



Consiglio di Indirizzo e Vigilanza
Relazione di Verifica 2024

INDICE

Nota Metodologica	5
1. POLITICHE PREVIDENZIALI.....	1
1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato	4
1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico	12
1.3 Pensioni lavoratori autonomi	13
1.5 TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico	14
2. DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA.....	19
2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili	19
2.3 Sostegno alla famiglia	28
2.4 Sostegno alla Maternità e congedi parentali	33
2.5 Prestazioni creditizie e sociali	35
2.6 Inclusione sociale.....	38
3. POLITICHE PER IL LAVORO	45
3.1 Disoccupazione e mobilità	45
3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)	47
3.5 TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi	53
4. SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ...	55
4.1 Indirizzo politico – amministrativo	55
4.2 Sistemi informativi	99
4.3 Risorse Umane	102
4.5 Valorizzazione patrimonio da reddito	106
4.8 Interventi per servizi istituzionali	111
4.9 Welfare aziendale - Strutture sociali	112
4.10 Valorizzazione Patrimonio strumentale	113
9. RICERCA E INNOVAZIONE.....	115
9.1 Attività di ricerca.....	115
9.2 Open data.....	117
10. POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO.....	119
10.1 Politiche di bilancio	119
10.2 Crediti	123
10.2.a Area lavoro Agricolo	128
10.3 Conto assicurativo	133
Conclusioni	141
Allegato 1	145

Nota Metodologica

Nella stesura del presente Relazione di verifica si è tenuto conto dell'attività di verifica svolta dal CIV nel corso dell'anno 2024, sulle linee di indirizzo riportate nella Relazione Programmatica 2024-2026 (approvata con deliberazione del CIV n.33 del 17 luglio 2023 e aggiornata con la deliberazione n.11 del 18 giugno 2024) e delle altre deliberazioni di indirizzo approvate dal CIV nel corso dell'anno. L'intento è di consolidare il concetto di vigilanza intesa come una occasione di collaborazione e condivisione tra gli Organi, nell'esercizio delle loro rispettive funzioni, considerando che solo attraverso una verifica puntuale dell'attività svolta è possibile alimentare quel circuito virtuoso che lega la fase della programmazione strategica con la concreta realizzazione degli obiettivi. All'articolo 5 del Regolamento di organizzazione del CIV, approvato con Deliberazione n.25 del 21 marzo 2023, è previsto che l'attività di vigilanza miri a verificare la rispondenza dell'attività dell'Istituto alla attuazione dei suoi compiti istituzionali ed è diretta, tra l'altro, ad accertare l'effettiva attuazione degli indirizzi del CIV da parte degli Organi di gestione dell'Istituto e il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali.

La Segreteria del CIV nella predisposizione della Relazione di verifica, si è servita sia delle risultanze emerse in sede di audizioni tenute dal CIV e dalle sue Commissioni con le Direzioni Centrali di competenza, sia degli approfondimenti e dell'analisi comparata dei vari sistemi di monitoraggio a disposizione dell'Istituto, dei report periodici e dei suoi sistemi informativi. Il lavoro di monitoraggio, nello specifico, ha avuto ad oggetto i documenti ufficiali dell'Istituto, interni ed esterni, prodotti fino al 31 dicembre 2024 e, laddove rilevanti per l'anno trascorso, anche i documenti approvati nel corso dei primi mesi del 2025.

La presente Relazione rispetta la suddivisione per Missioni e Programmi individuata nella Relazione Programmatica di riferimento, prevedendo, per ogni argomento, la descrizione dell'attività compiuta dall'Istituto con l'indicazione delle eventuali criticità riscontrate e gli esiti delle verifiche. In taluni casi, in relazione a quanto già emerso dal lavoro delle Commissioni nel 2024, sono state proposte alcune potenziali linee di indirizzo strategico o iniziative da considerare nella futura Relazione Programmatica 2026-2028 o nell'eventuale aggiornamento della Relazione Programmatica 2025-2027.

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

informata e realistica, nonché una gestione attenta a raggiungere i risultati, con particolare riferimento a quelli con un impatto diretto sull'utenza.

1. POLITICHE PREVIDENZIALI

Nell'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2024-2026 il CIV ha chiesto di dare effettiva attuazione alla Direttiva del Direttore Generale n.7 del 31 gennaio 2024 in tema di Linee Guida in materia di **indebiti** pensionistici e da prestazioni non pensionistiche.

La Direttiva sugli indebiti contiene un'analisi dettagliata delle cause di indebitamento, delle casistiche maggiormente rilevanti da un punto di vista qualitativo, dell'impatto economico-finanziario, propone soluzioni per la loro riduzione e prevede la proposta di un modello organizzativo, nonché la valorizzazione delle attività connesse al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Investe, pertanto, numerosi e differenti ambiti e strutture di competenza nell'ambito dell'organizzazione centrale e territoriale dell'Istituto.

Già nella Relazione di verifica per l'anno 2023 è stato evidenziato che in tale ambito sono stati realizzati e avviati alcuni specifici progetti PNRR che riguardano la visualizzazione del dettaglio dell'indebitamento, tramite accesso dal cedolino di pensione, il monitoraggio e la comunicazione dell'indebitamento stesso.

In occasione dell'ultima audizione la DC Pensioni, per l'ambito degli indebiti pensionistici, ha rappresentato che le attività sottese al perseguimento delle finalità della Direttiva indebiti sono state già avviate da molti anni in attuazione del regolamento avente ad oggetto i criteri, i termini e le modalità di recupero degli indebiti pensionistici, di cui alla delibera presidenziale n.123/2017 e della circolare n.47/2018. Il predetto Regolamento ha già da anni introdotto principi innovativi con l'obiettivo:

- di semplificare e razionalizzare le procedure di recupero, in ossequio al principio di economicità dell'azione amministrativa, fissando in via di principio un ordine di prevalenza tra le diverse forme di recupero;
- di oggettivizzare dette procedure sull'intero territorio nazionale, riducendo sensibilmente il margine di discrezionalità delle singole iniziative di pertinenza delle Strutture territoriali;
- di rimodulare le modalità di estinzione soddisfacente dei crediti secondo parametri ricondotti alla tipologia delle prestazioni indebite (indebiti propri, indebiti di condotta, indebiti civili) e alle condizioni socioeconomiche dei percettori contraendo, nel contempo, le relative tempistiche secondo logiche di breve/medio periodo, in ragione della peculiare natura degli stessi.

A sua volta, la Direttiva 7/2024 distingue due macroaree di intervento: iniziative volte al potenziamento delle azioni di recupero degli indebiti; iniziative volte alla prevenzione della formazione degli indebiti.

Con riguardo al **potenziamento delle azioni di recupero indebiti**, la Direzione Centrale Pensioni ha rappresentato che la progettualità PNRR relativa alla gestione integrata degli indebiti è stata completata. Ulteriori numerose iniziative sono state realizzate. In particolare, con il Msg. n.4342

del 5 dicembre 2023 è stata comunicata l'estensione delle causali ai fini dell'emissione dell'avviso di addebito e l'introduzione della funzionalità di sgravio parziale. Con il Msg. n.4356, sempre del 5 dicembre 2023 sono state fornite le integrazioni procedurali per l'impostazione del cd. doppio piano di recupero. Con i Msg. Hermes n.1664 del 2 maggio 2024 e n.2480 del 3 luglio 2024, è stato comunicato sia il rilascio della funzione di qualificazione di ciascuna pratica di indebitto accertata in procedura Recupero Indebiti (RI) sia le prime indicazioni in merito alle implementazioni procedurali destinate a processare il procedimento monitorio, propedeutico all'emissione dell'avviso di addebito, da parte delle Sedi, estendendone in parte l'applicazione anche alle prestazioni da invalidità civile, assegni e pensioni sociali nonché alle prestazioni non pensionistiche (ammortizzatori sociali), e a quelle di inclusione sociale (a partire dal reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza). In considerazione della specificità e della complessità delle singole pratiche, che presuppongono un'attenta analisi amministrativa, le nuove funzionalità di cui trattasi non sono dotate di un integrale automatismo procedurale, per cui l'attivazione delle stesse è rimessa alle valutazioni delle singole Sedi, sulla base delle liste alimentate con i criteri descritti nei successivi paragrafi. Ciò al fine di prevenire pregiudizi a carico di pensionati appartenenti alle fasce c.d. deboli, nonché scongiurare impatti mediatici negativi per l'Istituto. Con il Msg. Hermes n.4050 del 2 ottobre 2024 sono state fornite le indicazioni sulle implementazioni procedurali in tema di comunicazioni notificate tramite messo comunale. Con il Msg. 700 del 26 febbraio 2025 sono state fornite istruzioni sulle implementazioni procedurali circa l'impostazione del piano di recupero rateale dopo l'invio della prima diffida ad adempiere. A corollario di tali iniziative è stata anche elaborata per l'opportuna valutazione la bozza di regolamento volto a disciplinare la sospensione e l'abbandono degli indebiti pensionistici riconducibili rispettivamente a cause di inesigibilità relativa o assoluta.

Con il PES2024_DCP_MI.03_181 ancora in corso " *Notifica automatizzata indebiti pensionistici per le ricostituzioni on line Integrazione del processo di accertamento indebiti mediante l'estensione alle ricostituzioni on line del TE08 IND già in uso per le ricostituzioni batch*" l'Istituto intende estendere alle ricostituzioni *on line* sia le modalità di notifica dell'indebitto che quelle di impostazione automatica dell'eventuale piano di recupero su pensione, già previste per le ricostituzioni effettuate centralmente¹: ad oggi è stata completata l'analisi amministrativa, mentre nel 2025 è previsto il rilascio sperimentale del processo di notifica automatizzata.

¹ Macro-requisiti:

- effettuare la verifica automatica delle modalità di recupero e, in presenza delle condizioni previste, impostare centralmente il piano di recupero su pensione. In caso negativo si dovrà predisporre l'avviso di pagamento PagoPA;
- inviare centralmente la comunicazione di indebitto, il TE08/IND, contenente tutte le informazioni finalizzate a: a) comunicare l'esito del provvedimento di ricostituzione e i dati del calcolo; b) notificare l'indebitto; c) indicare le modalità di recupero (trattenuta su pensione o pagamento con Avviso pagoPA); d) fornire informazioni sulle modalità di presentazione di eventuale ricorso amministrativo;
- modificare di conseguenza le attuali modalità di caricamento dell'indebitto derivante da una ricostituzione di Sede in procedura RI.

Per quanto concerne la **prevenzione degli indebiti**, è stato compiuto il progetto PNRR 036_2022 «DATA QUALITY». Tale progetto è destinato a ridurre i rischi operativi su indebiti e rilavorazioni delle prestazioni pensionistiche, con l'obiettivo di realizzare un nuovo sistema di governo del processo di costruzione della cedola mensile di pensione e di prevenire gli errori di elaborazione ed eliminazione dei rischi conseguenti. In tale ambito, ad esempio, è stata realizzata l'integrazione con l'archivio anagrafico "ARCA" per gli eventi di variazione anagrafica, al fine di evitare elaborazioni errate nei casi di decesso, variazione della residenza all'estero o irreperibilità. Il progetto ha previsto la costituzione di un componente tecnologico che intercetta una serie di eventi per prevenire o ridurre la formazione di indebiti (es. con l'emissione del verbale di revoca di assegno di accompagnamento viene in automatico effettuata la ricostituzione d'ufficio con revoca della prestazione).

Relativamente agli **indebiti non pensionistici**, l'Istituto nel mese di dicembre 2024 ha concluso le attività di verifica relative alle indennità una tantum erogate, in via provvisoria, nel 2022, per i titolari di prestazioni pensionistiche e assistenziali, sulla base delle dichiarazioni dei redditi del 2021 fornite dall'Agenzia delle Entrate. L'azione di verifica - condotta ai sensi dei decreti legislativi n.50/2022 e n.144/2022 - ha riguardato le indennità di 200 euro e 150 euro che erano state erogate provvisoriamente a coloro i cui redditi personali imponibili Irpef 2021, al netto dei contributi previdenziali e assistenziali, non superassero rispettivamente i limiti di 35.000 e 20.000 euro. Per le situazioni, invece, in cui i redditi rilevanti a consuntivo sono risultati superiori ai limiti previsti, l'INPS ha provveduto ad inviare una comunicazione di indebito attraverso la "Piattaforma per la notificazione digitale degli atti della pubblica amministrazione - SEND - Servizio Notifiche Digitali".

Sempre in merito alle **prestazioni non pensionistiche**, nell'ambito delle attività incardinate nel Piano di evoluzione dei servizi per il 2024 con il PES2024_DCAS_MI.07_194, sono stati realizzati vari aggiornamenti della procedura Recupero Indebiti (RI) al fine di estendere l'utilizzo della modalità di recupero con Avviso di addebito e configurarla come strumento ordinario di riscossione coattiva, aggiornamenti che sono stati illustrati con il Msg. Hermes n.4313 del 17 dicembre 2024. È stata aggiornata la procedura per la trasformazione di pratiche di indebito in "Recupero PSR con AVA" relative a tutte le tipologie di prestazioni e la procedura per l'estensione della modalità di recupero coattivo alle pratiche di indebito con debitore inadempiente.

Nel corso del 2024 l'applicativo MO.RE.DI., procedura che ha consentito su tutte le Strutture Regionali e di Coordinamento Metropolitano l'effettuazione di un *continuous auditing* sullo stato attuale di recupero crediti da prestazioni indebitamente erogate, è stato oggetto del progetto PES "Continuous auditing sul processo recupero crediti da prestazione indebitamente percepite" (PES2024_DCSOIA_MI.06_239). Anche per il 2025 è prevista la realizzazione, attraverso detto applicativo, di attività di *continuous auditing* su tutte le Sedi Regionali e le Direzioni di Coordinamento Metropolitano, con la definizione di un *report* nazionale di sintesi degli esiti.

1.1 Pensioni lavoratori dipendenti del settore privato

Le linee di indirizzo del CIV, in tema di pensioni dei lavoratori dipendenti del settore privato e pubblico, chiedono di implementare le **attività propedeutiche al rilascio dell'estratto conto certificativo** al fine di rendere più efficiente e tempestivo il sistema di liquidazione della prestazione pensionistica e di ricalcolo delle stesse, attraverso le ricostituzioni e riliquidazioni dei trattamenti in essere.

Alcune attività dell'Amministrazione sono funzionali all'attuazione degli indirizzi del CIV.

Con il Msg. Hermes n.2802 del 2 agosto 2024 (Gestione dipendenti pubblici. Chiarimenti in merito alla nota operativa INPDAP n.56 del 22 dicembre 2010, paragrafi 1 e 1.1. Costituzione della posizione assicurativa presso il Fondo pensioni lavoratori dipendenti (FPLD) dell'Assicurazione generale obbligatoria (AGO). Prerogative riconosciute all'iscritto cessato dal servizio senza diritto a pensione, c.d. assicurato) condiviso con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, l'Istituto fornisce le indicazioni per una omogenea applicazione sul territorio dei criteri contenuti nella nota operativa INPDAP n.56/2010.

Per far fronte alle numerose istanze pervenute ed avendo personale già specializzato presso la Direzione Servizi al Territorio, dal 2025 saranno istituiti, presso la Direzione medesima, i **Poli per "Lavorazione dei riscatti e ricongiunzioni di gestione privata"** e per "Lavorazione dei Bonus Asilo Nido".

Per quanto riguarda il rilascio dell'ECOCERT e l'automazione estratto conto certificativo si rimanda al programma 10.3 dove si evidenzia la necessità di un monitoraggio dei risultati in collegamento con l'applicazione della Direttiva n.3/2022 del Direttore Generale.

In tale ambito nell'ultima audizione la DC Pensioni ha evidenziato il rilievo ai fini della realizzazione dell'indirizzo del CIV, del progressivo aggiornamento della procedura CUMUL per la determinazione, in automatico, del sistema di calcolo e l'acquisizione delle quote delle gestioni INPS. Attualmente è stata completata la sperimentazione e possono essere elaborate automaticamente da tutte le sedi le quote della Cassa CTPS e le quote delle casse CPDEL, CPS, CPI e CPUG. È in fase di sperimentazione (presso le sedi di Mantova, Monza e Cremona), l'acquisizione automatica della quota corrispondente alla gestione FPLD delle pensioni di vecchiaia e anticipate, direttamente dalla procedura UNICARPE. Parimenti, è in fase di sperimentazione l'acquisizione dei dati relativi alla posizione assicurativa non più dall'Estratto conto del casellario dei lavoratori attivi (ECI), bensì direttamente da UNEX aggiornato con le informazioni relative alle contribuzioni accreditate presso gli enti e casse professionali. È in programma a breve la sperimentazione presso altre sedi. Per gli strumenti di supporto e consulenza è attualmente in test un prototipo che, partendo da un codice fiscale, consentirà di verificare il diritto a pensione in cumulo anche in via prospettica. Secondo la Direzione I dati relativi alle pensioni liquidate con la nuova **procedura CUMUL** hanno fatto registrare una riduzione nei tempi medi di liquidazione di circa 15% nel periodo

dal 24 marzo 2024 al 24 marzo 2025.

Si segnalano, in tale ambito i PES sotto riportati:

- PES2023_DCP_MI.07_189 Sistema di verifica preventiva della correttezza del conto, per singoli cluster, tramite il sistema di controlli UNICARPE, al fine di attivare un **sistema automatico di rilevazione delle anomalie** per consentire alle Sedi la sistemazione preventiva del conto Razionalizzazione e automazione della verifica preventiva delle anomalie della posizione assicurativa. Il progetto previsto nel 2023 è proseguito nel 2024. La revisione realizzata, intervenuta per aggiornare ed efficientare i controlli, si è conclusa il 31 dicembre 2024 con l'integrazione del colloquio fra i sistemi SI.CO, UNICARPE e La Mia Pensione Futura e con l'estensione della nuova modalità di gestione del processo ai caricamenti massivi nelle Liste SI.CO. Direttiva 3;
- PES2023_DCP_MI.08_190 Analisi di fattibilità per l'esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato, per consentire all'interessato la consultazione con una visualizzazione cronologica dei periodi contributivi e la gestione di riferimento, attraverso l'esposizione dei dati del conto assicurativo UNEX in modo unificato, con uno snellimento delle modalità di consultazione e visione complessiva della posizione assicurativa all'utente interno e all'assicurato. L'attività di analisi è stata completata il 31 marzo 2024;
- PES2023_DCP_MI.39_201 "*Refactoring* della comunicazione del ricalcolo della tassazione delle pensioni da casellario centrale pensioni". L'attività, conclusasi secondo quanto pianificato il 31 gennaio 2025, partendo dall'analisi delle tipologie di eventi che generano il ricalcolo della tassazione delle pensioni da Casellario, ha previsto la realizzazione di una comunicazione personalizzata, al fine di rendere più comprensibile la motivazione del ricalcolo da parte dei pensionati interessati;
- PES2023_DCP_MI.05_187 "Implementazione della gestione eventi finalizzata alla standardizzazione delle procedure con sperimentazione nuova modalità di gestione del rinnovo generalizzato delle pensioni delle gestioni private". La Direzione Centrale Pensioni ha svolto l'analisi preliminare delle caratteristiche tecniche e funzionali per la realizzazione del nuovo processo denominato "Perequazione Light". Per la fine dell'anno 2025 è previsto il rilascio del servizio di elaborazione generalizzata delle pensioni con modalità reingegnerizzata per l'applicazione alla platea individuata. Il rinnovo light dovrebbe migliorare l'efficienza operativa, garantire maggiore tempestività nell'adeguamento delle pensioni e ridurre il rischio di errori e ritardi nel processo di rivalutazione.

In particolare, le ultime progettualità richiamate si collegano alla linea di indirizzo del CIV della Relazione Programmatica 2024-2026 che ha chiesto di procedere con la **correzione dei redditi** ai

fini della determinazione dell'importo pensionistico migliorando il sistema di scambio con la piattaforma fiscale.

Strettamente correlata alle tematiche relative al popolamento e consolidamento della posizione assicurativa è l'evoluzione dei processi di lavorazione delle **pensioni in cumulo**. Per tale motivo con la Direttiva n.3 del 2022 del Direttore Generale era stato rivisto l'intero processo di gestione della pensione in cumulo, anche dal punto di vista del coordinamento tra le sedi e le diverse unità organizzative che intervengono nel processo di definizione della prestazione.

Come evidenziato nel Programma 10.3, a cui si rimanda, **il CIV ritiene che si debba superare la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sui soggetti più vicini alla pensione.**

Per quanto concerne il rilascio degli estratti conto certificativi completi ed in tempi congrui, obiettivo che il CIV ha dato nella RP 2024-2026, l'Istituto, concluse con esito positivo le fasi sperimentali, con Msg. Hermes n.4301 del 1° dicembre 2023 ha introdotto la trattazione degli ECOCERT per gli iscritti a tutte le casse pensioni della Gestioni dipendenti pubblici con esclusione del personale del comparto difesa, sicurezza e soccorso pubblico.

Si segnala, inoltre, che l'Istituto, con la circolare n.48 del 2024, ha comunicato il rilascio della piattaforma PRISMA (Prospetto informativo sintetico dell'anzianità assicurativa dei lavoratori iscritti a forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS), che, su richiesta del datore di lavoro o dell'intermediario, fornisce un prospetto, nella tutela della privacy del lavoratore, in cui si sintetizzano i dati riferiti all'anzianità assicurativa del lavoratore in relazione alla data di prima iscrizione presso le forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS o raccolte nell'ambito del Casellario dei lavoratori attivi istituito presso l'Istituto. Il prospetto è utile ai fini del corretto adempimento dell'obbligo contributivo in relazione all'applicabilità o meno del massimale contributivo di cui all'articolo 2, comma 18, della legge 8 agosto 1995, n.335. In una prima fase e a partire dal 10 aprile 2024, sono stati abilitati all'utilizzo della piattaforma "PRISMA" solo i datori di lavoro privati con dipendenti iscritti alle forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS - Gestione privata; dal 22 luglio 2024 anche i lavoratori e gli istituti di Patronato sono abilitati all'utilizzo della piattaforma PRISMA.

