema di accessibilità agli stessi degli utenti e degli intermediari anche in conseguenza della "fragilità" degli strumenti tecnologici di supporto.

Ritenuto quindi che la riforma organizzativa di cui l'Istituto ha bisogno non possa ridursi ad un una mera definizione funzionale;

Ritenuta pertanto necessaria che la riforma organizzativa debba assumere come centralità i mutamenti dei nuovi compiti che sono attribuiti all'INPS sia dal legislatore, sia dai cambiamenti socioeconomici (nuova composizione del sistema delle imprese, nuovo assetto del mercato del lavoro, differenze territoriali, emigrazione interna ed internazionale, rivoluzione digitale);

Ritenuto, altresì, indispensabile garantire la massima efficacia della nuova organizzazione attraverso un percorso che potrà portare con una leale collaborazione tra gli Organi all'adozione delle Linee di indirizzo strategico sulla riorganizzazione dell'Istituto;

Ritenuto, infine, opportuno far precedere la predisposizione delle suddette linee di indirizzo strategico dalle seguenti fasi:

- 1) ascolto;
- 2) analisi ed elaborazione;
- 3) confronto

Visto il parere allegato che costituisce parte integrante della presente deliberazione,

DELIBERA

di dare mandato alla Presidenza del Consiglio di indirizzo e Vigilanza di:

- programmare il percorso di ascolto, tra gli altri, dei Comitati territoriali e centrali, degli Intermediari e delle Parti sociali;
- strutturare il percorso di analisi ed elaborazione delle considerazioni raccolte nella fase di ascolto, costituendo i seguenti gruppi di lavoro, coordinati dalla Presidenza del CIV, cui è delegata la scelta dei componenti:
 - analisi dei modelli organizzativi per la previdenza e la protezione sociale;
 - analisi delle criticità nella garanzia dei diritti degli utenti;
- concordare con gli altri Organi, in esito alle valutazioni scaturenti dalle informazioni e riflessioni acquisite, un confronto preliminare all'adozione, in tempi contenuti, delle Linee di indirizzo strategico in materia di riorganizzazione.

IL SEGRETARIO
(Gaetano Corsini)
Documento firmato in originale

IL PRESIDENTE
GUGLIELMO LOY
Documento firmato in originale

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Parere sulla riforma organizzativa dell'INPS

Fonti

- Legge 9 marzo 1989, n. 88 avente ad oggetto *"Ristrutturazione dell'Istituto nazionale della previdenza sociale e dell'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni"*;
- Decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 recante *"Attuazione della delega conferita dall'art. 1, comma 32, della legge 24 dicembre 1993, n. 537, in materia di riordino e soppressione di enti pubblici di previdenza e assistenza"* e s.m.i;
- D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366 *"Regolamento concernente norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto nazionale della previdenza sociale"*;
- Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, come da ultimo modificato con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;
- Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione presidenziale n. 110 del 28 luglio 2016 come da ultimo modificato con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;
- Deliberazione CIV n. 9 del 28 marzo 2019 recante *"Linee di indirizzo per la predisposizione della nuova Carta dei servizi dell'INPS"*;
- Nota del Direttore Generale n. 11612 del 28 marzo 2019 con la quale sono stati trasmessi al CIV i risultati della rilevazione di Customer Experience 2018;
- Decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019 convertito in legge n. 26 del 28 marzo 2019, recante *"Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni"*;
- Relazione programmatica 2019-2021 e successivo aggiornamento 2019 di cui alle deliberazioni CIV n. 11 del 27 giugno 2018 e n. 8 del 28 marzo 2019;
- Deliberazione CIV n. 23 del 12 settembre 2019 avente ad oggetto *"Rendiconto Sociale INPS 2018"*;
- Deliberazione CIV n. 2 del 29 gennaio 2019 di approvazione del Bilancio preventivo 2019 dell'INPS;
- Deliberazione n. 10 del 9 maggio 2019 con la quale il CIV ha approvato la Prima nota di variazione al bilancio preventivo 2019;
- Deliberazione n. 18 del 31 luglio 2019 con la quale il CIV ha approvato il rendiconto generale 2018 dell'INPS;
- Osservazioni e proposte elaborate dai Comitati regionali e dai Comitati provinciali oltreché dai Comitati Amministratori centrali.