Nel corso del 2024 è stato completato il Progetto PNRR "**Automazione domanda di ricongiunzione**" che ha visto la realizzazione di un processo automatizzato per la domanda di ricongiunzione dei periodi assicurativi che permette di trasferire in un solo ente le contribuzioni esistenti in più enti per ottenere una pensione unica. Con il Msg. Hermes n.3011 del 29 luglio 2022 l'Istituto ha avviato il progetto con l'obiettivo di erogare un servizio più completo ed efficace per i cittadini, al fine di renderli consapevoli della propria posizione assicurativa, fornendo loro suggerimenti sulle possibilità di riunire i periodi contributivi e guidandoli in una scelta più consapevole tra le varie opzioni compatibili con la propria situazione contributiva. La nuova

domanda unificata di Ricongiunzione e Computo dovrebbe fornire un servizio personalizzato, semplice e proattivo, la cui implementazione sarà valutata dal CIV.

Nel periodo luglio 2022 – dicembre 2024 si è potuto osservare come il numero delle domande pervenute è pari a 153.936, la percentuale delle domande inviate autonomamente dal cittadino è del 23%. Il numero di domande in cui l'utente individua e seleziona in autonomia la norma della ricongiunzione/computo che intende richiedere è pari a 52.425 (34%), mentre il numero di domande in cui l'utente è guidato nella scelta della norma della ricongiunzione/computo da richiedere sulla base delle informazioni presenti nel suo estratto conto è pari a 101.511 (66%).

In merito alla **pensione di vecchiaia**, in coerenza con la richiesta del CIV di estendere le casistiche di precompilazione e la funzionalità di liquidazione automatica delle pensioni, si osserva che è stato ampliato il numero delle tipologie che prevedono la modalità precompilata.

L'Istituto con il progetto PNRR "HUB di accesso alle prestazioni pensionistiche" mira ad agevolare e semplificare la presentazione della domanda di pensione, anche attraverso la precompilazione di alcuni dati, gestendo in maniera integrata e automatica la liquidazione delle pensioni di vecchiaia e di indirizzare i pagamenti in modo corretto e tempestivo.

In una tabella di confronto possiamo osservare i dati disponibili forniti nell'ambito della reportistica sulle progettualità PNRR relative alla automazione.

Servizio	Risultati gennaio 2022 – dicembre 2023	Risultati gennaio 2022 - dicembre 2024
Numero complessivo di domande gestite dall'HUB	9,34 mln	9,679 ml
Numero di comunicazioni inviate per la domanda di vecchiaia	58.895	181.068
Numero di domande di pensione di vecchiaia precompilate per il Cittadino	29.835	88.786
Numero domande di estratti conto inviati agli assicurati	29.060	92.282
Numero dichiarazioni inviate dai figli studenti titolari di quote di reversibilità	11.315	37.498
Numero domande relative all'incentivo al posticipo del pensionamento	967	2.078

Fonte: Segreteria del CIV, dati riportati nei report impatti PNRR aggiornato a dicembre 2024

L'Istituto con il progetto PNRR "Domanda di reversibilità precompilata e automatizzata" mira a raggiungere tre obiettivi specifici:

- implementare la notifica e la generazione automatica, nell'area MyInps, della domanda precompilata di reversibilità e di ratei maturati e non riscossi a seguito di un evento luttuoso;

- sviluppare i sistemi di calcolo per determinare il diritto e la misura delle Prestazioni Pensionistiche;
- liquidare le prestazioni economiche in modo completamente automatico, eliminando le attività a carico delle sedi territoriali.

Da gennaio 2022 a dicembre 2024 osserviamo che sono state messe a disposizione del cittadino 412.405 domande precompilate, sono state presentate dal cittadino 55.033 domande di pensione e sono state liquidate automaticamente 86.232 pensioni.

Nel corso del 2024 si è attuata la sperimentazione della liquidazione automatica delle pensioni di vecchiaia su alcune sedi pilota, che si è avviata con Msg. Hermes n.4634 del 22 dicembre 2023. L'automazione riguarda le attività di liquidazione della pensione. Ciò comporta che gli operatori di sede devono effettuare la lavorazione della pratica fino alla verifica del diritto in procedura UNICARPE, che determina la scrittura dei relativi dati nell'archivio Felpe; da qui il prelievo automatizzato porta al calcolo della prestazione richiesta e alla scrittura dei dati in archivio. Successivamente, l'Istituto con il Msg. Hermes n.4702 del 29 dicembre 2023 ha reso disponibile on line la domanda semplificata della pensione di vecchiaia ordinaria.

In tale ambito si richiama l'attenzione sul PES2024_DCP_MI.06_199 "estensione e potenziamento della semplificazione e automatizzazione delle fasi di liquidazione della pensione di vecchiaia". Il progetto, che terminerà il 30 giugno p.v., ha previsto il completamento dell'analisi degli interventi evolutivi sull'automazione della liquidazione della pensione di vecchiaia ed il rilascio progressivo alle sedi di automatizzazione di fasi del processo di liquidazione.²Oltre al vantaggio conseguito in ordine alla riduzione dei tempi di lavorazione si potrà ottenere come ulteriore beneficio la riduzione del rischio di errore di lavorazione, posto che l'automazione interviene in una fase di acquisizione dei dati dove la componente di sola manualità.

Circa l'estensione della liquidazione automatica e la precompilazione alle pensioni di anzianità/anticipate, la DC Pensioni nell'ultima audizione ha asserito che al momento non si è ancora proceduto con l'estensione, stante la estrema **eterogeneità delle forme di anticipo pensionistico** e della necessaria preventiva verifica dei requisiti sottostanti ai fini di una valutazione della fattibilità dell'automatizzazione.

Con riguardo alla richiesta del CIV di risolvere i problemi legati all'applicazione dell'art. 13 della L. 1338/1962 (rendita vitalizia per contributi prescritti) con un intervento normativo condiviso tra gli Organi dell'Istituto volto ad escludere i lavoratori dall'assoggettamento ai limiti prescrittivi per l'esercizio del loro diritto, si sottolinea che la Legge 203/2024 al comma 1 dell'art. 30 (Modifiche

² Si è completata la prima fase di automazione delle attività di liquidazione della pensione che prevedeva che gli operatori di sede dovessero effettuare la lavorazione della pratica solo fino alla verifica del diritto in procedura UNICARPE. Le categorie di pensione interessate sono VO, VOART, VR, VOCOM relative a richiedenti che al momento della liquidazione automatica hanno perfezionato il requisito anagrafico e contributivo per la pensione di vecchiaia. Attualmente, completata l'analisi degli esiti della sperimentazione, sono in corso gli interventi per ridurre/eliminare gli scarti rispetto alla tipologia di prodotti oggetto dell'automazione. Per le lavorazioni che non hanno prodotto difettosità si è rilevata una riduzione dei tempi di liquidazione (da 18 a 15 gg).

alla disciplina della rendita vitalizia di cui all'articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n.1338, e all'articolo 31 della legge 24 maggio 1952, n.610) sancisce che "Il lavoratore, decorso il termine di prescrizione per l'esercizio delle facoltà di cui al primo e al quinto comma, fermo restando l'onere della prova previsto dal medesimo quinto comma, può chiedere all'Istituto nazionale della previdenza sociale la costituzione della rendita vitalizia con onere interamente a proprio carico, calcolato ai sensi del sesto comma".

La disposizione pertanto autorizza il lavoratore, decorso il termine di prescrizione per l'esercizio della facoltà di sostituirsi al datore di lavoro per costituire, tramite la corresponsione della riserva matematica, una rendita vitalizia reversibile pari alla pensione o quota di pensione che spetterebbe al lavoratore in relazione ai contributi omessi, a chiedere all'INPS la costituzione della rendita vitalizia con onere interamente a proprio carico, calcolato ai sensi del sesto comma (ovvero versando all'INPS la riserva matematica calcolata in base alle tariffe che saranno all'uopo determinate). L'indirizzo del CIV risulta recepito.

Relativamente ai tempi di accoglimento delle pensioni della gestione privata si assiste nell'anno 2024 ad un miglioramento significativo rispetto al 2023.

Nel 2024, le pensioni che registrano tempi di accoglimento entro 15 giorni sono pari 71,1%, in aumento rispetto al 2023 (63,7%).

INPGI

In sede di aggiornamento della Relazione Programmatica 2024-2026 è stata evidenziata dal CIV l'esigenza di migliorare, per le prestazioni dell'ex **INPGI**, l'efficacia dei canali di comunicazione con gli utenti, con i Patronati e con le altre Sedi sul territorio, le condizioni di lavoro e dotazioni strumentali adeguate al personale, incrementando le risorse umane competenti sulle specifiche normative.

Le principali criticità nella gestione delle pensioni derivano, infatti, sia dalla mancata integrazione delle procedure e degli applicativi e sia dalla insufficiente dotazione, formazione e professionalizzazione del personale.

Queste criticità stanno avendo ripercussioni anche sui tempi di liquidazione delle prestazioni, mediamente più elevati rispetto alle corrispondenti prestazioni INPS.

L'insufficiente integrazione delle procedure e la carenza di personale adeguatamente professionalizzato comportano un aumento considerevole delle giacenze delle prestazioni in carico al Polo INPGI, dislocato presso la Filiale Metropolitana di Roma Flaminio, e arreca rilevanti disservizi all'utente.

Nel processo di liquidazione, i rallentamenti più significativi si registrano soprattutto nella liquidazione delle pensioni, nei riscatti, ricongiunzioni e ricostituzioni.

Con riguardo alle pensioni, la procedura "UNICARPE" ad oggi non elabora il calcolo della pensione che eviti l'inserimento manuale delle quote di rendimento prelevate dalla cosiddetta "bolla"; tutte

le prestazioni pensionistiche liquidate e in liquidazione sono provvisorie con contribuzione ferma al 30 giugno 2022 da ormai quasi 3 anni, per il fatto che il sistema non effettua il calcolo dalla quota dal 1° luglio 2022.

Si riscontrano tempi più brevi, invece, nelle attività successive al primo pagamento delle pensioni, nella disoccupazione, nei procedimenti di concessione dei mutui e dei prestiti.

Per le prestazioni pensionistiche non integrate, le attività successive sono gestite manualmente (ricostituzioni reddituali, contributive, documentali).

Le Direzioni Centrali Pensioni e Tecnologia, Informatica e Innovazione, in sede di audizione davanti la competente Commissione del CIV del 19 marzo 2025, hanno reso noto che entro il mese di giugno verrà rilasciata una procedura integrata che prevederà tutte le fasi di lavorazione, superando il concetto stesso di "bolla". A seguire, sarà rilasciato un sistema che consentirà di liquidare in via automatizzata l'intera prestazione. Seguirà, poi, il rilascio in via automatizzata dell'ECOCERT, che consentirà di avere il quadro completo dell'intera posizione assicurativa: quella accreditata presso l'INPGI e quella accreditata presso il Fondo Pensione lavoratori dipendenti.

Relativamente alle risorse destinate al Polo, all'atto della sua costituzione (2022), sono stati assegnati 24 dipendenti, su un totale di 94 provenienti da INPGI.

A causa di successivi trasferimenti e pensionamenti, il contingente risulta composto da 18 risorse. La distribuzione delle risorse assegnate al Polo è risultata critica anche in termini qualitativi rispetto all'attività gestita.

L'altro aspetto da sottoporre ad attenzione riguarda i canali di contatto attivati dal Polo Flaminio con utenti, Patronati, Associazioni di categoria e altre sedi e direzioni del territorio.

Si riportano i volumi mensili del sistema multicanale gestiti dal Polo:

- 500 Linee INPS
- 100 Sportelli (info di I livello)
- 60 Consulenze (info di II livello) Cittadino la mattina Patronati il pomeriggio
- 250 Caselle e-mail istituzionali
- 150 PEC
- 300 Sedi Territoriali e Direzioni

Come per ogni Polo nazionale, la gestione dei rapporti con l'utenza crea un significativo carico di lavoro.

In ambito INPGI, tale aspetto risulta più marcato in ragione del mancato completamento del processo di integrazione: ciò genera, ad esempio, la formulazione di richieste al Polo su aspetti che normalmente verrebbero risolti dai Patronati e/o dalle altre Sedi INPS.

Inoltre, a fronte di risposte necessariamente interlocutorie (per mancata risoluzione di problemi procedurali), gli utenti attivano canali di contatto e/o sollecito extra procedura, generando ridondanze gestionali.

Sarebbe pertanto auspicabile consentire ai Patronati un accesso alle informazioni del *cloud* per consentire loro di svolgere al meglio l'attività di consulenza e supportare gli utenti sul territorio.

Contestualmente occorre migliorare la comunicazione verso l'utenza che a seguito dell'integrazione dell'INPGI nell'INPS registra grosse difficoltà a comprendere i cambiamenti nell'erogazione delle prestazioni e le ragioni di tali modifiche.

Le stesse comunicazioni tra aziende ed INPS tramite cassetto bidirezionale non sono evase in tempi congrui e talvolta restano senza riscontro.

Sarebbe, inoltre, opportuno fornire un cruscotto aggiornato delle posizioni di prepensionamento finanziabili, formalizzando le interlocuzioni con il Ministero del Lavoro riguardo alla stima delle posizioni di prepensionamento, chiarire la procedura per il rimborso della quota TFR relativa ai contratti di solidarietà conclusi nel 2022, verificare e comunicare la disponibilità residua del fondo di 37 milioni per la copertura degli abbattimenti pensionistici.

Occorre superare il blocco delle procedure per il calcolo del riscatto della laurea, soprattutto per chi è in "cassa integrazione a zero ore" e deve valutare rapidamente le proprie opzioni di prepensionamento ex legge 416/81.

È fondamentale che la formazione del personale del Polo continui in maniera costante e più efficace nel 2025 per migliorare la gestione delle pratiche.

1.2 Pensioni lavoratori dipendenti del settore pubblico

Per quanto riguarda il rilascio degli estratti conto certificativi l'Istituto ha concluso con esito positivo le fasi sperimentali e con Msg. Hermes n.4301 del 1° dicembre 2023 ha introdotto la trattazione degli ECOCERT per gli iscritti a tutte le casse pensioni della Gestione dipendenti pubblici con esclusione del personale del comparto difesa, sicurezza e soccorso pubblico.

Non è tuttavia pervenuto ad oggi monitoraggio della prima fase di sperimentazione/applicazione. La richiesta del CIV contenuta nella RP 2024-2026 era quella di completare l'implementazione della procedura per l'emissione dell'**ECOCERT** per i dipendenti pubblici, prevedendola per tutte le Gestioni ed estendendola a tutto il territorio nazionale, favorendo la partecipazione dei Patronati all'intero progetto. In tale ambito, la DC Pensioni ha avviato l'implementazione a tutti gli iscritti delle gestioni pubbliche (ad esclusione del comparto Difesa, sicurezza e soccorso pubblico), mentre dovrebbe essere prossimo il rilascio della procedura per l'emissione di *Ecocert plurimi* (contenenti i dati di tutte le gestioni in seno all'Istituto fatte salve le espresse esclusioni). Circa la partecipazione dei patronati all'intero progetto la DC Pensioni competente ha comunicato che all'esito della sperimentazione e prima del rilascio sarà realizzato un incontro di raccordo e coinvolgimento con i Patronati.

Non risulta adempiuta la richiesta di monitorare e rendicontare semestralmente sull'automatizzazione della riliquidazione e ricostituzione della pensione dei dipendenti pubblici anche al fine di determinare esattamente il **livello di giacenza** incarico alle sedi e per procedere ad una loro tempestiva erogazione. Da notizie acquisite nell'ultima audizione, la DC Pensioni avrebbe avviato presso la sede di Milano Centro la sperimentazione della creazione in automatico della domanda di ricostituzione a seguito di una variazione della posizione assicurativa. Tale sperimentazione verrà poi estesa ad altre sedi.

Circa i tempi di accoglimento per le pensioni della gestione pubblica come per quelle della gestione privata si assiste nell'anno 2024 ad un miglioramento significativo rispetto al 2023.

Le pensioni che registrano tempi di accoglimento entro 15 giorni, nel 2024, sono in percentuale maggiore (86,7%,) rispetto al 2023 del (71,5%).

Sono, invece, tutte in diminuzione le percentuali che si riferiscono a pensioni con tempi di accoglimento maggiori.

1.3 Pensioni lavoratori autonomi

In sede di aggiornamento della Relazione Programmatica 2024-2026 il CIV ha richiesto di definire e costruire un modello organizzativo ed informatico atto a ridurre i tempi di trasformazione delle pensioni da provvisoria a definitiva, in particolare delle gestioni speciali autonome e avviare un confronto con l'Agenda delle Entrate per migliorare la **tempestività del rilascio della certificazione reddituali**, soprattutto laddove i redditi superano il minimale.

In tale ambito si evidenzia che in occasione della seduta del 26 marzo in cui è stata audita la DC Pensioni è emerso che non sono stati ancora avviati i lavori propedeutici di analisi per la realizzazione del citato modello organizzativo, che deve essere valutato e realizzato con la collaborazione delle Direzioni Centrali Organizzazione, Entrate e Tecnologia, Informatica e Innovazione.

Nell'ottica di prevedere una procedura che renda più efficiente il flusso operativo nell'ipotesi della non sussistenza dei requisiti per le domande di indennizzo per cessazione definitiva dell'attività commerciale (INDCOM) si colloca il progetto PES2023_DCP_MI.16_203: Automazione gestione domande di indennizzo commercianti con proposta di reiezione su DICAWEB. Il progetto si è concluso il 31 dicembre 2024 con il rilascio in esercizio della nuova funzionalità di gestione automatizzata delle domande di indennizzo commercianti sulla procedura DICAWEB, sarà operativo dal 1° febbraio 2025.

L'indirizzo risulta recepito; occorrerà verificare l'efficacia dello strumento sopra esposto.

1.5 TFR e TFS lavoratori dipendenti del settore pubblico

Nei suoi atti di indirizzo il CIV sottolinea ripetutamente l'esigenza di migliorare le procedure e la riduzione dei tempi per l'erogazione del TFS e TFR, oltre che delle indennità dell'Assicurazione Sociale Vita e per la gestione della previdenza complementare, favorendo l'utilizzo della procedura telematizzata da parte di tutte le PPAA, comprese anche le pratiche di riscatto di periodi valutabili ai fini della prestazione. La linea è stata declinata dal CdA nella Linea Guida Specifica 2024: efficientamento e automazione delle procedure di liquidazione delle prestazioni TFR/TFS.

I dati riportati nel rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31.12.2024 evidenziano, per le prestazioni in esame, uscite in aumento, rispetto al 31 dicembre 2023 del 9,41%. Vale dire da 9.707 milioni a 10.820 milioni, pertanto, con una variazione assoluta di 913 milioni.

La tematica della giacenza delle prestazioni in esame e dell'ingente aumento degli interessi di ritardato pagamento era stata sottolineata sia dal CIV, con propria deliberazione n.2 del 23 gennaio 2024, sia dal Collegio dei Sindaci il quale, nel verbale n.13 del 4 aprile 2024, menzionava "una forte criticità nei pagamenti per interessi legali, in notevole peggioramento rispetto al trimestre precedente.

I dati disponibili, esaminati nella seduta di audizione della DC Pensioni del 27 febbraio 2025 (non disaggregati) evidenziano un miglioramento tuttavia ancora non significativo. Occorre peraltro sottolineare che, confrontando i dati del 2024 con quelli relativi all'anno 2023, si evince un sensibile incremento relativo della produzione delle pratiche di TFS e di TFR, nel 2024, particolarmente evidente per le **riliquidazioni** giacenti (nel 2023 n.35.000 e nel 2024 n.75.000) il cui smaltimento ha comportato, di conseguenza il pagamento degli interessi legali sulle prestazioni.

Dalla disamina dei dati attualmente disponibili si evidenzia un significativo aumento delle azioni di rivalsa per recupero interessi nei confronti delle Amministrazioni che ritardano la trasmissione dei documenti necessari a liquidare i trattamenti, lievitate grazie all'applicativo "**rivalse**" che consente di far partire le richieste in modo semi-automatico. La procedura è stata ideata per aiutare le amministrazioni a gestire i riscontri alle richieste di rimborso dell'Istituto attraverso un sistema strutturato, per agevolare l'attività di recupero, che le sedi territoriali INPS devono attivare, degli oneri risarcitori imputabili al ritardo delle amministrazioni, ed infine per consentire all'Istituto di monitorare al meglio l'esito dei procedimenti di recupero (si passa da 558 richieste di rivalsa del 2023 a 2071 registrate nel 2024).

Considerato quanto sopra esposto, occorre sottolineare l'esigenza del CIV e dell'Istituto in generale, di poter disporre di **dati certi, completi e dettagliati anche sull'andamento produttivo delle liquidazioni dei TFR e TFS**, distinti tra prime liquidazioni e riliquidazioni, ad oggi non disponibili, e col dettaglio quanto meno degli indici di deflusso, giacenza e dei tempi di liquidazioni.

Il CIV, nella propria delibera n.23/2024, chiedeva l'istituzione tempestiva di uno o più gruppi di lavoro dedicati alla definizione delle pratiche giacenti a livello nazionale e territoriale.

Con Ordine di servizio del Direttore generale n.11 del 31 luglio 2024, è stato costituito un **Gruppo di lavoro**, con esclusiva finalità di studio ed analisi, per l'individuazione di idonee misure organizzative, normative e procedurali connesse alla risoluzione delle criticità relative alla liquidazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto, mentre non rientrava nelle finalità del Gruppo di lavoro sopracitato³ e, di conseguenza, non ha costituito oggetto dell'attività svolta da questo ultimo, lo smaltimento della giacenza delle pratiche, di competenza delle sedi territoriali dell'Istituto.

In ogni caso, non si conoscono, al momento, gli esiti e le proposte del Gruppo di lavoro, richiesti anche dal Collegio dei Sindaci nel verbale n.13 del 17 aprile 2025, in sede di analisi della Deliberazione CdA n.61 del 9 aprile 2025, inerente il rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2024.

A sostegno di una costante attività di monitoraggio di tutte le fasi procedurali di liquidazione delle domande di TFS e TFR, inclusa la fase di rivalsa verso le Pubbliche Amministrazioni, è stato individuato, nell'attuale applicativo **MO.RE.DI.**, lo strumento per poter soddisfare le esigenze richieste dagli organi e dalle strutture operative. Sono state avviate una serie di implementazioni di MO.RE.DI. che nel 2025 consentiranno la rappresentazione del TFS/TFR con apposite disaggregazioni funzionali alla gestione delle attività ad esse collegati. L'esigenza è quella di avere informazioni dettagliate in ordine alle cause dell'incremento dei pagamenti degli interessi legali e sulle azioni di rivalsa intraprese dall'Istituto. Questo cruscotto dovrà consentire di avere un monitoraggio continuo dell'andamento della produzione, con una distinzione a livello territoriale. Sono stati inseriti anche degli *alert* in prossimità della scadenza del pagamento delle rate del TFS. Si evidenzia poi un Progetto di Miglioramento Istituzionale (PMI) riguardante la predisposizione di materiale documentale contenente le informazioni giuridico-normative e retributive a supporto delle Amministrazioni Pubbliche che devono sistemare la posizione assicurativa ed inviare all'Istituto i dati informativi necessari alla liquidazione delle prestazioni di fine servizio, fine rapporto e previdenza complementare. Il progetto consiste nell'implementazione del materiale informativo nel **Portale dei Servizi Integrati per le PPAA**, una sorta di **piattaforma bidirezionale** che dovrà consentire all'Istituto una interfaccia continua, costante e diretta con gli operatori degli enti finalizzata alla semplificazione e all'agevolazione delle attività di interscambio dei dati, con conseguente contrazione dei tempi di pagamento delle prestazioni.

Relativamente all'indicazione del CIV riguardante l'esigenza di migliorare le procedure informatiche per la gestione delle prestazioni e favorire l'utilizzo della comunicazione telematica

³ La costituzione del Gruppo di lavoro di cui all'ordine di servizio del direttore Generale del luglio 2024, era finalizzata a relazionare e a sottoporre all'attenzione del DG le principali problematiche riguardanti le prestazioni di TFS e TFR, nonché tutte le attività svolte dalla DC Pensioni, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali, in funzione della risoluzione di tali criticità.

per l'invio dei dati da parte delle amministrazioni, da notizie acquisite nell'ultima audizione, la DC Pensioni avrebbe posto in essere tutta una serie di progetti di rinnovamento e di reingegnerizzazione degli applicativi, in collaborazione con la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione.

Sono in corso una serie di progetti per raggiungere gli obiettivi indicati nella delibera del CIV, che ha posto particolare attenzione sui **tempi di liquidazione della prestazione**, la cui implementazione ed efficacia dovrà essere nel tempo verificata:

- ottimizzazione integrazione del TFR con la Posizione Assicurativa. Ottimizzazione TFR telematici del comparto scuola. Entro il 2025 è prevista la comunicazione con nota PEI alla Segreteria del Direttore generale del rilascio definitivo delle funzionalità riguardanti l'integrazione del gestionale di pagamento TFR con la Posizione assicurativa;
- gestione informatizzata dell'adesione al Fondo Perseo Sirio tramite silenzio assenso (accordo sottoscritto il 16 settembre 2021 dall'Agenzia per la Rappresentanza Negoziale delle Pubbliche Amministrazioni). Entro il 2025 è prevista la pubblicazione di un Msg. Hermes descrittivo della gestione informatizzata del silenzio-assenso quale modalità di adesione alla Previdenza complementare;
- revisione generale della procedura "rivalse" al fine di migliorarne l'operatività;
- sviluppo di un cruscotto del contenzioso, per monitorare, oltre al riconoscimento della prestazione maggiorata degli interessi, anche il costo delle spese legali;
- il SIN è in fase di dismissione; è previsto quindi il rifacimento extra SIN della procedura di liquidazione ai fini del TFR/TFS, il rifacimento delle procedure intranet per il calcolo del TFS con integrazione con il nuovo portale dei Riscatti cittadino ed Enti, il rifacimento della intranet per i riscatti con calcolo ed istruttoria portati fuori dal SIN. Inoltre, in vista della dismissione del SIN, le procedure, pur continuando ad essere implementate, migliorate ed efficientate, dovranno traghettare verso un'altra piattaforma bidirezionale di contatto con le amministrazioni⁴;
- cruscotto MO.RE.DI quale Strumento unico gestionale di monitoraggio. Sulla base dei dati che vengono rilevati dalle diverse reportistiche, sono stati identificati degli indicatori di criticità al fine di evidenziare agli utenti i punti di caduta che necessitano di immediata attenzione;
- reingegnerizzazione dell'acquisizione delle domande del Fondo di Tesoreria;
- rilascio procedura di caricamento massivo degli Ultimi Migli TFS con i nuovi dati retributivi riguardante il personale non dirigente delle Forze armate⁵;

⁴ Tale iniziativa adempie alla richiesta del CIV di implementazione del materiale informativo nel Portale dei Servizi Integrati per le PPAA, una sorta di piattaforma bidirezionale che dovrà consentire all'Istituto una interfaccia continua, costante e diretta con gli operatori degli enti finalizzata alla semplificazione e all'agevolazione delle attività di interscambio dei dati, con conseguente contrazione dei tempi di pagamento delle prestazioni.

⁵ Con Msg. Hermes n.429 del 03/02/2025 è stato previsto il rilascio procedura di caricamento massivo degli Ultimi Migli TFS con i nuovi dati retributivi riguardante il personale non dirigente delle Forze armate, in applicazione del D.P.R. 20 aprile 2022, n.56 ("triennio 2019-

- cruscotto reportistica del Fondo di Tesoreria.

L'Istituto ha investito sulla **formazione**, come richiesto in uno degli indirizzi del CIV, per supportare adeguatamente il territorio attraverso un'attività formativa approfondita e complessa, volta a valorizzare le conoscenze ancora presenti, ampliarle, e diffonderle soprattutto nei confronti del personale di nuova assunzione, con risultati che saranno visibili nel corso del tempo e andranno verificati⁶.

Con riguardo alla richiesta del CIV di valorizzare le attività inerenti alla liquidazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto nell'ambito della mappatura di prodotti che assumono rilevanza ai fini del monitoraggio della produzione e in termini di oneri lavorativi, si può osservare che l'indirizzo risulta recepito con l'evoluzione del sistema di misurazione e valutazione della performance (**SMVP**).

Con propria Deliberazione n.2 del 23 gennaio 2024 il CIV ha sollecitato gli Organi di gestione ad elaborare, con urgenza, un progetto speciale per addivenire ad una contrazione dei tempi di erogazione dei trattamenti di fine servizio e fine rapporto anche sottoforma di anticipazione e dell'attività svolta dalla Direzione Generale per la gestione della previdenza complementare. Sono molti i fattori che incidono sui tempi di pagamento delle prestazioni (e di conseguenza sul problema del pagamento degli interessi) individuati dal CIV nella propria delibera n.2 del 23 gennaio 2024. Ad oggi non risulta essere stato formulato un progetto organico di smaltimento sul quale incidono, tuttavia, in modo rilevante l'implementazione delle procedure da attuarsi con i progetti descritti in precedenza, l'organizzazione delle sedi, e la disponibilità di personale dedicato. Con riferimento alla **sentenza della Corte costituzionale n.130/2023**, si sottolinea che stanno pervenendo numerose diffide da parte degli iscritti con richiesta di pagamento del Trattamento di Fine Servizio a seguito di cessazione senza dilazione o differimento e con riconoscimento di interessi legali dal dovuto al saldo.

La Ragioneria Generale dello Stato ha dato parere negativo all'ulteriore corso della proposta di legge modificativa dell'attuale disciplina, fondandolo sugli "effetti peggiorativi sui saldi di finanza pubblica, in particolar modo in termini di fabbisogno e di indebitamento netto, privi di copertura". Si ritiene, inoltre, vada evidenziato che la legge di Bilancio prevede l'abolizione delle possibilità di

2021"), il personale delle Forze di polizia ad ordinamento civile e delle Forze di polizia ad ordinamento militare, in applicazione del D.P.R. 20 aprile 2022, n.57 ("triennio 2019- 2021") e il personale non dirigente del comparto Funzioni Centrali in applicazione del CCNL "periodo 2019-2021" con conseguente risveglio della pratica di TFS telematica in lavorazione (prima liquidazione) o impianto della riliquidazione in presenza di un TFS telematico già liquidato.

⁶ Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti in favore dei pensionati pubblici e di ovviare alle carenze informative conseguenti al massiccio esodo del personale esperto nelle prestazioni previdenziali di fine servizio/fine rapporto in carico alle nostre strutture territoriali, è stata attivata dalla DC Pensioni, in collaborazione con la DC Formazione, una importante attività formativa riguardante tanto i principi cardine e gli istituti fondamentali di queste prestazioni quanto gli aspetti più problematici e le novità procedurali per la liquidazione dei TFS e dei TFR . Le iniziative formative, della durata di 15 giorni ciascuna, sono state rivolte agli operatori di tutto il territorio nazionale sul trattamento di fine servizio (TFS), riscatti e trattamento di fine rapporto (TFR) per i dipendenti pubblici, con l'obiettivo di fornire un quadro completo delle prestazioni in argomento, sia in relazione agli aspetti normativi che operativo-procedurali, e armonizzare le prassi in uso (Allegato 8 Hermes n.175 del 15-01-2024 e Allegato 9 Hermes n.2388 del 27-06-2024).

accedere alla pensione di vecchiaia anticipata con 65 anni. Tale abolizione comporterà il ritardo della liquidazione del TFS (prima tranche 12 mesi dopo il compimento dei 67 anni).

Con riferimento agli indirizzi del CIV, in conclusione, permangono le seguenti criticità:

- non si dispone ancora di dati certi, completi e dettagliati sull'andamento produttivo delle liquidazioni dei TFR e TFS, distinti tra prime liquidazioni e riliquidazioni, con la specifica quanto meno degli indici di deflusso, giacenza e dei tempi di liquidazioni
- al momento non si registra il completamento della reingegnerizzazione di tutti gli applicativi ad oggi ancora in fase di rodaggio;
- ancora non è stato elaborato dagli Organi il progetto speciale per addivenire ad una contrazione dei tempi di erogazione dei trattamenti di fine servizio.

2. DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

2.1 Assegni ed indennità di accompagnamento agli invalidi civili

Con la Relazione programmatica 2024-2026 il CIV ha chiesto di omogeneizzare e allineare i criteri valutativi delle Commissioni Medico-Legali territoriali, rispettando la normativa e le indicazioni operative dell'Istituto, di accelerare la calendarizzazione delle visite di revisione e delle visite di primo accertamento/aggravamento, programmando puntualmente le visite di revisione in base alle patologie esaminate. Ha altresì chiesto di prevedere una formazione specifica dei medici INPS sulle tematiche di accertamento medico-legale in materia di cecità civile, coinvolgendo il Coordinamento Generale Medico Legale dell'Istituto. Per il CIV è essenziale prevenire difformità nella gestione dei casi, promuovendo convenzioni con policlinici universitari o strutture ospedaliere specializzate ed è importante garantire la conformità delle Commissioni mediche, la completezza dei verbali e la corretta attuazione delle disposizioni relative all'iter di concessione di invalidità civile. Le iniziative devono rispettare la Legge delega al Governo in materia di disabilità, predisponendo le condizioni organizzative affinché l'INPS diventi l'unico "soggetto accertatore" dello stato di invalidità civile, assicurando omogeneità di valutazione e semplificazione del procedimento. Inoltre, occorre aggiornare la Circolare n.131 del 2009 sulla invalidità civile per tenere conto delle innovazioni e modifiche apportate al processo di riconoscimento dei benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità, Legge 104 e disabilità: ciò per fornire linee guida complete e aggiornate alle strutture INPS e informazioni chiare e trasparenti ai cittadini e ai Patronati. Si segnala al riguardo la Circolare n.42 del 2025, che riepiloga le disposizioni normative e procedurali relative al processo di invalidità civile. Infine, è necessario promuovere l'assunzione di ulteriore personale medico di ruolo per garantire la presenza del medico INPS in tutte le Commissioni, come previsto dalla legge.

Occorre osservare che la **Riforma sulla disabilità** ha innovato completamente la materia.

Il decreto legislativo 3 maggio 2024, n.62, ha regolamentato il riconoscimento della condizione di disabilità e i relativi sostegni, introducendo un unico processo di accertamento sanitario gestito dall'INPS attraverso la "valutazione di base", che innova l'accertamento sanitario. La terminologia è stata revisionata, con l'introduzione del concetto di "persona con disabilità", ed è stato superato il tradizionale concetto di perdita di capacità lavorativa (legge 118/1971). Le persone con disabilità sono coloro che presentano durature compromissioni fisiche, mentali, intellettive e sensoriali che ostacolano la loro piena ed effettiva partecipazione nella società.

La *roadmap* normativa e di progetto, ha avuto inizio con la pubblicazione del decreto legislativo il 3 maggio 2024, ed è proseguita con il decreto-legge 31 maggio 2024, n.71, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2024, n.106, che ha previsto la sperimentazione su 9 sedi pilota dal 1° gennaio 2025, e con il decreto-legge 202 del 27 dicembre 2024 convertito dalla legge 21

febbraio 2025 n.15, che ha esteso la sperimentazione a partire dal 30 settembre 2025, coinvolgendo una Provincia per ogni Regione, ha ampliato il numero delle patologie oggetto di sperimentazione e ha esteso la durata della sperimentazione da 12 a 24 mesi, così da rinviare l'estensione della Riforma sull'intero territorio nazionale al 1° gennaio 2027.

È prevista prossimamente la pubblicazione del Decreto del Ministero della salute, di concerto con l'Autorità politica delegata in materia di disabilità e con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nel quale, ai sensi dell'art. 9 comma 7bis del D.L. 71/2024 convertito nella Legge 106/2024, sono stabiliti i nuovi criteri per l'accertamento della disabilità connessa ai disturbi dello spettro autistico, al diabete di tipo 2 e alla sclerosi multipla.

Non tutte le patologie dell'invalidità saranno oggetto delle nuove metodologie valutative durante il periodo di sperimentazione; per le altre patologie rimangono in vigore le vecchie valutazioni tabellari e i relativi criteri di valutazione.

Le **novità** introdotte dalla Riforma includono l'attivazione del procedimento amministrativo con la trasmissione del **certificato medico introduttivo** da parte di un medico certificatore, la valutazione di base effettuata dall'Unità di Valutazione di Base (UVB), composta da due medici nominati dall'INPS (uno specializzato in medicina legale, che riveste il ruolo di Presidente), un professionista sanitario in rappresentanza delle Associazioni di categoria e una figura professionale appartenente alle aree psicologiche e sociali. Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è integrato dal certificato medico introduttivo e dal certificato definitivo attestante la condizione di disabilità digitalmente firmati. L'intero processo di accertamento è gestito dall'INPS, utilizzando le nuove classificazioni ICD 9 e ICF dell'OMS. È prevista la compilazione del questionario WHODAS dai soli soggetti maggiorenni per valutare l'impatto della disabilità sui vari aspetti della vita quotidiana. Il progetto di vita mira a migliorare la qualità di vita e a rimuovere gli ostacoli alla partecipazione attiva nella società.

Le novità introdotte dalla Riforma (accentramento attività di valutazione di base, questionario WHODAS, codici ICF, ecc.) hanno determinato, nelle sedi sperimentali, la necessità di adeguamenti logistici e nella gestione dell'utenza. In particolare, le soluzioni adottate nelle sedi di sperimentazione ai fini della gestione degli spazi, hanno riguardato l'effettuazione di lavori specifici per l'adattamento e l'ampliamento dei locali destinati ai CML, la diversa distribuzione dell'attività medico legale fra Sede e Agenzie e la richiesta dell'utilizzo di spazi messi a disposizione da parte delle ASL. In merito alla gestione dell'utenza, per i cittadini residenti e domiciliati nelle province in sperimentazione l'avvio dell'iter per il riconoscimento della disabilità prevede la sola trasmissione del nuovo certificato medico introduttivo, senza necessità di presentare la domanda amministrativa, come avviene per i cittadini delle altre province.

L'INPS, in quanto unico titolare del procedimento di riconoscimento della Valutazione di Base della condizione della disabilità, svolge un ruolo di coordinamento centrale tra le diverse istituzioni pubbliche, enti di diritto privato e terzo settore, volto alla promozione di un sistema integrato e

collaborativo, dove il contributo di ciascun attore è essenziale per costruire un sistema di Welfare più efficiente e inclusivo e capace di rispondere alle esigenze dei cittadini. In tale ambito, sono in corso di svolgimento degli incontri periodici con i Patronati e le Associazioni di categoria, al fine di monitorare l'andamento della sperimentazione, di valutare gli aspetti da migliorare e quindi di garantire un'efficace gestione del processo.

Relativamente ai professionisti sanitari in rappresentanza delle Associazioni di categoria (componenti delle UVB), è in corso di predisposizione una nuova deliberazione del CdA per revisionarne il sistema di contrattualizzazione.

I benefici a cui mira la Riforma includono la **semplificazione del processo di riconoscimento della disabilità**, il rafforzamento dei servizi per il cittadino, la gestione integrata del processo, la valutazione di base affidata all'INPS e correlata al riconoscimento delle prestazioni economiche e dei benefici normativi e la successiva valutazione multidimensionale e la creazione di un progetto di vita personalizzato a cura delle amministrazioni del territorio. All'esito della valutazione di base è previsto il rilascio di un certificato-unico integrato, contenente una valutazione onnicomprensiva di tutti gli aspetti biopsicosociali. La data di scadenza dell'accertamento sanitario viene eliminata, salvo casi eccezionali (revisioni) che saranno indicati dal Ministero della Salute, con conseguente decremento del carico di lavoro di lungo periodo.

L'INPS si impegna nella cooperazione applicativa e interoperabilità con enti esterni per la creazione di una piattaforma informatica, il nuovo sistema informativo salute, disabilità e anziani (SISDA).

La carenza di medici è un problema nazionale, e per le Province non in convenzione con l'Istituto per l'accertamento in INPS dell'accertamento sanitario (CIC) è necessario trovare soluzioni immediate per reclutare personale sanitario, sociosanitario e amministrativo, come la stipula di convenzioni con le Asl e le Regioni per l'utilizzo temporaneo di personale delle ASL. Nella provincia di Brescia si sta cercando di stipulare convenzioni tra INPS e INAIL.

Sul punto si evidenzia che è stato avviato il PMI2025_DCPI_2 da parte della DC Patrimonio, che, con la collaborazione della DC Organizzazione, della DC Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti, DC Salute e Prestazioni di Disabilità, nonché dei Coordinamenti Generali Medico legale e Tecnico edilizio, vuole individuare i migliori assetti logistici per dar corso alla legge di riforma sulla disabilità.

Considerata anche la difficoltà a impiegare anche i medici specialisti, per alcune figure specialistiche si ricorrerà al reclutamento specifico col gettone di presenza.

Al fine di garantire ulteriori disponibilità di fondi nella fase sperimentale, nella Legge di Bilancio 2025 è stata prevista una riprogrammazione delle risorse messe a disposizione dall'art. 9, comma 7, del decreto legislativo n.62/2024: trattasi di 16 milioni di euro per l'anno 2025, per conferire incarichi per prestazioni professionali, anche su base convenzionale con altre pubbliche amministrazioni, a medici e figure professionali appartenenti alle aree psicologiche e sociali e di 4 milioni di euro per l'anno 2025 per le spese di funzionamento.

Sta emergendo l'esigenza di individuare soluzioni per l'acquisto di ulteriori dotazioni informatiche adeguate allo svolgimento delle attività dei medici e operatori INPS, anche in ambiente esterno, e che garantiscano l'operatività delle nuove sedi. Durante il periodo di sperimentazione verranno implementate nuove procedure operative e condotte analisi per valutare l'efficacia delle modifiche introdotte, in vista dell'estensione della Riforma.

In occasione di un incontro con i Comitati, il CIV ha acquisito informazioni ed elementi conoscitivi utili, relativamente alla prima fase della sperimentazione.

I medici di base stanno riscontrando difficoltà nella compilazione del certificato medico introduttivo a causa della digitalizzazione e dell'attività di allegazione documentale, che complicano l'invio telematico all'INPS. È stata resa facoltativa la firma digitale in fase di compilazione del certificato (Mgs. Hermes n.662 del 21 febbraio 2025). Inoltre, si registra un aumento esponenziale del costo dei certificati medici, una problematica che deve essere affrontata per calmierare i prezzi e supportare le persone meno abbienti.

Un altro problema significativo è la carenza di medici e la logistica degli ambulatori, soprattutto nelle Province non in convenzione (CIC), dove le infrastrutture e la mobilità rappresentano un ulteriore problema.

Con riguardo alla linea presente nella Relazione Programmatica 2024-2026, che chiede di favorire l'omogeneizzazione e l'allineamento dei criteri valutativi delle Commissioni Medico-Legali territoriali nel rispetto della normativa e delle indicazioni operative fornite nel tempo dall'Istituto, si può affermare che il tema è affrontato dalla Riforma, che mira a omogeneizzare i criteri valutativi su tutto il territorio nazionale, semplificare il processo e integrare i soggetti che interagiscono sul tema della disabilità.

L'Istituto dovrà garantire l'**omogeneità della valutazione di base**, che si fonda sulla classificazione internazionale ICF, su tutto il territorio nazionale, seguendo principi di semplificazione, trasparenza ed efficacia.

Sulla importanza di accelerare la calendarizzazione delle visite di revisione e l'effettuazione della visita (sia agli atti che non) di primo accertamento/aggravamento, sono in corso alcuni progetti per migliorare appunto l'efficienza delle visite di revisione e di primo accertamento/aggravamento, utilizzando algoritmi di intelligenza artificiale per creare un planning automatizzato e standardizzato.

In particolare, si può ipotizzare la realizzazione di uno strumento innovativo per la visita medica digitale e a distanza, che permetterà ai medici di lavorare sia in modalità smart da remoto sia in presenza, rendendo possibile la visita in modalità ibrida. Inoltre, ci sarà un potenziamento del portale del medico per supportare queste nuove modalità di visita.

Con la Riforma, le visite di revisione sono previste solo in alcuni casi sporadici ed eccezionali, che saranno indicati dal Ministero della salute. Lo stesso vale per le visite agli atti, previste nei soli casi che saranno individuati dal regolamento interministeriale.