 Il Segretario

Premessa

Le cosiddette recenti "innovazioni organizzative" hanno realizzato la sola "manutenzione ordinaria" del modello storico attraverso:

- l'accorpamento della Direzione Centrale Sistemi informativi con la Direzione Centrale Organizzazione;
- l'accorpamento delle Direzioni Centrali Ispettorato e Formazione nella Direzione Centrale Risorse Umane;
- l'accorpamento nella Direzione Centrale Entrate delle attività di vigilanza ispettiva;
- l'accorpamento della Direzione Centrale Welfare con la Direzione Centrale Invalidità civile;
- la costituzione della Direzione Centrale Segreteria unica tecnica normativa, ricomprendendo, tra l'altro, nella stessa la Segreteria del Direttore Generale, del Presidente dell'Istituto e gli ex Uffici legislativo e Organi collegiali,
- la costituzione di una nuova struttura centrale denominata Direzione Centrale Servizi agli utenti;
- la creazione di una articolazione metropolitana in Lombardia, Lazio e Campania;
- la riclassificazione e riduzione della presenza delle Agenzie sul territorio;
- l'introduzione di un profilo professionale "consulente di protezione sociale".

Con riferimento all'attuale assetto organizzativo, l'analisi dei dati contenuti nel Rendiconto sociale 2018, evidenzia:

- il mancato completamento della integrazione, dopo otto anni, tra le attività INPDAP e quelle INPS;
- il dilatarsi dei tempi di liquidazione delle prestazioni pensionistiche, fatta eccezione nel 2019 per "quota 100", "RdC" e "PdC";
- la crescita dello stock dei ricorsi ed un trend in crescita di risoluzioni in autotutela come risultato di limiti procedurali e di depauperamento professionale;
- la contrazione dei tempi di apertura all'utenza degli uffici e un non omogeneo sistema di accessibilità agli stessi degli utenti e degli intermediari anche in conseguenza della "fragilità" degli strumenti tecnologici di supporto.

Considerazioni

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ritiene che la riforma organizzativa di qualità e di sistema di cui l'Istituto ha bisogno non può ridursi ad una mera definizione funzionale e deve essere, certamente, il risultato di un confronto tra gli Organi dell'Istituto. Tale riforma dovrà, soprattutto, assumere come centralità i mutamenti dei compiti derivanti sia dai cambiamenti socio-economici

(composizione del sistema delle imprese, mercato del lavoro, differenziali territoriali, migrazioni interne ed internazionali, effetti della telematizzazione), sia dalle nuove funzioni che il legislatore ha assegnato ed assegna all'INPS. Mutamenti che non potranno, comunque, indebolire la primaria funzione di natura previdenziale ed assicurativa fondata sulla contribuzione. La centralità del binomio "entrate contributive/prestazioni" potrà essere innovata senza farne perdere il valore solidaristico.

In questo quadro il Consiglio ritiene che l'innovazione tecnologica potrà modificare il rapporto tra utenza (in senso lato) ed Istituto e che vada attentamente valutato il modello di erogazione dei servizi, distinguendo sia le aree a forte spersonalizzazione da quelle utente-centriche, sia quelle interamente dipendenti dall'Istituto da quelle che vedono il concorso di una pluralità di soggetti sul territorio.

Conclusioni

Sulla base delle premesse e considerazioni di cui sopra e per la valenza strategica che la riorganizzazione riveste quale garanzia e strumento di un'azione efficace ed efficiente dell'Istituto, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza intende delineare un percorso che dovrà portare, attraverso anche una formale e leale collaborazione tra gli Organi, all'adozione delle Linee di indirizzo strategico sulla riorganizzazione dell'Istituto.

A tal proposito il Consiglio per raggiungere le finalità di cui sopra ritiene indispensabile l'attuazione delle seguenti fasi:

- 1) ascolto;
- 2) analisi ed elaborazione;
- 3) confronto;
- 4) deliberazione linee di indirizzo.

1) Ascolto

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, assegnando particolare valenza al pieno coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alle funzioni dell'Istituto, ritiene prioritario l'ascolto, tra gli altri:

- dei Comitati territoriali e centrali;
- degli intermediari;
- delle parti sociali.

2) Analisi ed elaborazione

Anche sulla scorta delle considerazioni raccolte nella fase dell'ascolto, il CIV ritiene opportuno strutturare il percorso di analisi ed elaborazione con la

Il Segretario

costituzione dei seguenti gruppi di lavoro, coordinati dalla Presidenza del CIV, cui è delegata la scelta dei componenti:

- analisi dei modelli organizzativi per la previdenza e la protezione sociale;
- analisi delle criticità nella garanzia dei diritti degli utenti;

3) Confronto

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in esito alle valutazioni scaturenti dalle informazioni e riflessioni acquisite nelle due fasi precedenti, dà mandato al Presidente di concordare con gli altri Organi un confronto preliminare all'adozione, in tempi contenuti, delle Linee di indirizzo strategico in materia di riorganizzazione.

Ciò premesso è stato predisposto l'allegato schema di deliberazione.

Roma 9 settembre 2019