Con riguardo alla **formazione** per i **medici INPS**, dedicata esclusivamente alle tematiche di accertamento medico legale in materia di cecità civile, il Progetto PES2024_DCFAI_MI.05_109 (Accertamento medico legale in materia di cecità civile), che prevedeva uno specifico intervento formativo rivolto al personale medico, è stato annullato. È in corso un progetto coordinato da DC Formazione e Accademia che prevede la pubblicazione telematica di una Rassegna di medicina previdenziale e Assistenziale INPS. Il numero zero è previsto per il dicembre 2025.

Nel 2024 sono state organizzate due iniziative formative per fornire una panoramica generale della riforma e illustrare gli aspetti giuridici e procedurali di impatto. La prima iniziativa era rivolta al personale delle sedi sperimentali coinvolto nella riforma, compresi i medici (Mgs. Hermes n.3828/2024), mentre la seconda era estesa al personale di tutto il territorio, compresi i medici (Mgs. Hermes n.4151/2024). Successivamente, è stata organizzata un'iniziativa per i medici delle sedi sperimentali sulla calendarizzazione delle visite (Mgs. Hermes n.4281/2024).

Infine, con il Mgs. Hermes n.647 del 20 febbraio 2025, è stata avviata una formazione a distanza in autoapprendimento, rivolta a tutti i medici dell'Istituto, sia dipendenti che convenzionati.

Secondo la riforma sulla disabilità, spetta all'INPS acquisire la documentazione relativa alla formazione specifica necessaria per i medici certificatori, nei modi indicati dal Ministero della salute (art. 8 del d.lgs. n.62/2024: formazione effettuata nell'ambito del programma "Educazione continua in medicina"). Questa formazione riguarda le classificazioni internazionali dell'Organizzazione mondiale della sanità, la promozione della salute, gli accertamenti sanitari di base e le prestazioni assistenziali. L'INPS vi provvede utilizzando le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Il Mgs. Hermes n.4364 del 19 dicembre 2024 fornisce le modalità di profilazione dei medici necessarie per l'invio del certificato medico introduttivo, in attesa della pubblicazione della relativa circolare dell'Istituto.

Tra le iniziative, infine, volte a garantire la presenza di personale medico qualificato nelle Commissioni e a supportare le attività medico legali dell'INPS, si ricorda la deliberazione del CdA n.92 del 9 ottobre 2024, che riguarda la selezione pubblica per il reperimento a livello regionale di medici e medici specialisti in specifiche branche di interesse istituzionale. Questi ultimi riceveranno incarichi individuali con contratto di lavoro autonomo per svolgere prestazioni libero professionali finalizzate alle attività medico legali dell'INPS.

Con riferimento all'assunzione di personale finalizzato anche alla implementazione della riforma della disabilità, la deliberazione del CdA n.150 del 18 dicembre 2024 ha indetto un concorso pubblico, per titoli ed esami, per l'**assunzione a tempo indeterminato** di 781 unità di Specialisti delle aree psicologiche e sociali, da inquadrare nell'Area Funzionari, famiglia professionale Funzionari sanitari, nei ruoli del personale dell'INPS.

La deliberazione del CdA n.120 del 4 dicembre 2024 ha indetto un concorso pubblico, per titoli ed

esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di 138 funzionari sanitari nei ruoli del personale dell'INPS.

Infine, la deliberazione n.79 del 25 settembre 2024 ha indetto un concorso pubblico, per titoli ed esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di 1.069 professionisti medici di prima fascia funzionale nei ruoli del personale dell'INPS.

In attesa dell'espletamento dei concorsi, nelle Province in sperimentazione sono stati contrattualizzati 64 medici INPS e 28 operatori sanitari.

Tra i messaggi ed i progetti che acquistano più rilevanza nella realizzazione delle linee del CIV, si segnalano: il Mgs. Hermes n.2184 del 10.06.24, che prevede il nuovo servizio di audio-guida personalizzata e interattiva per i destinatari di verbali sanitari di cecità parziale e totale; il Mgs. Hermes n.4014 del 19 dicembre 2024, che definisce le principali specifiche della nuova procedura di compilazione del nuovo certificato medico introduttivo; il Mgs. Hermes n.4474 del 27 dicembre 2024 che prevede il rilascio in via sperimentale sulle sedi di Pordenone, Roma Casilino, Roma Monteverde, Napoli Scampia, Foggia di un nuovo automatismo di liquidazione delle prestazioni economiche riconosciute a soggetti minorenni (indennità di accompagnamento- fascia 44); il PES 2023_DCIIC_MI.46_164, (Monitoraggio Stato Pratica), che consente di evolvere gli applicativi di gestione della domanda per il monitoraggio delle diverse tipologie di pratiche tramite un tracking evoluto della pratica che comunica al cittadino tutte le informazioni di cui ha bisogno, integrandolo all'interno dell'App Mobile, rendendo il monitoraggio pratica disponibile anche tramite App; il PES2023_DCIIC_MI.49_166, che consente l'utilizzo del Canale Voce mediante CCM (Contact Center Multicanale) per presentare una domanda, mettendo a disposizione l'opzione "canale vocale" o "video chiamata" e prevede possibili soluzioni per richiedere le prestazioni tramite riconoscimento vocale; il PES2023_DCIIC_MI.37_160, Cruscotto ATPO, che prevede un cruscotto di monitoraggio delle udienze di ATPO (Accertamento Tecnico Preventivo Obbligatorio) per supportare le decisioni delle strutture territoriali per il miglioramento dell'azione legale. Si ricorda, infine, che il progetto PNRR per la liquidazione automatizzata dei decreti di omologa ATPO invalidità civile è stato prorogato a tutto il 2024.

Con riguardo alla linea di indirizzo del CIV secondo cui, tenendo conto delle nuove competenze attribuite dal decreto-legge 21 giugno 2022, n.73, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2022, n.122 (che prevede la soppressione delle Commissioni mediche di verifica a partire dal 1° giugno 2023) e delle nuove disposizioni in materia di politiche per le persone anziane ai sensi del D.lgs. n.29/2024, nonché della portata innovativa del decreto legislativo n.62/2024 in materia di disabilità, è necessario rafforzare adeguatamente l'area medico legale in termini di risorse umane ed economiche e di includere l'innovazione e il potenziamento dell'assetto organizzativo e logistico, nonché un supporto amministrativo per l'attività, occorre segnalare importanti criticità logistiche in questa prima fase della sperimentazione, soprattutto per le Province non in convenzione, a causa delle differenze nelle infrastrutture e nella mobilità tra le

diverse realtà territoriali. Sarà necessario attivare tempestivamente tutte le operazioni indispensabili per garantire il corretto avvio della riforma sui restanti territori, a partire dalle nuove Province in sperimentazione.

In ogni caso, in tema di organizzazione logistica, si ricorda la stipula della convenzione tra ASU GI e Direzione regionale Friuli Venezia Giulia, mentre in altre realtà come Brescia, sono in corso approfondimenti per l'eventuale ampliamento delle sedi in considerazione della disponibilità manifestata da parte delle ASL e INAIL. Il CIV ha, poi, chiesto nella deliberazione n.3 del 2025, l'adozione di uno specifico regolamento per rendere omogeneo l'iter dell'accertamento in tutte le realtà territoriali e il recupero del ruolo dei Patronati.

Nella prima fase della Riforma la normativa sembra escludere i Patronati dal procedimento di accertamento sanitario nonostante l'importanza delle loro competenze previdenziali e assistenziali. Al momento, manca l'individuazione dei compiti e delle funzioni degli Enti di Patronato.

L'Istituto si è messo a disposizione del Ministero del Lavoro per un supporto in merito all'analisi del flusso del nuovo procedimento per il riconoscimento della disabilità ai fini della corretta valorizzazione delle attività svolte dagli Enti di Patronato.

L'INPS è incaricato di garantire l'interoperabilità delle proprie banche dati, anche con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) di cui all'articolo 12, comma 1, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n.221. Le banche dati sono alimentate da elementi o risultanze che entrano nel procedimento di valutazione di base, nonché dai dati, dalle comunicazioni e dalle informazioni relative alla conclusione del procedimento stesso. Questo processo deve essere effettuato con una determina del Direttore generale, previo parere del Garante per la protezione dei dati personali.

L'intelligenza artificiale nell'invalidità civile

L'Istituto sta puntando sulle tecnologie più avanzate per migliorare, semplificare e ottimizzare i servizi e i processi informativi a favore dell'utenza. Tra queste tecnologie, l'integrazione dell'intelligenza artificiale (AI) gioca un ruolo fondamentale.

Il progetto PNRR n.8 sull'intelligenza artificiale generativa è dedicato alla visualizzazione dei certificati medici in PDF e alla facilitazione dell'estrazione delle informazioni dai verbali medici. Inizialmente, i medici avranno accesso a statistiche riassuntive per guidare le decisioni, mentre si sta lavorando ad un algoritmo di intelligenza artificiale che possa leggere i verbali medici ed estrarre le informazioni necessarie per valutare lo stato di invalidità.

Nell'ambito del progetto ChatAI@INPS, volto alla creazione di una chatbot alimentata dalle informazioni presenti nelle schede «INPSInforma», col fine di fornire all'utente risposte accurate e rapide nella ricerca di informazioni in merito ai prodotti e ai servizi offerti dall'Istituto, si stanno

predisponendo versioni avanzate delle schede informative sulle prestazioni di disabilità. Nel dettaglio, sono state riesaminate, integrate e validate, nella fase di training, 170 coppie di domande e risposte per alimentare i *data reference* di settore.

I dati dell'andamento produttivo relativo all'ultimo trimestre 2024 evidenziano una diminuzione delle visite di prima istanza rispetto al 2023. Le visite di prima istanza sono passate da 1.179.562 nel 2023 a 1.102.881 nel 2024. Il calo è più significativo per le visite effettuate dall'INPS, che sono passate da 303.356 nel 2023 a 238.514 nel 2024. Per le visite delle Regioni il calo è più lieve, passando da 876.206 nel 2023 a 864.367 nel 2024. Anche le revisioni sono in netta diminuzione, passando da 432.177 nel 2023 a 254.611 nel 2024.

Le verifiche su visite di prima istanza sono diminuite, passando da 120.944 a 99.833.

Relativamente all'attività sanitaria di sola competenza INPS, il definito al 31 dicembre 2024, a livello nazionale, è in leggero aumento per quanto riguarda le visite di prima istanza, passando da 910.663 del 31 dicembre 2023 a 924.322 del 31 dicembre 2024. Le revisioni, invece, sono in diminuzione significativa, passando da 914.504 a 832.633.

I tempi medi⁷ della **fase sanitaria** registrati in Italia nell'anno 2024 sono pari a 125 giorni, in crescita rispetto al 2023, nel quale erano pari a 123 giorni. I tempi medi della **fase amministrativa** nel 2024 sono, invece, in miglioramento con 16 giorni rispetto ai 21 giorni del 2023.

I tempi medi complessivi (fase amministrativa + fase sanitaria) del 2024 sono 140 giorni, in lieve miglioramento rispetto ai 144 del 2023.

Con riguardo alla fase amministrativa, infine, si registra un miglioramento per tutte le Regioni.

Occorre, infine, fare un riferimento alla Prestazione Universale per l'assistenza domiciliare e l'autonomia personale. Questa prestazione è stata istituita dal decreto legislativo del 15 marzo 2024, n.29, che contiene disposizioni in materia di politiche a favore delle persone anziane (over 65) e introduce in via sperimentale la prestazione dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2026 su tutto il territorio nazionale. L'obiettivo è promuovere la dignità, l'autonomia e la prevenzione della fragilità della popolazione anziana.

Con il Mgs. Hermes n.4490 del 30 dicembre 2024, sono state fornite le prime indicazioni. Una volta riconosciuta, questa prestazione assorbe l'indennità di accompagnamento di cui alla legge 11 febbraio 1980, n.18, e le ulteriori prestazioni di cui all'articolo 1, comma 164, della legge 30 dicembre 2021, n.234. Inoltre, con il Mgs. Hermes n.841 del 7 marzo 2025, è stato comunicato che sul sito intranet dell'Istituto è stata rilasciata l'applicazione denominata "Prestazione Universale D.lgs 29/2024" (Gestionale Sedi), utile per le attività di gestione e assistenza agli utenti per la prestazione in oggetto. L'accesso all'applicazione avviene mediante opportuna configurazione sul sistema di *Identity Management* dell'Istituto (IDM), con specifici profili distinti per personale amministrativo, medico e sanitario. Inoltre, è disponibile una sezione denominata

⁷ Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Centrale Salute e Prestazioni di Disabilità per la predisposizione della Relazione di Verifica 2024.

“Novità e Normativa”, contenente ulteriori informazioni utili per la gestione degli aspetti connessi alla Prestazione Universale. Gli utenti troveranno anche una *dashboard* tramite la quale filtrare le domande su cui è richiesto un intervento da parte della sede.

2.3 Sostegno alla famiglia

Nella Relazione Programmatica 2024-2026, il CIV ha chiesto di analizzare l'impatto socioeconomico sui percettori dell'**Assegno Unico**, che dovrà essere rappresentato tenendo conto anche dei diversi profili professionali e sociali, effettuando, altresì, un raffronto tra le platee coinvolte⁸ nell'erogazione dell'AUU in rapporto ai precedenti percettori.

Alcuni dati relativi all'impatto socioeconomico dell'Assegno Unico con riferimento all'anno 2024 sono desumibili dagli atti di Bilancio approvati dal CIV e dall'Osservatorio sull'Assegno Unico Universale, predisposto dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale.

Di particolare interesse sono anche i contenuti della Relazione semestrale sullo stato di implementazione dell'**Assegno unico e universale per i figli a carico** realizzata dal Dipartimento per le politiche della famiglia, Osservatorio nazionale per l'assegno unico e universale per i figli a carico, in collaborazione con l'Istituto (ultima rilevazione maggio-ottobre 2024).

In relazione ai dati contenuti nel Bilancio dell'Istituto nell'ambito delle uscite per prestazioni istituzionali il valore relativo all'Assegno Unico per i figli è pari a 21.024 mln di euro nel Preventivo 2025 e 20.892 mln di euro nella II Nota di Variazione 2024. Per l'erogazione di questa prestazione sono previsti trasferimenti dal Bilancio dello Stato alla GIAS pari a 20.939 mln nel Preventivo 2025 e pari a 20.753 mln nella II Nota di Variazione 2024.

I dati contenuti nell'Osservatorio statistico sull'Assegno Unico a cura del Coordinamento Generale Statistico Attuariale sono disponibili sul sito dell'Istituto e sono aggiornati con cadenza mensile; con riferimento alla pubblicazione di gennaio 2025, i dati si riferiscono alle domande trasmesse all'Istituto dal cittadino, dai Patronati, e tramite Contact Center dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2024 e alle erogazioni di AUU di competenza del periodo marzo 2022-dicembre 2024. Come previsto dalla norma istitutiva, gli importi dell'assegno (e le relative soglie ISEE) all'inizio di ogni anno devono essere adeguati alla variazione dell'indice del costo della vita: la misura di tale adeguamento è stata pari all'8,1% nel 2023 e al 5,4% nel 2024, conseguentemente gli importi medi mensili per richiedente sono passati da 235€ del 2022, a 257€ del 2023, a 273€ del 2024⁹, mentre l'importo medio mensile per ciascun figlio è passato da 147€ del 2022, a 162€ del 2023, a 172€ del 2024.

Anche per l'annualità 2024, per le famiglie che già percepivano l'assegno non è stato necessario provvedere alla presentazione di una nuova domanda di AUU, salvo l'onere di comunicare le

⁸ L'assegno per il nucleo familiare è una prestazione economica erogata dall'INPS ai nuclei familiari dei lavoratori dipendenti, dei parasubordinati iscritti alla gestione separata, dei pensionati da lavoro dipendente, dei lavoratori domestici, dei dipendenti agricoli e titolari di prestazioni a sostegno del reddito (come NASpl e cassa integrati): l'assegno spetta in misura diversa in relazione al numero dei componenti e al reddito del nucleo familiare. Più alto è il numero dei componenti del nucleo familiare, tanto più alto risulta l'importo del trattamento.

⁹ Nel mese di dicembre 2024 l'importo medio mensile per richiedente risulta pari ad un valore di 150€ nel caso di liquidazione relativa ad un solo figlio e cresce in modo molto consistente all'aumentare del numero di figli, raggiungendo la misura di 1.132€ per i nuclei con 4 figli e di 1.920€ per i nuclei con almeno 6 figli.

eventuali variazioni da inserire nel modello di domanda (es. nascita di un nuovo figlio): conseguentemente rispetto ai circa 6,2 milioni di domande pervenute nel 2022, nel 2023 ne sono pervenute 805mila, e nel 2024 circa 557mila.

Un'analisi di interesse può essere condotta sulle differenze territoriali tra gli importi medi per ciascun figlio; il dato mensile di competenza viene classificato per regione di residenza del richiedente.

Con riferimento al mese di dicembre 2024, la concentrazione di importi più elevati si ha al Sud, dove si rileva un valore medio dell'AUU di 186€ a figlio (il valore massimo pari a 195€ si registra in Calabria), mentre gli importi meno consistenti si registrano al Nord, dove si ha complessivamente un importo medio per figlio di 164€ (con un valore minimo di 156€ in Val d'Aosta).

La differenziazione territoriale in termini di importi medi erogati, oltre alle eventuali differenze della numerosità e della composizione dei nuclei famigliari, risulta in buona parte riconducibile alla diversa distribuzione del reddito tra aree geografiche, in quanto la misura del beneficio riconosciuto è funzione (inversa) del livello di ISEE, di fatto meno elevato al Sud rispetto al Nord.

Nell'Osservatorio statistico sull'Assegno Unico a gennaio 2025 si specifica che nel 2024 i nuclei familiari che hanno ricevuto almeno una mensilità dell'assegno, sono risultati pari a 6.365.693, rispetto ai 6.567.810 di nuclei beneficiari del 2023, questi ultimi comprensivi dei nuclei percettori del Reddito di Cittadinanza per i quali l'AUU è stato integrato dall'Istituto: i figli raggiunti complessivamente dalla misura sono stati 10.088.598 nel 2024 rispetto ai 10.081.107 del 2023. Anche l'importo complessivo erogato relativo ai mesi di competenza 2024 (19.777,4 milioni di euro) supera quello del 2023 (18.220,1 milioni di euro) così come l'importo medio mensile per richiedente e l'importo medio mensile per figlio.

In ordine alle progettualità messe in campo dall'Istituto per migliorare l'**efficienza nella erogazione della misura**, il 30 settembre 2024 le attività connesse al progetto PES2023_DCTII_MI.75_297 "Nuovo Osservatorio Assegno Unico", finalizzate alla realizzazione di un cruscotto di monitoraggio della procedura AUU, si sono concluse e la piattaforma realizzata con tecnologia Power Bi è disponibile nella sezione "Cruscotto Statistico" della procedura intranet dell'Assegno Unico (Mgs. Hermes n.3854/2024). Il cruscotto fornisce una visione d'insieme sullo stato delle schede relative ai figli, incluse nelle domande per l'assegno unico universale, a partire da marzo 2022 fino all'ultima data di aggiornamento dei dati.

La specifica sezione "Monitoraggio" ospita due report sulle evidenze alla sede in giacenza osservate rispettivamente per distribuzione territoriale e per tipologia di evidenza. Questi report consentono di monitorare le lavorazioni da parte degli operatori, evidenziando situazioni critiche sul territorio nei tempi di chiusura delle istruttorie in attesa di azioni a carico delle sedi.

Il nuovo Osservatorio sarà reso disponibile anche al territorio a partire dalle Direzioni regionali.

Nel 2023 è stato inoltre attivato dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale in collaborazione con DC Studi e Ricerche il progetto denominato "Analisi dei beneficiari e della spesa

per assegno unico: take-up, condizione lavorativa dei genitori, analisi sullo stato del bisogno”, attuativo della LGG “Assegno unico universale: analisi dell’impatto economico sui percettori e le loro famiglie”.

Nel 2025 (Mgs. Hermes n.111 del 13 gennaio 2025) l’INPS ha aderito al nuovo sistema Re.Tes. (Reingegnerizzazione delle procedure di Tesoreria) della Banca d’Italia con l’obiettivo di snellire le procedure amministrative allineandole con l’evoluzione dei sistemi e degli strumenti di pagamento.

Con il Mgs. Hermes n.2235 del 14 giugno 2024 è stato avviato un contest nazionale per la raccolta di proposte per l’efficientamento delle lavorazioni e della gestione dell’Assegno unico universale, al fine di aumentare il valore finale del servizio offerto agli utenti. Il *contest*, attraverso la Piattaforma Idea *Management* presente su *Teams*, ha consentito di raccogliere, condividere e votare le idee proposte dal personale delle sedi centrali e territoriali competenti in materia.

Relativamente alla prestazione AUU, il CIV ha chiesto di prevedere la possibilità che il cittadino e il Patronato possano richiedere il riesame, anche in autotutela, della domanda non accolta.

Il cittadino ha a disposizione, nella procedura dedicata, l’esito della domanda e può chiedere il riesame con raccomandata A/R o con posta elettronica certificata.

Si conferma la necessità di rendere disponibile la richiesta di autotutela nella procedura informatica ordinaria, direttamente accessibile al cittadino e al patronato.

Attualmente, il **riesame** è effettuato in autonomia da parte della sede di competenza che potrà utilizzare l’apposita funzione di rielaborazione, ove ne rilevi i presupposti sulla base degli elementi informativi presentati dal cittadino intervenendo sugli esiti dei controlli automatici che hanno determinato il rigetto, la revoca o la decadenza. Inoltre, nel caso in cui la sede non possa modificare in autonomia gli esiti dei controlli può inoltrare la richiesta alla Direzione generale. Si sta perfezionando il procedimento attraverso l’uso della piattaforma trasversale dei *ticket* “*Remedy*” realizzata nell’ambito del PES2023_DCIIC_MI.42_162 la cui sperimentazione è stata avviata con la Direzione Regionale e le strutture territoriali delle Marche e consente di gestire tutte le richieste di informazione e assistenza amministrativa e tecnica relative alle domande di Assegno Unico Universale che presentano anomalie e complessità rispetto all’ordinario flusso di gestione o che richiedono interventi di natura tecnica. È in fase di avvio l’estensione della sperimentazione alle Direzioni Regionali e alle strutture dell’Abruzzo, Lombardia, Puglia, Veneto, alla quale seguirà il rilascio su tutto il territorio.

Altri elementi di miglioramento del procedimento sono stati introdotti con il Mgs. Hermes n.4253 del 13 dicembre 2024 con il quale è stato comunicato l’aggiornamento del servizio di presentazione e consultazione delle domande di Assegno Unico e Universale (che, oltre a presentare una veste grafica rinnovata, mira ad offrire un utilizzo più intuitivo ed agevole, così da rispondere con efficacia alle esigenze degli utenti) e con il Mgs. Hermes n.3208 del 30 settembre 2024 con il quale è stata comunicata l’attivazione di controlli automatizzati della condizione di

disabilità, che attribuisce il diritto ad una maggiorazione per i figli sino a 21 anni, nonché costituisce titolo all'assegno per i figli a carico di età superiore a 21 anni e nelle ipotesi di nuclei orfanili. Il controllo consente di attestare la veridicità del dato inserito dall'utente in domanda mediante il confronto con quanto presente negli archivi dell'Istituto dell'Invalidità Civile.

Con riferimento alla richiesta del CIV di consentire a cittadini e patronati di modificare le domande presentate, in caso di errori di compilazione o carenze di documentazione, al fine di ottenere il riconoscimento dei ratei pregressi, la Tecnostruttura precisa che la domanda, dopo l'invio passa in lavorazione con i dati inseriti; il cittadino o il patronato possono successivamente "integrare" la domanda presentata utilizzando le funzionalità che permettono di visionare e modificare la scheda.¹⁰

Con il Mgs. Hermes n.2303 del 20 giugno 2024 dove si comunica il rilascio, nell'ambito della procedura di presentazione della domanda di assegno unico e universale per i figli a carico, di nuove funzioni per la gestione della maggiorazione per genitori entrambi lavoratori in caso di domande presentate da nuclei vedovili ai sensi dell'articolo 4, comma 8, del decreto legislativo 29 dicembre 2021, n.230, come modificato dall'articolo 22, comma 1, del decreto-legge 4 maggio 2023, n.48, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023, n.85.

Con il Mgs. Hermes n.4437 del 23 dicembre 2024, l'Istituto ha illustrato il rilascio del nuovo servizio di video-guida personalizzata per i nuovi richiedenti l'Assegno unico e universale per i figli a carico. Questo servizio è parte del progetto n.77 PNRR "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti" e mira a fornire ai destinatari del primo pagamento mensile dell'AUU una guida interattiva e personalizzata. La video-guida è progettata per informare in modo semplice ed efficace i richiedenti sui loro diritti e sulle specifiche informazioni necessarie per diverse tipologie di richiedenti, come genitori, genitori affidatari e genitori entrambi lavoratori. La guida segnala i requisiti per il diritto a maggiorazioni in relazione a elementi come la presenza di un ISEE valido, la numerosità del nucleo familiare e la presenza di figli con disabilità, evidenziando anche le tempistiche dei pagamenti¹¹.

¹⁰ In particolare, tramite la funzione:

- o Modifica: è possibile modificare alcuni dati inseriti al momento della presentazione della domanda/scheda, tra cui le informazioni relative alla disabilità del figlio e i dati sulla composizione del nucleo;
- o Maggiorazione Famiglie Numerose: è possibile visionare e modificare i dati sui figli maggiorenni a carico inseriti, che non hanno diritto all'AUU ma che concorrono alla maggiorazione per famiglie numerose;
- o Allegati: è possibile allegare dei documenti alla domanda e visionare gli allegati già caricati; in tale caso la domanda è definita considerando il periodo di validità del documento allegato;
- o Modalità di pagamento: tramite questa funzione è possibile visionare e modificare i dati di pagamento, inseriti al momento della presentazione della domanda.

¹¹ Gli utenti possono accedere autonomamente ai servizi online tramite quattro pulsanti (call to action) presenti nella scena finale della video-guida: MyINPS, per monitorare le notifiche dei successivi pagamenti; ISEE precompilato, per presentare una nuova DSU e ottenere l'ISEE, essenziale per il calcolo dell'AUU; Modifica e consulta la domanda di Assegno Unico Universale, per variare la modalità di pagamento se l'importo dell'AUU spettante è superiore a 1000 euro; Portale delle Famiglie, per richiedere altre prestazioni come i congedi parentali. Gli utenti riceveranno via SMS o e-mail la comunicazione dell'invio della disposizione di pagamento dell'AUU con l'invito ad accedere al portale istituzionale nell'area riservata MyINPS, autenticandosi con la propria identità digitale per visualizzare la video-guida, che rimarrà a loro disposizione per sei mesi.

Dal report "Impatto dei progetti PNRR", aggiornato a dicembre 2024, si evidenzia che nel periodo gennaio 2022 – dicembre 2024 sono 878.379 i video prodotti, 328.398 video visualizzati (pari ad un 37%) e 216.053 le interazioni (pari al 66%). Tale servizio ha ricevuto il 4,57 di gradimento (su un totale di 5).

Con il Mgs. Hermes n.4394 del 20 dicembre 2024, sono state illustrate le causali di recupero e le istruzioni contabili in tema di recupero indebiti per l'integrazione dell'Assegno Unico e Universale per figli a carico per i nuclei familiari percettori di Reddito di Cittadinanza ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del decreto legislativo n.230/2021.

Col Mgs. Hermes n.1108 del 14 marzo 2024, in un'ottica di efficientamento dei servizi, è disponibile una nuova funzionalità che consente al richiedente dell'AUU di conferire all'Istituto di Patronato il mandato di assistenza e rappresentanza relativo a una domanda già in corso, presentata dallo stesso cittadino o da un diverso Istituto di Patronato. La nuova funzionalità è denominata "Subentro Patronato".

2.4 Sostegno alla Maternità e congedi parentali

Nell'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2024-2026, il CIV ha chiesto di realizzare un servizio che permetta all'utente e al Patronato di poter verificare costantemente il numero di giorni di **congedo parentale già goduti e quanti ancora residui**, rispetto alla gestione di appartenenza.

Con il Mgs. Hermes n.2704 del 23 luglio 2024, l'Istituto comunica l'implementazione della procedura per l'acquisizione delle domande di congedo parentale (a giorni e a ore) dei lavoratori dipendenti per la presentazione della domanda con la richiesta di indennità maggiorata. L'implementazione permette che la definizione delle domande segua l'ordine cronologico di fruizione dei periodi, evitando sovrapposizioni nel tempo e richieste di modifiche o annullamento di periodi di congedo parentale richiesti e non fruiti.

Con il Mgs. Hermes n.4378 del 19 dicembre 2024, viene comunicato il rilascio ad una platea ristretta di utenti pilota, all'interno del servizio "Domande di maternità e di paternità", della nuova funzionalità "Consulta contatori congedo parentale" che permette al cittadino e al contact center la consultazione dei congedi parentali richiesti relativi a nascite o adozioni/affidamenti avvenuti negli ultimi 12 anni. La nuova funzione permette, per ogni figlio nato o adottato negli ultimi 12 anni, di visualizzare informazioni circa il totale di congedo parentale, il totale di congedo parentale accolto con indennità e il totale accolto senza indennità. Nel corso dell'ultimo biennio, nell'ambito dei Progetti di evoluzione dei servizi, sono stati programmati alcuni interventi rilevanti nell'Area "Sostegno alla maternità e congedi parentali".

Sono stati realizzati interventi volti a **semplificare le domande di maternità e congedo**, rendendo così più accessibile l'accesso alla prestazione da parte dei cittadini e introducendo controlli di compatibilità preventivi in fase di ingresso della domanda. L'Istituto, sulla base della normativa vigente e con l'obiettivo di rendere sempre più trasparenti le informazioni disponibili ai cittadini e agli intermediari, ha messo a disposizione dei cittadini (e non ancora agli intermediari) il contatore congedi, servizio rilasciato attualmente in via sperimentale, che permette di verificare costantemente quanti siano i giorni di congedo parentale già goduti e quanti ancora residui, rispetto alla gestione di appartenenza. Attualmente sono in corso approfondimenti amministrativi e tecnici per poter estendere il servizio ai Patronati. La prestazione dei congedi parentali è stata oggetto negli ultimi anni di diversi interventi legislativi, che hanno previsto sia limiti di fruizione individuali e di coppia, tra loro incongruenti, sia periodi indennizzabili in via alternativa tra i genitori. Sono in implementazione una serie di controlli su tutte le prestazioni a conguaglio, con l'obiettivo di verificare, da una parte, la legittima fruizione dei benefici nel rispetto delle disposizioni di legge da parte degli aventi diritto, dall'altra di accertare la correttezza delle somme poste a conguaglio dai datori di lavoro introducendo dei sistemi di controllo ad hoc per le singole prestazioni.

Con il Mgs. Hermes n.4397 del 20 dicembre 2024 è stato comunicato l'aggiornamento della procedura "Gestione Maternità" per consentire il prelievo, l'acquisizione da operatore, la

consultazione e la variazione delle pratiche di congedo di paternità obbligatorio a pagamento diretto.

Nel mese di marzo del 2025, con Mgs. Hermes n.776, sono stati rilasciati ulteriori aggiornamenti della procedura "Gestione Maternità" volti alla lavorazione delle pratiche di congedo di paternità obbligatorio a pagamento diretto per lavoratori dipendenti presentate con il nuovo servizio internet "Domande di maternità e paternità".

Dall'andamento produttivo al 31 dicembre 2024, si evidenzia un aumento significativo delle richieste di congedo parentale pervenute, che passano da 1.745.909 al 31 dicembre 2023 a 2.003.382 al 31 dicembre 2024. L'aumento riguarda soprattutto i lavoratori dipendenti del settore privato e quelli iscritti alla gestione separata, mentre si registra una diminuzione per le domande di congedo parentale dei lavoratori autonomi.

2.5 Prestazioni creditizie e sociali

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto una costante interlocuzione con le Organizzazioni Sindacali sull'utilizzo delle risorse relative alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, tenendo conto, nell'orientare l'**utilizzo del Fondo**, delle trasformazioni economiche e sociali in corso.

Ulteriore richiesta riguarda il confronto tra gli Organi dell'Istituto per realizzare un intervento volto ad armonizzare le prestazioni offerte dall'INPS in ambito creditizio e sociale anche con la Gestione Assistenza Magistrale (ex ENAM) e con il Fondo Assistenza e Mutualità (ex IPOST) e per promuovere l'istituzione di uno specifico Comitato Amministratore del Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ex-INPDAP istituito ai sensi dell'art.1 della Legge 662 del 23 dicembre 1996. L'organismo, in particolare, dovrà garantire la massima partecipazione delle rappresentanze dei lavoratori nella gestione delle risorse destinate alle attività creditizie e sociali per i lavoratori pubblici e pensionati iscritti, ottimizzando l'impiego delle stesse e stabilendo, altresì, la loro utilizzazione.

Per quanto riguarda le iniziative di **armonizzazione delle prestazioni** si constata che le procedure di erogazione delle prestazioni sono in progressivo allineamento come, ad esempio, quelle per i prestiti ed alcune prestazioni di welfare. Residuano alcune differenze relative alle normative primarie di riferimento che in alcuni casi non consentono il pieno allineamento delle stesse.

Si osserva altresì che, sebbene non sia stato ancora istituito uno specifico Comitato Amministratore del Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ex-INPDAP, la **partecipazione delle Organizzazioni Sindacali** al percorso di istituzione di nuove prestazioni è assicurata dal confronto che la DC Credito, Welfare e Strutture Sociali effettua con le medesime OO.SS. a fronte di interventi modificativi della regolamentazione (ad esempio gli incontri per utilizzo dei fondi HCP e LTC e per predisposizione del nuovo bando).

La seguente linea di indirizzo del CIV "prevedere l'adeguamento delle procedure di gestione del Fondo Credito per migliorare il processo dal punto di vista informatico" è stata recepita dal CdA con la Linea Guida Specifica 2024 "sviluppo delle procedure e degli strumenti per l'ottimale gestione delle prestazioni creditizie e sociali". Sul tema, si ricorda il progetto PES 2023_DCCWSS_MI.08_053, sulla realizzazione di un nuovo servizio domanda per la concessione dei prestiti agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, alla Gestione Fondo credito ex Ipost, alla Gestione assistenza magistrale. Il progetto è stato integrato con determina n.190/2024 nel progetto PES2023_DCCWSS_MI.09_054, sviluppo di nuove strutture applicative dedicate all'istruttoria dei prestiti, con implementazione di soluzioni di interoperabilità con altre Pubbliche Amministrazioni.

Il progetto PES 2023_DCCWSS_MI.06_052 introduce sostanziali semplificazioni al regolamento per l'erogazione di prestiti agli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, agli

iscritti alla Gestione assistenza magistrale, agli iscritti alla Gestione fondo credito Ipost al fine di migliorare il livello di efficienza della prestazione, presidiarne meglio i rischi connessi alla indebita erogazione, potenziarne la finalità sociale.

Il CIV ha chiesto con un proprio indirizzo di favorire l'incremento delle adesioni al Fondo Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali sostenendo un intervento normativo per riaprire i termini per le iscrizioni, semplificare le procedure e la modulistica per l'accesso alle prestazioni del Fondo e consentire l'iscrizione anche ai pensionati che abbiano esercitato la facoltà di cumulo con contribuzione anche dell'ex INPDAP, prevedendo il coinvolgimento del ruolo dei Patronati e degli intermediari istituzionali.

Con Circolare n.49 del 3 marzo 2025 l'Istituto fornisce indicazioni in ordine all'articolo 27 della legge 13 dicembre 2024, n.203, che prevede l'**apertura strutturale dei termini per consentire l'adesione** alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali prevista dall'articolo 1, comma 245, della legge 23 dicembre 1996, n.662.

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto di verificare l'opportunità di uniformare le disposizioni relative alla documentazione tecnica prevista sia dal Regolamento dei **mutui ipotecari edilizi** concessi agli iscritti al Fondo, sia dal Regolamento dei mutui per i dipendenti INPS.

In merito alla verifica dell'opportunità di uniformare le disposizioni afferenti alla documentazione tecnica prevista sia dal Regolamento dei mutui ipotecari edilizi concessi agli iscritti al Fondo, che dal Regolamento dei mutui per i dipendenti INPS, sono in corso, con il Coordinamento Generale Tecnico Edilizio, approfondimenti per l'allineamento dell'istruttoria e per l'acquisizione della documentazione tecnica necessaria per l'approvazione del mutuo. La procedura di acquisizione della domanda non può, tuttavia, essere la medesima di quella dei dipendenti INPS per le diverse esigenze da tenere in considerazione, quali ad esempio, la verifica del presupposto iscrittivo alla Gestione Unitaria Prestazioni Creditizie e Sociali che non è invece necessaria per i mutui erogati al personale (ex. Art. 59 D.P.R. 509/1979). Si constatata comunque l'intenzione da parte dell'Amministrazione di semplificare e allineare quanto più possibile le due procedure, pur tenendo in considerazione, come detto, le specifiche esigenze di ogni gestione.

Sui mutui, si richiama il progetto PES2023_DCCWSS_MI.05_051, Implementazione applicativo reingegnerizzato riscossione mutui ipotecari edilizi, che ha previsto: la realizzazione della completa automazione nella gestione dei piani di ammortamento, la piena integrazione e conferenza con il sistema di contabilità generale dell'Istituto e con i sistemi di gestione del contenzioso e recupero crediti e la integrazione con l'area riservata del cittadino.

Non risulta, invece, recepita la seguente linea del CIV: garantire la continuità nell'intervento di anticipazione del TFS/TFR attraverso il fondo credito e welfare, anche mettendo a disposizione risorse aggiuntive e provvedendo ad una verifica della regolamentazione con decorrenza 2025.

Deve essere comunque assicurata la continuità della prestazione a chi ne ha fatto domanda nell'anno in corso, mantenendo l'ordine cronologico di presentazione della stessa.

Il Consiglio di Amministrazione dell'INPS, infatti, con la deliberazione n.32 del 14 giugno 2024, ha disposto la conclusione al 30 giugno 2024 della sperimentazione della prestazione di anticipazione ordinaria del TFS/TFR. Questa prestazione era stata istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera f), del decreto interministeriale 28 luglio 1998, n.463, con la deliberazione del medesimo Consiglio di Amministrazione n.219 del 9 novembre 2022.

Con il Mgs. Hermes n.1628 del 25 aprile 2024, era stato disposto il blocco delle domande di anticipazione ordinaria del TFS/TFR per il raggiungimento del limite delle disponibilità finanziarie stanziato nel Bilancio dell'Istituto per l'anno 2024.

Attualmente è in corso una interlocuzione tra l'Istituto e il Ministero per verificare la possibilità di fornire una risposta alle esigenze di anticipo del pagamento del TFS/TFR sempre mediante l'utilizzo del Fondo, anche in altre forme.

2.6 Inclusione sociale

Il CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto di aggiornare i progetti dell'INPS volti a favorire le politiche di inclusione, alla luce delle trasformazioni sociali in atto, collocando il ruolo dell'Istituto all'interno del percorso di programmazione, di partecipazione e di presa in carico previsto dalla Legge n.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" che coinvolge le diverse realtà istituzionali e sociali preposte a questa attività. Questa linea di indirizzo del CIV è stata declinata dal C.d.A. con la Linea Guida Specifica 2024 "implementazione delle misure di inclusione sociale e lavorativa: supporto per la formazione al lavoro (SFL) e assegno di inclusione (ADI). sviluppo del sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa (SIISL)".

La linea di indirizzo del CIV che richiedeva l'implementazione di un sistema digitale integrato di amministrazione attiva, accessibile alle singole amministrazioni, è stata declinata dal C.d.A. con la Linea Guida specifica 2024. La Linea Guida Specifica prevede un sistema che permette alle amministrazioni di accedere al fascicolo digitale del cittadino per verificare le prestazioni attribuite a ciascun soggetto, favorendo così la presa in carico e l'integrazione delle diverse misure di sostegno. Si tratta dell'evoluzione del progetto "INPS per tutti" (attualmente denominato "INPS in rete per l'inclusione") con l'ulteriore sviluppo della piattaforma integrata dei dati; il progetto si concentra sull'efficientamento procedurale delle misure di sostegno al reddito e alla famiglia e sullo sviluppo di una piattaforma integrata dei dati.

Esso è strettamente collegato ad un altro progetto, il **Welfare As A Service (WaaS)**, che si propone di integrare e rendere fruibile a tutta la PA il grande patrimonio informativo di INPS riguardante le prestazioni di welfare erogate. Per approfondimenti sul WaaS, si rinvia al programma 9.1.

In ordine alla linea di indirizzo che chiedeva agli organi di gestione di prevedere, anche per il cittadino, il rilascio del riesame per la prestazione ADI e SFL si è rilevato che a seguito di un provvedimento di reiezione o decadenza relativo ad ADI o SFL, gli utenti possono rivolgersi alla sede INPS territorialmente competente entro 30 gg dalla notifica del provvedimento stesso, al fine di proporre istanza di riesame. In tali casi la sede territoriale procede secondo le istruzioni contenute nel Mgs. Hermes n.2146 del 6 giugno 2024. In particolare, gli operatori di sede, accertata la rimozione della causa e la rettifica della motivazione che ha portato la domanda a essere posta nello stato "Respinta" o "Decaduta", possono utilizzare la specifica funzionalità presente in procedura ADI o SFL. La domanda verrà poi, rielaborata per la verifica della sussistenza degli altri requisiti richiesti. Si conferma la necessità di rendere disponibile il riesame in procedura, direttamente accessibile al cittadino e al patronato.

Il CIV sollecitava, inoltre, la massima interconnessione tra gli attori istituzionali, associativi, gli assistenti sociali e i servizi per l'impiego e la formazione coinvolti nella gestione dell'ADI, SFL e SIISL, per garantire l'effettiva presa in carico dei bisogni dei cittadini.

In sede di audizione del 26 marzo 2025, il Direttore Centrale Inclusione, Sostegno alla famiglia e alla genitorialità ha reso noto che l'Istituto ha avviato, sin dall'introduzione delle misure di ADI e SFL, un tavolo tecnico per garantire un efficiente flusso di comunicazioni tra INPS ed il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. In collaborazione con il Ministero è assicurata l'interconnessione con i servizi sociali per il tramite dell'ANCI e con i CPI per il tramite delle Regioni. Inoltre, sono affidate all'INPS il presidio delle attività e le implementazioni collegate al SIIISL, quale sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa. Infine, anche al fine di garantire l'effettiva presa in carico dei bisogni dei cittadini, sono stati intrapresi incontri a cadenza prestabilita con i diversi stakeholders coinvolti.

In ordine alla richiesta del CIV di effettuare il monitoraggio e un'apposita rendicontazione al Consiglio sugli effetti della erogazione della nuova prestazione "Assegno di inclusione" e del "Supporto per formazione e lavoro", con particolare riferimento alle platee coinvolte, in confronto a quelle interessate dal RdC, ai trattamenti erogati e ai costi complessivi, si osserva che con comunicazione istituzionale n.1351 del 23 dicembre 2024 è stata trasmessa alla segreteria del Direttore Generale, inoltrata al CIV il 1 aprile 2025, la rendicontazione sugli effetti della erogazione della nuova prestazione "Assegno di inclusione" e del "Supporto per formazione e lavoro".

Alcuni dati sono contenuti nell'**Osservatorio** su Assegno di Inclusione (**ADI**) e Supporto per la Formazione e il Lavoro (**SFL**) aggiornato al 31 dicembre 2024 e nella Relazione per la valutazione del Reddito di cittadinanza pubblicata il 13 giugno 2024. Il lavoro svolto dal Coordinamento statistico nella redazione dell'Osservatorio risponde in parte alla linea di indirizzo del CIV inerente al monitoraggio e alla diffusione dei dati relativi alle prestazioni erogate dell'Istituto e alle attività formative, di orientamento, di ricollocazione lavorativa connesse all'avvio del sistema ADI ed SFL; lo studio è disponibile sul sito internet dell'Istituto e liberamente consultabile, contiene i dati della misura fino al 31 dicembre 2024 ed è stato pubblicato il 30 gennaio 2025.

L'Osservatorio si occupa dell'Assegno di Inclusione (ADI) e del Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL); le due misure che, a partire rispettivamente da gennaio 2024 e da settembre 2023, hanno sostituito Reddito e Pensione di Cittadinanza (RdC/PdC) con un diverso approccio al contrasto della povertà e alla promozione dell'inserimento lavorativo.

Dai dati emerge che, al 31 dicembre 2024, i nuclei familiari con domanda accolta per l'Assegno di Inclusione sono poco meno di 760mila, coinvolgendo complessivamente 1,82 milioni di persone. L'importo medio mensile del beneficio ADI è stato pari a 620 euro, con una maggiore concentrazione dei beneficiari nelle regioni meridionali, in linea con la precedente misura del Reddito di Cittadinanza.

Per quanto riguarda il Supporto per la Formazione e il Lavoro, dall'inizio della prestazione (settembre 2023) sono 133mila le persone che hanno percepito almeno un pagamento, con una prevalenza di beneficiari nelle regioni del Sud e nelle Isole. Dopo oltre 12 mesi, a dicembre 2024, i

beneficiari in pagamento sono circa 68mila, il 48% appartiene alla fascia di età compresa tra i 50 e i 59 anni.

In merito alla **relazione tra i nuclei percettori di RdC/PdC** (1,07 milioni a luglio 2023) **e le nuove misure** si è potuto osservare che il 60% è risultato successivamente percettore di ADI/SFL, il 25% dei nuclei non risulta aver presentato domanda né per ADI né per SFL, mentre per il residuo 15% la domanda non è stata accolta. Complessivamente il 26% dei nuclei percettori di RdC/PdC a luglio 2023 ha avuto almeno un componente che ha trovato lavoro nel 2024.

Il Comitato Scientifico incaricato ai sensi della legge n.26 del 28 marzo 2019 per la valutazione degli esiti del **Reddito di cittadinanza (RdC) e della Pensione di Cittadinanza (PdC)** e confermato per tale scopo dalla legge di riforma n.85/2023, ha pubblicato la relazione relativa alla valutazione e il rapporto di monitoraggio dell'impatto delle prestazioni per l'intero periodo di vigenza del provvedimento (primo aprile 2019 - 31 dicembre 2023), periodo che precede l'avvio della riforma entrata a regime dal primo gennaio 2024 con l'introduzione dell'Assegno di inclusione.¹²

Sulla base dei dati forniti dall'Osservatorio Statistico dell'INPS hanno percepito il sussidio di integrazione al reddito nel periodo di vigenza (aprile 2019-dicembre 2023), per almeno una mensilità, circa 2,4 milioni di nuclei familiari e 5,3 milioni di persone. Il numero medio delle mensilità di 25,8 per il RdC e di 31,6 per il PdC.

L'importo della spesa pubblica impegnata è superiore ai 34 miliardi di euro.

Nelle indagini effettuate dall'ISTAT e diffuse mediante comunicato stampa il 17 marzo 2025 si stima che il passaggio dal Reddito di cittadinanza, già depotenziato nel corso del 2023, all'Assegno di inclusione comporti un peggioramento dei redditi disponibili per circa 850mila famiglie (3,2% delle famiglie residenti). La perdita media annua è di circa 2mila 600 euro e interessa quasi esclusivamente le famiglie che appartengono al gruppo delle famiglie più povere. In tre quarti dei casi si tratta di nuclei che perdono il diritto al beneficio e nel restante quarto di nuclei svantaggiati dal nuovo metodo di calcolo.

Per circa 400mila famiglie il passaggio tra RDC e ADI non comporta una variazione del reddito disponibile perché continuano a ricevere lo stesso importo. Infine, un gruppo esiguo di famiglie (circa 100mila) trae un beneficio dal passaggio all'ADI di circa 1.200 euro. Il vantaggio deriva dal diverso trattamento dei componenti con disabilità insito nel metodo di calcolo della scala di equivalenza ADI rispetto a quella RDC. Con riferimento all'attività realizzata dall'Istituto per efficientare l'erogazione delle misure di inclusione sociale si riportano di seguito alcune innovazioni intervenute nell'anno oggetto di verifica.

¹² La Relazione è stata effettuata tenendo conto delle indicazioni della Raccomandazione del Consiglio Europeo del 30 gennaio 2023 "relativa a un adeguato reddito minimo che garantisca l'inclusione attiva" con l'utilizzo di diverse fonti statistiche (Istat, Euromod, Inps, Anpal, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali), illustrate nel Rapporto di Monitoraggio, che hanno consentito di valutare l'impatto dei sussidi e delle misure di politica attiva del lavoro e per l'inclusione sociale sulla platea delle famiglie e delle persone in condizioni di povertà assoluta e per i beneficiari delle prestazioni.

Con il Mgs. Hermes n.4121 del 5 dicembre 2024 è stata data notizia della sottoscrizione dell'accordo di adesione alla **Piattaforma SEND** da parte dell'Istituto. L'obiettivo è l'efficientamento dei processi di notifica e comunicazione con la messa a disposizione degli atti sulla Piattaforma Digitale SEND, accessibile dai destinatari o direttamente (tramite Spid o CIE) o tramite l'app IO, al fine di determinare la certezza degli effetti giuridici della notifica anche se è stato depositato in piattaforma il relativo avviso di mancato recapito o nel caso di irreperibilità assoluta del destinatario. Nel Mgs. Hermes n.4392 del 20 dicembre 2024 l'Amministrazione dà comunicazione dell'invio di comunicazioni tramite «SEND» per l'Assegno di inclusione; si sottolinea che le comunicazioni riguarderanno i provvedimenti adottati durante l'intero anno 2024 e potranno, pertanto, far riferimento ad eventi interruttivi del riconoscimento della misura, già intervenuti per i quali le comunicazioni inviate tramite la piattaforma SEND conterranno l'indicazione delle modalità per richiedere un eventuale riesame nel termine di 30 giorni dalla data della notifica, fatta salva la possibilità di azione giudiziaria.

Viene inoltre riportata la data dell'intervenuto evento interruttivo con le relative causali utili per fornire una corretta informazione all'utenza soprattutto nei casi in cui siano state presentate, nel frattempo, nuove domande, accolte e in corso di pagamento o nei casi in cui il pagamento per la nuova domanda sia sospeso (es. per mancata presentazione ai servizi sociali), ma non oggetto di revoca o decadenza.

Con Mgs. Hermes n.2146 del 6 giugno 2024, l'INPS rende noto il rilascio di nuove funzionalità e implementazioni procedurali per la **presentazione delle domande** di assegno di inclusione e supporto per la Formazione e il Lavoro e per la gestione delle stesse da parte delle strutture territoriali. Le procedure sono disponibili previo accesso al Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL).

L'art.25 del decreto-legge 60/2024 (decreto coesione) ha previsto **l'iscrizione alla piattaforma SIISL dei percettori di Naspi e DIS-COLL**. I percettori della nuova prestazione di assicurazione sociale per l'impiego (NASpi) e quelli dell'indennità di disoccupazione per i lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa (DIS-COLL), di cui al decreto legislativo 4 marzo 2015, n.22, sono iscritti d'ufficio alla piattaforma del sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa (SIISL) di cui all'articolo 5 del decreto-legge 4 maggio 2023, n.48, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023 n.85. Gli stessi soggetti sono tenuti alla sottoscrizione del curriculum vitae, del patto di attivazione digitale e del patto di servizio sulla piattaforma, nei modi e termini definiti con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali.

Il decreto-legge 60/2024 (decreto coesione) all'art.26 rivede la normativa sul SIISL al fine di semplificarla e favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Nell'ottica di un potenziamento dello strumento si inseriscono anche l'introduzione della stipula "da remoto" del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e l'utilizzo nell'ambito del SIISL, nei limiti consentiti dalle disposizioni vigenti, degli strumenti di Intelligenza Artificiale per l'abbinamento

ottimale delle offerte e delle domande di lavoro inserite, attraverso un "indice" che misura il "livello di affinità" tra la posizione lavorativa e i curricula.

Dal 18 dicembre 2024, inoltre, chiunque potrà caricare il proprio curriculum e navigare tra le offerte di formazione e lavoro disponibili sulla piattaforma ideata e progettata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e gestita dall'INPS. Al tempo stesso, le imprese potranno inserire le proprie ricerche di personale. In questo modo si amplia ulteriormente il raggio d'azione dello strumento inizialmente introdotto per attivare percorsi personalizzati a favore dei beneficiari delle nuove misure di inclusione sociale e lavorativa, come il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) e l'Assegno di Inclusione (ADI).

Dal 1° febbraio 2025 anche gli Istituti di patronato possono accedere al sistema SIISL per supportare i beneficiari di NASpl e DIS-COLL nello svolgimento degli adempimenti a cui questi sono tenuti a seguito dell'iscrizione d'ufficio sulla piattaforma SIISL.

Con Mgs. Hermes n.575 del 14 febbraio 2025 si comunica che in particolare, gli Istituti di patronato possono assistere i beneficiari nella compilazione del CV, del PAD e nell'eventuale raccolta dei dati necessari per il PSP. Il SIISL mette a disposizione una guida per ciascuna delle procedure, facilitando così l'accesso e l'uso dei servizi da parte degli utenti. L'operatore dell'Istituto di patronato può accedere alla piattaforma SIISL con le modalità già in uso. All'interno della lista dei cittadini patrocinati, oltre ai beneficiari delle prestazioni Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) e dell'Assegno di Inclusione (ADI), sono, pertanto, visibili anche quelli che hanno presentato domanda di NASpl o DIS-COLL tramite l'Istituto di patronato medesimo, e il cui stato di lavorazione risulti essere "In liquidazione". L'operatore dell'Istituto di patronato può, quindi, scegliere all'interno della lista, tramite ricerca puntuale per codice fiscale, un determinato beneficiario di NASpl o di DIS-COLL e procedere per lo stesso con le attività previste.

L'Istituto, per quanto di sua competenza, è chiamato agli adempimenti conseguenti alle innovazioni normative derivanti dal c.d. decreto coesione al fine di garantire l'implementazione e la massima efficacia delle piattaforme interessate.

Negli atti di indirizzo del CIV relativi all'anno 2024, in tema di sostegno alla povertà, il Consiglio ha individuato l'esigenza di realizzare e trasmettere al CIV una verifica sugli accordi stipulati nell'ambito del progetto "**INPS per tutti**", finalizzata ad accertarne la diffusione e l'efficacia dell'azione anche in funzione di possibili interventi modificativi dello strumento. Con nota istituzionale del 1° aprile 2025, sono stati trasmessi i report relativi ai dati di confronto tra le annualità 2023 e 2024 e il report riguardante il monitoraggio degli accordi stipulati dal territorio.

Si riportano alcune attività dell'Amministrazione collegate al progetto in esame.

Con il Mgs. Hermes n.1334 del 3 aprile 2024 è stata comunicata la sottoscrizione del nuovo Accordo quadro di collaborazione tra l'INPS, l'ANCI, la Caritas Italiana e la Comunità di Sant'Egidio per la prosecuzione e il rafforzamento del progetto "INPS per tutti", volto a realizzare le azioni più idonee per favorire l'accesso alle prestazioni dell'Istituto di singoli e di nuclei familiari in stato di

povertà o di grave marginalità sociale. Con il Mgs. Hermes n.2384 del 26 giugno 2024 "Progetto "INPS per tutti" e coordinamento delle iniziative territoriali in tema di inclusione sociale e lavorativa" si ribadisce che la DC Inclusione e invalidità civile, responsabile del progetto "INPS per tutti" e delle specifiche linee di azione ("In favore delle donne vittime di violenza" e "Riscopriamo talenti"), coordinerà le future progettualità che saranno promosse a livello locale su analoghe tematiche, al fine di garantire l'uniformità degli accordi sottoscritti dal territorio, verificare la rispondenza degli stessi ai principi generali e agli accordi quadro, nonché garantire la corretta gestione delle attività e il costante monitoraggio delle iniziative attivate.

Con Mgs. Hermes n.62 dell'8 gennaio 2025 il Direttore Generale informa che, con la delibera del Consiglio di Amministrazione n.129 del 4 dicembre 2024, è stato approvato un nuovo accordo quadro di collaborazione tra l'INPS, l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), la Caritas Italiana, la Comunità di Sant'Egidio e la Croce Rossa Italiana (CRI), nell'ambito del Progetto "INPS in rete per l'inclusione". Questo accordo ha l'obiettivo di rafforzare e valorizzare la rete di protezione sociale sia a livello nazionale che locale, promuovendo sinergie tra le Parti a favore di coloro che si trovano in situazioni di difficoltà sociale ed economica, sostituendo così il precedente Accordo quadro di collaborazione - Progetto "INPS per tutti", approvato con la determinazione commissariale n.11 del 14 febbraio 2024.

Le novità apportate dal nuovo Accordo riguardano principalmente il cambio di denominazione del Progetto, dall'iniziale "INPS per tutti" all'attuale **"INPS in rete per l'inclusione"** e il coinvolgimento della Croce Rossa Italiana tra i partner di Progetto. È inoltre previsto l'avvio di una nuova azione denominata "Inclusione carceri", per fornire supporto ai soggetti detenuti e alle loro famiglie, attraverso consulenze dell'Istituto riguardo alla possibilità di accesso alle prestazioni.

In tale ambito si evidenzia che le convenzioni stipulate dalle Sedi territoriali per il progetto "INPS in rete per l'inclusione" vengono condivise preventivamente con la DC Inclusione e sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità per eventuali suggerimenti a garanzia dell'uniformità e della rispondenza degli accordi agli obiettivi e alle finalità del progetto sull'intero territorio nazionale. La stessa Direzione verifica periodicamente le convenzioni locali attivate. Sono stati avviati, altresì, alcuni incontri informativi/formativi a partire dal mese di novembre 2024, ai quali hanno partecipato diverse centinaia di operatori degli Enti partner. Per supportare ulteriormente gli operatori partner, è stato creato un questionario anonimo, accessibile *on line*, da compilare sulla base delle informazioni fornite dai soggetti presi in carico che consente, ove possibile, di indirizzare tali soggetti verso le prestazioni rispondenti alle loro caratteristiche. La reingegnerizzazione dello strumento è stata oggetto di uno specifico progetto PES (PES2023_DCIIC_MI.68_172 «INPS per tutti») finalizzato a semplificarne l'utilizzo e facilitarne l'accesso attraverso il portale INPS. Lo strumento si propone di migliorare l'accessibilità, l'efficacia e l'applicabilità dei servizi sociali attualmente forniti dall'INPS, offrendo al cittadino uno strumento orientativo per individuare le prestazioni di cui potrebbe beneficiare. Inserendo nel questionario anonimo alcuni dati (come

composizione del proprio nucleo familiare, redditi, lavoro, ecc.) il cittadino – anche per il tramite degli operatori - può comprendere e valutare in anticipo le prestazioni erogate dall’Istituto a cui potrebbe avere diritto. In prospettiva futura, la logica di strutturazione del questionario potrà essere valorizzata anche in ottica di offerta proattiva dei servizi.

Di seguito si riportano i dati di monitoraggio del Progetto “INPS in rete per l’inclusione”. Da un raffronto tra il 2024 e il 2023, è emerso un incremento dei soggetti avvicinati e delle prestazioni INPS erogate, come riportato nella tabella seguente.

INPS IN RETE PER L'INCLUSIONE	anno 2023	anno 2024
Numero soggetti avvicinati	1.440	5.414
Numero questionari compilati	928	3.201
Cittadinanza italiana	944	1.799
Cittadinanza straniera	486	1.498
Numero soggetti in possesso di SPID/CIE/CNS	612	992
Numero soggetti in possesso di ISEE	1.105	4.096
Numero domande INPS presentate	805	3.021
Numero Prestazioni INPS erogate	488	3.021

3. POLITICHE PER IL LAVORO

3.1 Disoccupazione e mobilità

Nell'ambito della Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpl), il CIV ha richiesto, attraverso una linea di indirizzo da completarsi nel 2024 presente nella Relazione Programmatica 2024-2026, un riscontro sia circa il numero delle domande NASpl liquidate automaticamente e quelle potenzialmente liquidabili, sia sull'utilizzo del simulatore, strumento di accesso alle informazioni fondamentale per l'utente, per gli Enti di Patronato e per gli operatori di sede. Inoltre, il CIV ha richiesto di rafforzare la comunicazione verso il cittadino rendendo più trasparenti gli esiti delle istruttorie, i tempi di pagamento e le motivazioni ostative allo stesso.

In tema di **automazione NASpl**, l'Istituto ha realizzato due progetti PNRR, "Reingegnerizzazione della NASpl e DIS-COLL – STEP 1" e "Reingegnerizzazione della NASpl e DIS-COLL -STEP 2"; volti alla semplificazione del processo di presentazione delle richieste di NASpl e DIS-COLL, automatizzando le fasi di istruttoria per potenziare la fiducia degli utenti attraverso la verifica dei requisiti e dei pagamenti.

Occorre precisare che non tutte le domande pervenute possono essere liquidate automaticamente senza l'intervento dell'operatore, considerando la complessità dei requisiti richiesti dalla normativa vigente per l'accesso alla prestazione, il cui accertamento richiede la definizione di un sistema complesso di controlli preventivi e, per alcune tipologie di NASpl, un'attività istruttoria approfondita da parte dell'operatore. La procedura restituisce importanti informazioni anche sull'esito dei controlli, permettendo all'operatore di sede di individuare, attraverso la consultazione delle liste, i controlli con esito negativo ed avviare l'istruttoria "manuale" per la liquidazione della pratica con effetti positivi sulla durata del procedimento.

Al fine di semplificare e accelerare l'istruttoria delle domande, a decorrere dal 1° marzo 2025, è stato previsto, con Msg. Hermes n.4468 del 27 dicembre 2024, che i lavoratori in malattia alla data di cessazione del rapporto di lavoro debbano presentare un certificato medico attestante il riacquisto della capacità lavorativa. Il certificato, privo di diagnosi, può essere trasmesso contestualmente alla domanda di NASpl oppure in un momento successivo, tramite il modello NASpl-Com, in sostituzione degli accertamenti medico-legali di prassi effettuati presso le UOC/UOST medico legali dell'Istituto.

È stato rilasciato il simulatore, fondamentale strumento di accesso alle informazioni per utenti, enti di Patronato ed operatori di sede, attualmente disponibile unicamente agli operatori di sede per il calcolo propedeutico all'istruttoria.

Nel 2024, sono pervenute 2.250.000 domande, di cui 595.776 domande NASpl idonee alla liquidazione automatica e 321.607 (14,29%) domande pagate in automatico. Le maggiori cause di inidoneità delle domande alla liquidazione automatica si rilevano nell'ambito del requisito

contributivo, presenza di motivi di cessazione non compatibili, indebiti su precedenti domande NASpl e domande di lavoratori domestici.

In coerenza con la linea di indirizzo data dal CIV volta a rafforzare la **comunicazione verso il cittadino** al fine di rendere maggiormente trasparenti gli esiti delle istruttorie, i tempi di pagamento e le motivazioni ostative al pagamento della NASpl, l'Istituto nel 2024 ha rivisto le causali di reiezione delle domande di NASpl, per renderle più chiare e comprensibili, ed ha realizzato una campagna di comunicazione proattiva rivolta ai percettori dell'indennità mensile di disoccupazione NASpl, in riferimento alla quale durante l'anno 2024 è stata effettuata la dichiarazione relativa al reddito annuo presunto, con indicazione di reddito diverso da "zero". Tali beneficiari hanno ricevuto una comunicazione personalizzata per informarli sulla necessità di dichiarare il reddito presunto per l'anno 2025, anche se pari a zero, entro il 31 gennaio 2025, al fine di continuare a fruire dell'indennità NASpl. La campagna verrà riproposta negli anni a seguire al fine di evitare che, in assenza della comunicazione del reddito presunto ad inizio anno, si sospenda l'erogazione della prestazione. Sono in corso azioni volte a migliorare la comunicazione con gli assicurati in merito alle ipotesi di sospensione, decadenza e revoca della prestazione.

Con il rilascio del "Servizio di consulenza e verifica dello stato di avanzamento delle domande di NASpl e DIS-COLL", l'utente può verificare lo stato dell'arte della pratica inserita accedendo alla propria area su MyINPS del sito istituzionale.

In relazione alla comunicazione efficace con l'utente, nell'ambito del progetto PNRR "Sistema di comunicazione organizzativa personalizzata per gli utenti/step 2", l'Istituto con il Mgs. Hermes n.4457 del 24 dicembre 2024 ha proseguito la sua attività di aggiornamento ed erogazione del servizio di video-guida personalizzata e interattiva dedicato a quei disoccupati che richiedono la NASpl e che hanno ricevuto la comunicazione - provvedimento di esito "Domanda NASpl accolta". Con riferimento all'indirizzo del CIV circa il riconoscimento del diritto di accedere alla NASpl anche ai lavoratori detenuti nel rispetto dei dettati della Cassazione, recentemente la Corte di Cassazione, con ordinanza 23 febbraio 2025 n.4741, ha ribadito che il lavoratore detenuto ha diritto alla NASpl se la causa di cessazione del rapporto di lavoro intramurario risulta estranea alla sua sfera di disponibilità. Nel rispetto di tale decisione della Corte di Cassazione, la Direzione competente ha predisposto una circolare attualmente al vaglio del Ministero del lavoro.

3.2 Integrazioni salariali (CIGO e CIGS)

L'Istituto nel 2024 ha confluìto nella linea guida gestionale "Sviluppo e potenziamento degli strumenti di gestione degli **ammortizzatori sociali**" l'attuazione delle linee di indirizzo date dal CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026 in tema di integrazioni salariali (CIGO e CIGS). La linea guida gestionale per il 2024 ha previsto sia il rilascio tramite Mgs. Hermes dell'integrazione procedurale, sia la condivisione tra le Direzioni responsabili di un documento di analisi amministrativa che individui le informazioni contenute nella Banca dati percettori utili per il miglioramento dell'integrazione tra le politiche attive e passive del lavoro, e le modalità di integrazione nel sistema SIISL.

Il CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha impegnato l'Istituto, con una linea di indirizzo specifica, ad assicurare la **massima semplificazione dell'iter procedurale delle erogazioni degli ammortizzatori sociali** e rapidità nell'accesso agli strumenti di sostegno al reddito, valorizzando contestualmente la partecipazione della rappresentanza collettiva.

Con il Mgs. Hermes n.1240 del 25 marzo 2024, è stata rilasciata su tutto il territorio nazionale la funzionalità che prevede il servizio di gestione automatizzata dei flussi UNI41 di variazione negativi dei pagamenti diretti delle integrazioni salariali, attraverso la generazione di somme a debito nei confronti del lavoratore beneficiario del trattamento di integrazione salariale che saranno oggetto di recupero.

Con il Mgs. Hermes n.4352 del 18 dicembre 2024 sono state rilasciate nuove funzionalità della piattaforma RIAziendeFraudolente (RIAF), per consentire la gestione di casi di truffe ai danni dell'INPS per i quali si rendano opportuni la sospensione dei pagamenti e il recupero di prestazioni di varia natura. Le nuove funzionalità sono il flusso di gestione degli indebiti derivanti dall'annullamento di falsi rapporti di lavoro nella gestione DM, insieme alle nuove funzionalità di RIAF per il monitoraggio e la gestione degli indebiti derivanti dall'annullamento di falsi rapporti di lavoro. Il rilascio di queste nuove funzionalità rientra nella attività previste dal PES2023_DCAS_MI.07_005 "Evoluzione Piattaforma RIAF per ampliare l'individuazione delle prestazioni potenzialmente indebite a fronte di azioni fraudolente".

L'Istituto con il Mgs. Hermes n.3187 del 26 settembre 2024, rilascia, dal 1° ottobre 2024, l'applicativo OMNIA IS Pagamenti su tutto il territorio nazionale. Il nuovo applicativo di gestione dei pagamenti, diretti e a conguaglio, dei trattamenti di integrazione salariale propone un flusso di gestione e di lavorazione che rispetta una logica di maggiore razionalità e fluidità del processo.

Il CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026 ha richiesto con una linea di indirizzo specifica di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione degli ammortizzatori sociali, in tutte le ipotesi previste dalla legge di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa e di perdita involontaria del lavoro, anche potenziando le risorse dedicate alla gestione delle prestazioni in esame.

La recente reingegnerizzazione delle procedure di gestione delle integrazioni salariali nonché l'attività di formazione svolta sul territorio dalla Direzione competente, stanno contribuendo a garantire una maggiore efficacia ed efficienza nell'erogazione delle prestazioni in esame. La DC Ammortizzatori Sociali ha evidenziato in audizione, che la messa in campo della Piattaforma Unica delle Integrazioni Salariali OMNIA IS, quale *hub* operativo e informativo a supporto sia dei datori di lavoro e dei loro intermediari sia degli operatori dell'Istituto, e l'avvio di un articolato percorso formativo, volto ad aggiornare le competenze tecnico specialistiche del personale, hanno contribuito ad un miglioramento della qualità delle lavorazioni delle prestazioni di integrazione salariale e contestualmente hanno prodotto una riduzione del contenzioso amministrativo.

Rispetto al monitoraggio del riordino normativo inerente gli ammortizzatori sociali, volto a garantire l'uniforme applicazione sul territorio, anche dal punto di vista temporale, delle disposizioni normative e dei criteri interpretativi adottati dal Ministero del Lavoro e dall'INPS stesso, l'Istituto ha emanato la Circolare n.3 del 15 gennaio 2025 recante la sintesi delle principali disposizioni in materia di ammortizzatori sociali e di sostegno al reddito e alle famiglie per l'anno 2025, illustrando le disposizioni in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro e nelle ipotesi di risoluzione del rapporto di lavoro previsti dal Collegato Lavoro 2024 (sospensione della prestazione di cassa integrazione, modifiche alla disciplina in materia di Fondi di solidarietà bilaterali, norme in materia di risoluzione del rapporto di lavoro), le disposizioni in materia di sostegno al reddito per i datori di lavoro e i lavoratori previsti dalla legge n.199 del 2024 (destinatari e durata della misura di sostegno al reddito, risorse finanziarie), le disposizioni in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro e di sostegno al reddito e alle famiglie previsti dalla legge di Bilancio 2025 (ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, altri trattamenti di sostegno al reddito, ammortizzatori sociali a seguito della cessazione del rapporto di lavoro), congedo parentale e disposizioni in materia di indennità di discontinuità per i lavoratori del settore dello spettacolo (IDIS). La Circolare, fornendo un quadro riepilogativo delle principali disposizioni destinate a produrre effetti, nel corso del 2025, in materia di ammortizzatori sociali e di sostegno al reddito e alle famiglie, risponde alla richiesta del CIV rispetto al monitoraggio del riordino normativo in tema di ammortizzatori sociali.

La piattaforma OMNIA IS permette all'utente di compilare la domanda di integrazione salariale in modo semplificato e assistito, riducendo la possibilità di trasmissione di dati e informazioni errati, fornendo messaggi informativi o *alert* (ad esempio, descrizione del campo da compilare, incongruenza del dato inserito, ecc.) finalizzati a evitare errori od omissioni.

Il CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026 ha chiesto la garanzia della **piena funzionalità della piattaforma unica CIG (OMNIA IS)**. L'Istituto, con il progetto PNRR "Piattaforma unica CIG (OMNIA IS) – servizi integrati e proattivi per l'accesso e per l'istruttoria delle integrazioni salariali", ha inteso reingegnerizzare gli applicativi, creando una piattaforma unica delle integrazioni salariali

che costituisce un hub operativo ed informativo a supporto delle aziende, dei lavoratori e dell'Istituto.

Nel corso del 2024 sono stati effettuati diversi rilasci della piattaforma che hanno ampliato le funzionalità della stessa. Ad esempio, dal 2024, sono presentate unicamente nella nuova piattaforma OMNIA IS le domande per la cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO), per l'assegno di integrazione salariale erogato dal fondo bilaterale per la filiera delle telecomunicazioni, dal fondo di integrazione salariale, dal fondo di solidarietà del Trentino, dal fondo di solidarietà della Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige Sudtirolo, dal fondo di solidarietà per il settore marittimo – SOLIMARE, dal fondo bilaterale di solidarietà per il sostegno al reddito del personale delle aziende di trasporto pubblico e dal fondo bilaterale di solidarietà per il sostegno del reddito del personale del settore dei servizi ambientali.

Inoltre, per la cassa integrazione guadagni ordinaria (CIGO), per i fondi di solidarietà bilaterali per il settore marittimo SOLIMARE e per i servizi ambientali, sono stati rilasciati su tutto il territorio nazionale i servizi integrati per l'istruttoria, per la consultazione e gestione delle domande, permettendo agli operatori di tutte le sedi di accedere alla Dashboard, prendere in carico e assegnare le domande di CIGO pervenute, secondo la propria profilazione (operatore di sede/responsabile di team), potendo ricercare e visualizzare i dettagli delle domande, istruire le domande, generare il provvedimento ed inviarlo al Direttore per la convalida. Con il Mgs. Hermes n.767 del 3 marzo 2025, è stata rilasciata su tutto il territorio nazionale la funzionalità di istruttoria delle istanze di AIS erogato dal FIS che permette la lavorazione delle istanze di AIS per il Fondo per le attività professionali, il Fondo per i servizi ambientali, il Fondo per il settore marittimo SOLIMARE e il Fondo per la filiera delle telecomunicazioni. Tale procedura presenta dei vantaggi per gli operatori riguardo alla verifica dei requisiti per la concessione delle prestazioni anche per le istanze di aziende plurilocalizzate, con l'implementazione di controlli automatizzati che prevedono, tra l'altro, un colloquio più efficiente con le banche dati dell'Istituto.

E' stata rilasciata la nuova versione del modulo di comunicazione endoprocedimentale, disponibile per tutte le prestazioni attualmente integrate nella piattaforma, CIGO, FIS e Fondi di solidarietà, che permette all'operatore di accedere al servizio direttamente dall'interno del quadro dei controlli automatizzati proposti dall'applicativo di istruttoria OMNIA IS della singola domanda, per inoltrare, tramite il canale del cassetto bidirezionale, comunicazioni indirizzate all'azienda e/o all'intermediario abilitato, al fine di acquisire documentazione inerente l'istanza al momento in lavorazione. In questo modo le comunicazioni intercorse con l'azienda e/o l'intermediario abilitato saranno allegate alla domanda e costituiranno parte integrante del fascicolo istruttorio della stessa.

In merito ai servizi integrati per i pagamenti, è avvenuto l'aggiornamento e il rilascio delle nuove *utility*, quali: "Consultazione massimali" che consente di visualizzare, per mese e per anno, gli importi massimi mensili distinti per tipologia di trattamento: Integrazioni salariali (CIGO, CIGS,

CISOA, AIS), Edilizia e Assegni di integrazione salariale erogati dai Fondi Credito; "Omnia IS COM" che permette di consultare tutte le dichiarazioni di rioccupazione pervenute ricercando le stesse per codice fiscale del lavoratore e per periodo; "Gestione trattenute" che permette di censire tutte le informazioni relative ai provvedimenti di natura cartacea, come ad esempio decreti ingiuntivi, ordinanze o sentenze, dai quali possano scaturire trattenute sui pagamenti diretti delle integrazioni salariali.

Con il Mgs. Hermes n.4085 del 3 dicembre 2024, l'Istituto ha introdotto, in via sperimentale su alcune sedi pilota, strumenti di intelligenza artificiale all'interno della piattaforma Omnia IS al fine di migliorare l'efficienza delle lavorazioni. Nello specifico, nel 2024 è stato avviato il progetto PES finalizzato ad introdurre strumenti di intelligenza artificiale nella piattaforma OMNIA IS, nello specifico nell'analisi delle relazioni tecniche redatte dai datori di lavoro che presentano domande di cassa integrazione ordinaria. Il progetto ha l'obiettivo di costruire ed addestrare uno strumento di AI in grado di verificare, in modo automatizzato, la presenza e la completezza degli elementi informativi resi nelle relazioni tecniche, supportando e agevolando l'operatore nel corso della fase istruttoria al fine di decidere se attivare un supplemento istruttorio finalizzato ad acquisire gli elementi necessari al completamento dell'istruttoria medesima, o se procedere, sulla base degli elementi informativi già disponibili, alla valutazione dell'integrabilità della causale di CIGO richiesta, con la conseguente possibilità di autorizzare la prestazione di integrazione salariale. Tale funzionalità mira anche a garantire una maggiore uniformità di condotte nella fase istruttoria a beneficio di una gestione più efficace della prestazione. Il progetto ha una durata biennale (annualità 2024/2025) e prevede al termine il rilascio in esercizio del nuovo sistema di analisi automatizzata delle predette relazioni tecniche.

L'Istituto nel corso del 2024 ha potenziato il supporto formativo in merito alla piattaforma unica CIG (OMNIA IS) avviando, con il Mgs. Hermes n.3007 del 12 settembre 2024, un articolato percorso formativo in tema di "Presentazione e avvio della Piattaforma Unica delle Integrazioni Salariali" denominata "OMNIA IS", rivolto al personale che si occupa della fase istruttoria e della lavorazione dei pagamenti, che si è concluso con uno specifico laboratorio volto ad aggiornare le competenze tecnico specialistiche del personale addetto.

L'Istituto nel 2024 ha continuato a potenziare la funzionalità della piattaforma unica CIG (OMNIA IS) recependo la richiesta fatta dal CIV.

Relativamente all'**Indennità Straordinaria di Continuità Reddittuale e Operativa** (ISCRO), il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto di ricevere rendicontazione in merito alla fase sperimentale della prestazione ISCRO. L'Istituto con la circolare n.84 del 23 luglio 2024 ha illustrato le istruzioni riguardanti l'indennità straordinaria di continuità reddituale e operativa

(ISCRO), entrata a regime dal 1° gennaio 2024¹³. Ad oggi non risulta pervenuta al CIV la rendicontazione richiesta. In attesa della pubblicazione del decreto che prevede il trasferimento dei dati dell'ISCRO su SIISL, è in corso la definizione del flusso procedurale dal gestionale INPS al SIISL.

Il CIV ha chiesto di prevedere entro il 2024 la **presentazione di un'unica domanda, in merito alla CIGS**, considerata la complessità dell'attuale procedimento che coinvolge l'INPS e il Ministero del Lavoro. L'Istituto ha avviato un Progetto di Miglioramento Istituzionale che prevede, d'intesa con il Ministero del Lavoro, la predisposizione e il rilascio di un nuovo modello di domanda unica CIGS. Le attività di realizzazione del nuovo servizio sono già state avviate e prevedono entro la fine del 2025 il rilascio del prototipo della nuova domanda.

Il CIV Relazione Programmatica 2024-2026 ha impegnato l'Istituto a favorire **maggior integrazione fra le politiche passive e le politiche attive del lavoro** attraverso una gestione integrata tra il Ministero del Lavoro e l'Istituto stesso. L'INPS in questa integrazione è coinvolto direttamente attraverso l'implementazione della nuova misura denominata Supporto per la Formazione ed il Lavoro (SFL). Il decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali n.174 del 21 novembre 2024, in attuazione delle disposizioni di cui all'art.25 del decreto-legge 7 maggio 2024 n.60¹⁴, definisce le modalità e i termini di iscrizione dei percettori delle citate prestazioni alla piattaforma SIISL e quelle con cui i percettori di NASpl e DIS-COLL sono tenuti alla sottoscrizione del *curriculum vitae*, del Patto di Attivazione Digitale e del Patto di Servizio Personalizzato sulla piattaforma SIISL.

Dal 24 novembre 2024, il soggetto che richiede la Nuova Prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpl) o l'indennità di disoccupazione per i lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa (DIS-COLL) è iscritto d'ufficio, per il tramite dell'INPS, sulla piattaforma

¹³ L'ISCRO è destinata ai professionisti iscritti alla Gestione separata che svolgono attività di lavoro autonomo. I requisiti per accedere a questa prestazione includono l'iscrizione alla Gestione separata, non essere percettori di trattamenti pensionistici diretti, non essere assicurati presso altre forme previdenziali obbligatorie e aver prodotto un reddito di lavoro autonomo inferiore al 70% della media dei redditi da lavoro autonomo degli anni precedenti.

La domanda per l'ISCRO deve essere presentata all'INPS esclusivamente in via telematica entro il 31 ottobre di ogni anno, utilizzando i canali on line dell'Istituto. Inoltre, in conformità alla Legge di Bilancio 2024, i beneficiari dovranno partecipare a percorsi di aggiornamento professionale e autorizzare la trasmissione dei propri dati di contatto alle Regioni e alle Province autonome di Trento e Bolzano-Alto Adige. La legge n.95 del 4 luglio 2024 ha apportato modifiche alla disciplina dell'ISCRO. Prevede che tale prestazione sarà "accompagnata" anziché "condizionata" alla partecipazione a percorsi di aggiornamento professionale, in modo che il beneficiario possa partecipare a percorsi di aggiornamento professionale senza rischiare la decadenza della misura economica in caso di mancata disponibilità dei corsi. Inoltre, il beneficiario, all'atto della domanda, autorizza l'INPS alla trasmissione a Regioni e Province autonome dei propri dati di contatto nell'ambito del SIISL.

Per l'anno 2024, la domanda di indennità ISCRO è stata disponibile dal 1° agosto e poteva essere presentata fino al 31 ottobre 2024.

¹⁴ L'articolo 25 del decreto-legge 7 maggio 2024, n.60, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 luglio 2024, n.95, dispone che: "*I percettori della nuova prestazione di assicurazione sociale per l'impiego (NASpl) e quelli dell'indennità di disoccupazione per i lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa (DIS-COLL), di cui al decreto legislativo 4 marzo 2015, n.22, sono iscritti d'ufficio alla piattaforma del sistema informativo per l'inclusione sociale e lavorativa (SIISL) di cui all'articolo 5 del decreto-legge 4 maggio 2023, n.48, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023 n.85. Gli stessi soggetti sono tenuti alla sottoscrizione del curriculum vitae, del patto di attivazione digitale e del patto di servizio sulla piattaforma, nei modi e termini definiti con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali [...]*".

SIISL, con decorrenza dalla data di inizio di fruizione della prestazione. Sono stati definiti i requisiti, i tempi e le modalità di trasferimento al SIISL delle informazioni richieste e a partire dal mese di febbraio il servizio è esteso anche ai Patronati. Premesso che il mancato rispetto degli adempimenti a carico del lavoratore sul SIISL non determina l'irrogazione di alcuna sanzione, sono in corso di completamento le analisi per la gestione automatizzata delle sanzioni irrogate dai CPI per i casi disciplinati dal D. lgs 150 del 2015 che ad oggi sono gestite manualmente dagli operatori di sede solo dopo la ricezione delle comunicazioni con PEC, mail ecc.

3.5 TFR e crediti da lavoro da imprese insolventi

In relazione al TFR e ai crediti da lavoro da imprese insolventi, il CIV, ha dettato una linea di indirizzo da concludersi nel 2024 che prevede la definizione di una iniziativa che coinvolga anche il Ministero della Giustizia finalizzata a standardizzare le procedure in tutto il territorio nazionale, adottando un modello unico centralizzato rispetto al pagamento del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dal Fondo di garanzia.

Con Mgs. Hermes n.2147 del 6 giugno 2024, è stata comunicata l'intervenuta sottoscrizione della Convenzione tra l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale ed il Ministero della Giustizia, per definire le modalità di colloquio tra le cancellerie dei Tribunali e l'Istituto, in merito ai termini di fornitura della **certificazione dei debiti** di cui all'articolo 367 del decreto legislativo del 12 gennaio 2019 n.14, recante "Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (CCII)".

Il procedimento di definizione della certificazione dei debiti, illustrato con Mgs. Hermes n.4696 del 28 dicembre 2021, non ha subito modifiche riguardo le modalità di effettuazione dell'istruttoria da parte delle sedi, la Convenzione in esame ha inciso sulle modalità con cui deve essere presentata la richiesta da parte delle cancellerie dei Tribunali; sulla forma che deve essere utilizzata per trasmettere il certificato alle cancellerie che ne hanno fatto richiesta; sui termini di definizione del procedimento.

Il decreto legislativo 12 gennaio 2019, n.14, recante "Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza in attuazione della legge 19 ottobre 2017, n.155" prevede all'articolo 367, commi 1 e 4, che l'Istituto, nei procedimenti per l'apertura della liquidazione giudiziale o del concordato preventivo, trasmetta direttamente e automaticamente alla cancelleria del tribunale, mediante il sistema di cooperazione applicativa, ai sensi del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005, le informazioni relative ai debiti contributivi. Il successivo comma 5 del citato articolo 367 prevede che, sino a quando non sono disponibili i sistemi informatici per la cooperazione applicativa di cui al citato decreto legislativo n.82/2005, i dati, i documenti e le informazioni di interesse siano acquisiti previa stipulazione di una convenzione a titolo gratuito, finalizzata alla fruibilità informatica dei dati. Considerato che i citati sistemi informatici per la cooperazione applicativa non sono ancora disponibili, in data 24 maggio 2024 è stata stipulata la convenzione in oggetto con il Ministero della Giustizia, con la quale l'INPS si impegna a rilasciare, alle cancellerie dei tribunali richiedenti, una certificazione dei debiti contributivi delle imprese che si trovano in stato di crisi o di insolvenza; il contenuto della certificazione è definito dalla determinazione del Direttore generale dell'Istituto del 14 giugno 2019, n.99.

L'Istituto con il Mgs. Hermes n.4429 del 23 dicembre 2024 comunica il rilascio dei nuovi servizi di trasmissione e di istruttoria delle domande telematiche di intervento dei **Fondi di garanzia del TFR e dei crediti di lavoro**, e della **posizione previdenziale complementare**. Il messaggio illustra che nell'ambito del progetto PES "Efficientamento del processo di istruttoria delle domande di

intervento del Fondo di Garanzia”, è stato realizzato un nuovo servizio per l’invio della domanda e il primo modulo della nuova procedura di istruttoria. In particolare, il 7 gennaio 2025 è stata rilasciata la nuova domanda telematica di intervento dei Fondi di garanzia del Trattamento di fine rapporto (TFR) e dei crediti di lavoro e della posizione previdenziale complementare riservata ai cittadini. Il nuovo servizio, che sarà progressivamente aperto anche alle altre categorie di utenti, quali gli Istituti di patronato, gli avvocati e i cessionari del credito, consente di presentare contestualmente o disgiuntamente le domande di intervento del Fondo di garanzia del TFR (art. 2 della legge 29 maggio 1982, n.297) e dei crediti di lavoro (artt. 1 e 2 del D.lgs 27 gennaio 1992, n.80), nonché del Fondo di garanzia della posizione previdenziale complementare (art. 5 del D.lgs n.80/1992). La nuova procedura di acquisizione delle domande presenta un’interfaccia user-friendly e attraverso la compilazione guidata, strutturata sotto forma di questionario, supporta gli utenti evitando che siano fornite informazioni errate e riducendo la necessità di fornire ulteriore documentazione in fase di istruttoria. La richiesta del CIV risulta recepita.

Il CIV ha espresso anche la necessità che si intervenga con una proposta normativa volta a tutelare il lavoratore che ha presentato la domanda di intervento del Fondo di garanzia nella modalità corretta anche nel caso di imprese che hanno trasferito le loro attività in uno stato estero. Ad oggi non risulta elaborata nessuna proposta normativa in merito. Il Fondo di garanzia tutela i lavoratori assicurati in Italia anche nel caso in cui la procedura concorsuale ai danni del datore di lavoro sia stata in un altro Stato dell’Unione europea in attuazione della direttiva 2002/74/CE. Il trasferimento all’estero del datore di lavoro impatta sui requisiti per l’intervento del Fondo stesso, essendo più oneroso dimostrarne l’insolvenza e tentare le azioni esecutive individuali. Esistono due regolamenti dell’Unione Europea volti a semplificare queste procedure: il regolamento UE 2015/848 prevede il riconoscimento delle procedure concorsuali aperte in un altro Stato membro ed il regolamento CE 1896/2006 istituisce il procedimento europeo di ingiunzione. In materia, la competenza dei tribunali italiani è regolamentata anche dal Codice della crisi di impresa e dell’insolvenza (d.lgs. n.14 del 2019).

4. SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

4.1 Indirizzo politico – amministrativo

Comitati

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto di garantire una puntuale attuazione e gestione delle deliberazioni CIV n.26 e n.27 del 21 marzo 2023 sulle funzioni e attività dei Comitati territoriali e di qualificare il ruolo dei Comitati territoriali e centrali anche collaborando alla gestione di specifici percorsi formativi e di aggiornamento promossi dal CIV, da attivare in particolare al momento dell'insediamento, al fine di facilitare lo svolgimento delle loro attività.

Sul tema dell'attività formativa, il CIV, in collaborazione con la DC Formazione e Accademia INPS, organizza, a partire dal 2023 (Mgs. Hermes n.2641 del 13.07.2023) attività di formazione rivolte ai Comitati operanti all'interno dell'Istituto, mediante corsi di base e corsi di approfondimento di specifiche tematiche. I primi sono rivolti, innanzitutto, ai componenti dei Comitati territoriali di nuova costituzione, si strutturano in più edizioni formative e mirano a condividere le conoscenze normative e non poste alla base delle attività dei Comitati. I secondi riguardano l'approfondimento delle tematiche reputate di volta in volta di maggiore interesse o attualità.

Il CIV, inoltre, in collaborazione con la DC Formazione, fornisce il necessario supporto organizzativo e didattico delle formazioni svolte, in particolare, mediante le registrazioni delle lezioni e la messa a disposizione delle relative slides e manuali redatti.

Nel mese di marzo e di ottobre 2024, in particolare, si sono svolte le prime due edizioni formative rivolte ai componenti dei Comitati Regionali e Provinciali; l'edizione del 23 e 24 ottobre 2024, nel dettaglio, è stata suddivisa in tre sessioni, nella quale sono stati approfonditi tematiche di particolare interesse, i cui *link* e materiali didattici sono consultabili sulla nuova pagina del sito Internet del CIV, oltre che sulla Intranet, alla voce Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, attività e materiale formativo.

Il CIV ha recentemente elaborato il manuale intitolato "*Cassetta degli Attrezzi*" *Strumenti di lavoro per i Comitati INPS* rivolto ai componenti dei Comitati e delle Commissioni. Esso è consultabile, nella versione digitale, grazie alla collaborazione della DC Comunicazione, sia accedendo al sito internet dell'Istituto, sia attraverso un QR code, presente all'interno del testo. Nel testo vengono raccolti gli elementi più generali che riguardano i Comitati (come i presupposti storico/normativi che descrivono il ruolo della previdenza pubblica nel nostro Paese ed il ruolo e le funzioni del CIV e dei Comitati) e, nella sua seconda parte, contiene gli elementi più operativi che interessano l'attività dei Comitati.

In collaborazione, poi, con la DC Pianificazione e Controllo di gestione, è stato implementato il **Cruscotto Comitati territoriali**, utile al monitoraggio sui prodotti e servizi erogati dall'Istituto e

sulle relative prestazioni di maggiore interesse per l'utenza. Attraverso il Cruscotto, i Comitati possono monitorare costantemente l'andamento delle attività e delle prestazioni più di rilievo per l'utenza.

Sulla base del punto 1.3 della delibera del CIV n.27 del 21 marzo 2023, intitolato **Piano di attività e reportistica**, è stato richiesto ai Comitati di redigere, entro il mese di gennaio, un piano di attività e una relazione a consuntivo sull'attività svolta, atti che sono stati via via trasmessi al CIV e alle relative Direzioni provinciali. Sul punto, Il CIV ha recentemente disposto uno schema di riferimento per la predisposizione della relazione dell'attività, trasmesso ai Comitati a gennaio 2025.

È stato, poi, avviato, anche su impulso del CIV, un piano di riorganizzazione e standardizzazione delle caselle di posta per i Comitati Regionali e Provinciali. Le novità, espletate nel Mgs. Hermes della DC Organizzazione e DC Tecnologia, Informatica e Innovazione n.3162 del 25 settembre 2024, attengono i seguenti punti:

- **creazione di caselle di posta condivise:** caselle di posta "*shared*" per ogni Comitato Regionale e Provinciale con denominazioni standard. Queste caselle saranno accessibili al Presidente, Vicepresidente e al responsabile della Segreteria del Comitato;
- **mailboxes personali:** i Presidenti e i Vicepresidenti avranno una mailbox personale nel dominio Inps accessibile solo via web;
- **liste di Distribuzione (DL):** per i componenti dei Comitati, saranno create DL per ogni Comitato. Queste liste potranno ricevere e-mail solo dagli indirizzi interni dell'Istituto e non sono idonee all'invio di e-mail. Gli indirizzi di posta elettronica privata dei componenti saranno caricati come destinatari delle e-mail in entrata;
- **consultazione delle caselle istituzionali:** le caselle istituzionali attualmente in uso rimarranno disponibili solo per la consultazione del pregresso e non potranno più ricevere o inviare e-mail. Le caselle condivise verranno semplicemente ridenominate senza interruzione nell'utilizzo;
- **comunicazione del completamento:** al termine delle operazioni tecniche necessarie, sarà data tempestiva comunicazione dell'avvenuto completamento e della piena operatività delle nuove caselle.

Nell'aggiornamento alla Relazione Programmatica 2024-2026, il CIV ha, inoltre, chiesto di portare a compimento il progetto di automazione del **Cruscotto di rappresentazione dei dati per i Rendiconti sociali** territoriali e nazionale e garantire in modo continuativo il supporto nell'elaborazione ed estrazione del dato da parte delle Direzioni centrali e dei Coordinamenti competenti; in proposito si rileva che a tre anni dall'inizio del progetto di automazione dei dati utili alla compilazione delle tavole del Rendiconto Sociale del CIV, il cui fine era quello anche di alleggerire il carico di lavoro delle Direzione Centrali competenti e organizzare al meglio anche il

lavoro della DC Tecnologia, Informatica e Innovazione responsabile con i colleghi per le estrazioni dei dati, il progetto non è stato ancora completato.

Si ricorda infine che, secondo quanto previsto dalla Deliberazione del CIV n.26 i Comitati territoriali, in collaborazione con le rispettive Direzioni, presentano annualmente il Rendiconto Sociale riferito all'attività dell'Istituto nello specifico ambito territoriale in raccordo con il CIV. Nell'anno 2024, si è provveduto alla redazione di tutti i rendiconti regionali e provinciali relativi al 2023 e alle presentazioni degli stessi in tutte le Regioni e in 81 province.

Patronati

Con la Relazione Programmatica 2024-2026, il CIV ha chiesto di attivare canali di informazione diretta e preventiva, aggiornati costantemente, tra l'Istituto e i Patronati sulle attività e le determinazioni sia di tipo normativo (circolari/messaggi), sia di tipo operativo (attivazione di procedure e strumenti operativi tecnologici), adottati dall'Istituto

Nell'ambito del progetto PNRR 11 - Servizi di comunicazione innovativa con i patronati, è stata sviluppata una nuova funzionalità per l'invio di comunicazioni dall'Istituto verso i Patronati.

La nuova funzionalità costituisce uno strumento abilitante ai fini della definitiva dismissione delle caselle di posta istituzionale, a favore di un sistema di comunicazione telematico e strutturato, mediante l'utilizzo delle piattaforme di CRM attualmente in uso al funzionario di back office e all'operatore di Patronato.

All'interno del ComBiPat, Comunicazione Bidirezionale Patronati, inoltre, è stata introdotta una nuova sezione di "comunicazioni in entrata", dove gli operatori di Patronato e i Referenti Regionali possono ricevere e gestire le comunicazioni inviate dall'Istituto.

Nel primo semestre del 2024, le richieste dei Patronati tramite il canale ComBiPat sono state quasi un milione, con una media di oltre 160 mila richieste al mese, in leggero aumento rispetto all'anno precedente.

Con il Msg. Hermes n.2650 del 19 luglio 2024 della Segreteria del Direttore Generale, è stata estesa ai cittadini e agli Istituti di Patronato, l'utilizzo della piattaforma PRISMA (Prospetto informativo sintetico dell'anzianità assicurativa dei lavoratori iscritti a forme pensionistiche obbligatorie gestite dall'INPS). La piattaforma, illustrata nella circolare n.48 del 25 marzo 2024, fornisce un prospetto di sintesi delle informazioni presenti negli archivi informatici dell'Istituto, utile per il corretto adempimento dell'obbligo contributivo. Dal 22 luglio 2024, anche i lavoratori e gli Istituti di Patronato sono abilitati all'utilizzo della piattaforma.

La DC Formazione e Accademia INPS, in collaborazione con la DC Ammortizzatori Sociali e la DC Organizzazione, ha avviato un'iniziativa di formazione avanzata per i Patronati nazionali. L'intervento formativo ha l'obiettivo di illustrare, con un approccio specialistico e pratico, le tematiche individuate di concerto con le Direzioni Centrali, al fine di rafforzare le competenze e

accrescere le conoscenze del personale dei Patronati nazionali.

Con il Msg. Hermes n.4066 del 03 dicembre 2024, è stata comunicata la conclusione della fase di sperimentazione del progetto PNRR 50 "Piattaforma intermediari per l'erogazione delle prestazioni individuali". A partire dalla data di pubblicazione del messaggio, tutti gli operatori di Patronato sono abilitati all'invio delle domande di prestazione con mandato di patrocinio digitale. Nel corso del 2024, come rappresentato dalla Direttrice della DC Organizzazione in audizione in Commissione istituzionale lo scorso 26 marzo, la DC Organizzazione ha avuto 56 incontri con i Patronati per favorire la loro attività e integrazione con l'Istituto. In particolare, la DC Organizzazione ha provveduto ad attivare dei tavoli tecnici dedicati ad alcuni temi di particolare interesse per l'introduzione di alcune prestazioni (es: ADI, SFL) e nelle materie relative agli ambiti degli Ammortizzatori sociali (es: Maternità ecc.), Pensioni, Riforma della Disabilità, nonché alcuni incontri preliminari all'introduzione di un sistema di "Qualità" nelle attività svolte dai Patronati. Nel 2024, 27 incontri con i patronati hanno riguardato la coprogettazione sperimentale del mandato digitale, un'importante innovazione su cui l'Istituto sta lavorando per mettere in sicurezza il sistema delle deleghe dei cittadini agli enti di patronato. Durante la stessa audizione, la DC Organizzazione ha indicato che nel 2025 verrà ampliato il portale dei Patronati per includere non solo le circolari già pubblicate sul sito Inps, ma anche i messaggi operativi ad uso interno, richiesti dai patronati per organizzare le proprie attività. Con l'ampliamento del portale, si prevede di mettere a disposizione degli enti di patronato anche questi messaggi.

Si rileva che numerose e qualificate sono state le interlocuzioni con la DC Organizzazione e con le Direzioni di prodotto, anche in occasione di importanti riforme e novità tecnico/amministrative, cosa che per il futuro si auspica possa avvenire costantemente soprattutto in alcune materie delicate dove le modifiche che vengono introdotte dal legislatore incidono profondamente sui diritti pensionistici dei cittadini. In tal senso la collaborazione tra INPS e Patronati, che costituisce un punto centrale del protocollo sottoscritto con gli istituti di patronato, ha come finalità, tra l'altro, oltre alle tutele dei diritti degli iscritti anche quello di fornire interpretazioni delle norme volte ad evitare le proliferazioni del contenzioso.

Fermo restando quanto sopra occorre rilevare che su alcune materie sono state introdotte delle modifiche interpretative senza un preventivo confronto con i Patronati, che hanno generato disorientamento e contenzioso.

Tra le richieste del CIV, si ricorda il monitoraggio dell'andamento dei protocolli regionali e provinciali. Dopo il protocollo nazionale stipulato nel 2022, vengono stipulati protocolli regionali come attività ordinaria dei Direttori regionali, che ne danno notizia attraverso la pubblicazione di messaggi Hermes. La DC Organizzazione ha assunto l'impegno di monitorare quanti protocolli vengono stipulati e dove, per avviare un'attività di rendicontazione. Le sedi saranno chiamate a riferire man mano che sottoscrivono i protocolli, così da avere un quadro di sintesi da trasmettere periodicamente all'organo CIV. A tale specifico riguardo si segnala che, in conseguenza

dell'audizione, il 2 aprile 2025 è stato pubblicato il Msg. Hermes n.1121 rivolto a tutte le Strutture Regionali e di Coordinamento Metropolitano, avente ad oggetto "Ricognizione sulla sottoscrizione dei protocolli d'intesa con gli Istituti di patronato".

4.1.a - Nuova Carta dei Servizi

Con la Relazione Programmatica 2024-2026, il CIV ha invitato a prevedere un costante aggiornamento della Carta dei Servizi, coinvolgendo il CIV e gli *stakeholders*. Ha chiesto, inoltre, di valorizzare la Carta dei Servizi sul sito istituzionale, articolandola in relazione alle singole prestazioni, in modo che sia immediatamente visibile e disponibile per la consultazione tramite link, di prevedere una formazione specifica del personale sulla Carta dei Servizi e, inoltre, di affiancare progressivamente alla Carta dei Servizi una Carta dei Diritti, che permetta all'utente di esprimere il proprio punto di vista sui servizi erogati dall'Istituto. Questo consentirà all'utente di esercitare appieno i propri diritti nei confronti dell'INPS e permetterà all'Istituto di tener conto del punto di vista dell'utenza per migliorare i servizi esistenti e crearne di nuovi.

Gli uffici hanno realizzato l'impegno di rendere la Carta dei Servizi uno strumento dinamico. La Carta dei Servizi navigabile sul sito contiene le schede di tutti i servizi erogati dall'Istituto, anche i più recenti, costantemente aggiornate; sono ugualmente costantemente aggiornate le modalità con cui il cittadino può mettersi in relazione con l'Istituto, superando finalmente, la staticità del precedente documento PDF.

Lo sviluppo della Carta è previsto su cinque aree tematiche, con particolare attenzione agli strumenti di tutela, che indicano cosa può fare il cittadino se la sua domanda di servizio non viene soddisfatta.

Con riguardo alla formazione del personale (Mgs. Hermes n.3204 del 28 settembre 2024), la DC Formazione e Accademia INPS ha tenuto, nel mese di novembre 2024, un *live event* di circa 60 minuti, in modalità autoapprendimento. Durante l'evento sono stati illustrati i seguenti aspetti:

- rafforzamento della cultura di servizio;
- comprensione dell'importanza della Carta dei Servizi;
- consapevolezza della creazione di valore pubblico.

Il percorso era rivolto ai Responsabili centrali e territoriali con diretto contatto con il pubblico.

Nella Relazione Programmatica 2024-2026, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha chiesto che gli fosse trasmessa semestralmente la rilevazione della soddisfazione dell'utenza, in modo da consentire l'individuazione di aree di miglioramento della Carta, coinvolgendo il CIV nell'individuazione degli indicatori sui quali viene rilevata la soddisfazione dell'utenza stessa. Il CIV non è stato coinvolto né nella rendicontazione semestrale sulla Carta dei Servizi, né nell'attività di individuazione degli indicatori.

4.1.b - Accesso ai servizi

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto di valorizzare e integrare le modalità di accesso ai servizi, favorendo una scelta consapevole del canale d'accesso da parte dell'utenza per garantire una consulenza approfondita e di qualità.

Il Consiglio ha richiesto, altresì, di inviare report periodici sui flussi di accesso, distinti per tipologia di utente e servizio richiesto, anche a livello regionale e provinciale, per consentire al CIV di esercitare le sue funzioni di indirizzo e vigilanza.

Ha poi richiesto quanto segue:

- **creare strumenti di interrelazione tra le modalità di accesso:** Creare una mappa che evidenzi verso quali servizi si dirigono le richieste dell'utenza, per programmare l'organizzazione degli uffici.
- **potenziare la piattaforma web meeting:** Consentire agli utenti di collegarsi con la sede competente per trattare le problematiche sollevate, anche nelle realtà territoriali più decentrate.
- **implementare la piattaforma riservata ai Patronati:** Assicurare l'allineamento delle procedure dei Patronati con quelle rilasciate all'utenza, basandosi su un percorso condiviso.
- **autorizzare l'accesso alle informazioni per la rappresentanza collettiva:** Rafforzare il ruolo di tutela della rappresentanza collettiva nei confronti dei loro rappresentati.
- **realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo:** Uniformare il modello organizzativo per la produzione dei servizi e la rete di prossimità, tenendo conto delle specificità territoriali e delle modalità organizzative ed informatiche più idonee a migliorare la relazione con l'utenza.

Dalla DC Organizzazione sono stati trasmessi nel corso dell'anno due report relativi alla gestione dei flussi con il dettaglio dei dati relativi ai diversi strumenti disponibili:

- gestione sportelli,
- gestione consulenza,
- analisi Linea INPS,
- analisi CRM Sedi,
- CRM CCM Analisi richieste gestite,
- analisi COMBIPAT.

I sopramenzionati report soddisfano le prime tre linee di questo indirizzo. Nel report dedicato alla **gestione sportelli** si nota che le prenotazioni del primo semestre 2024 vengono prese soprattutto utilizzando i canali CCM (31%) e Portale web (31%), segue poi l'App INPS Mobile (circa 22%), il canale meno usato per prenotare un accesso di I livello è proprio tramite il funzionario di sede (prima accoglienza) che è la modalità scelta da poco più del 16% dell'utenza.

Nel secondo semestre 2024 la distribuzione delle prenotazioni si è mantenuta abbastanza stabile, con lievi variazioni in calo per i canali CCM (dal 31% al 29%) e App INPS (dal 22% al 21%) e in crescita per il Portale web (dal 31% al 32%) e per il servizio telefonico automatico (dallo 0% all'1%).

Da un'analisi comparativa delle modalità di prenotazione disponibili per gli utenti negli ultimi sette anni fino a dicembre 2024 emerge un netto incremento del numero di chiamate tramite operatore, che dalle 157.788 del 2017 arrivano a 1.108.433 del 2023 e già quasi mezzo milione per il primo semestre del 2024 e 906.716 per tutto il 2024, leggermente in calo rispetto all'anno precedente. Medesimo *range* di crescita anche per le altre modalità di accesso telematico, tra cui spicca l'incremento nell'utilizzo del Portale web.

La prenotazione tramite il funzionario di sede per l'accesso alla struttura fisica dell'INPS, a parte il crollo degli anni interessati dalla pandemia COVID, rimane sostanzialmente stabile, tra i quasi 400.000 accessi del 2017 ai quasi 450.000 del 2023, mentre al 30 giugno 2024 il numero è pari a 252.708 e a fine 2024 si è arrivati a 481.365.

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

Con riferimento alla richiesta di monitoraggio e rendicontazione al CIV della gestione dello **strumento delle deleghe nell'utilizzo dello SPID**, al fine di evitare eventuali abusi ed individuare appositi interventi correttivi, si osserva che ancora non esiste un monitoraggio delle deleghe dell'identità digitale a questo scopo. Lo strumento autorizzato dall'AGID in virtù anche del precedente utilizzo da parte dell'Istituto della delega del PIN, risulta molto utile per la gestione di particolari categorie di utenza impossibilitate ad utilizzare in autonomia i servizi online dell'Istituto. Accanto a tale utilità il CIV ritiene rilevante monitorare la legittimità del suo utilizzo. La delega all'esercizio dei propri diritti può essere oggetto di abusi tenuto conto anche che, per i soggetti più fragili, è possibile registrare la delega di identità digitale online anche tramite web meeting (Mgs. Hermes n.3026 del 01 agosto 2022).

Quanto al progetto Polis, la DC Organizzazione ha evidenziato, durante l'audizione del 26 marzo, che gli **sportelli Polis** sono stati allocati presso uffici postali in comuni con popolazione inferiore a 8.000 abitanti, quindi in realtà territoriali molto piccole. I servizi disponibili sono tre: il Cedolino della pensione, l'OBISM e la certificazione unica. Nel 2024, le richieste totali presso gli sportelli Polis sono state 41.447, di cui 26.000 sono andate a buon fine, mentre altre hanno avuto esito negativo.

La Direzione ha ribadito l'importanza di Polis, che è suscettibile di ulteriori sperimentazioni. Inoltre, si ipotizza che Polis possa diventare un punto da cui prendere appuntamento per l'accesso alle sedi INPS, per i cittadini penalizzati dal *digital divide*.

4.1.c - Articolazione della presenza dell'istituto sul territorio

Il CIV, nella Relazione Programmatica per il triennio 2024-2026 e, ancor prima, con la Deliberazione n.34 del 17 luglio 2023, ha richiesto di realizzare interventi correttivi sul modello organizzativo relativo alla produzione dei servizi e alla rete di prossimità.

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

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

Sul tema il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha inoltre chiesto di costruire un nuovo modello delle competenze, tenuto conto della sempre maggiore pregnanza del valore professionale agito e partecipativo orientato al *problem solving*, e di valorizzare l'attività di consulenza dell'Istituto nei confronti dell'utenza.

Si ricorda che il 21 gennaio 2025, su questo argomento, il CIV ha organizzato un evento pubblico nel corso del quale ha illustrato i contenuti delle linee strategiche in materia approvate con proprie deliberazioni. Nel corso dello stesso evento il Consiglio ha presentato e pubblicato il testo "L'INPS protagonista nella trasformazione del Paese. Gli indirizzi del CIV per un Istituto vicino all'utenza e radicato nel territorio, garante della partecipazione e della coesione sociale", che descrive la rete territoriale dell'Istituto, fondamentale per comprendere l'articolazione dell'INPS sul territorio e cioè le diverse tipologie di strutture INPS, la proattività e la presa in carico dei bisogni degli utenti. Il testo evidenzia i canali di accesso, sia fisici che virtuali, e fa capire come il modello di distribuzione dei servizi e delle attività produttive, derivante dal processo di *reassessment* organizzativo, deve essere caratterizzato da macro-attività aggregate e supportate dalla tecnologia.

Le attività dell'Istituto svolte nel corso del 2024 sul tema non hanno tenuto conto dell'indirizzo strategico complessivo proposto dal CIV. Esse possono essere così descritte:

- **Modifiche organizzative:**

Con le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n.21 del 30 maggio 2024 e n.1 del 15 gennaio 2025, sono state apportate alcune modifiche all'Ordinamento delle Funzioni centrali e territoriali: sono state definite nuove direzioni centrali e modificate le competenze di altre.

Alla DC Servizi al Territorio è stata attribuita autonomia contabile e la gestione in modalità diretta, oltre che in sussidiarietà, di ambiti di produzione predefiniti insieme alle funzioni di supporto necessarie alla produzione stessa. Dal 2024, la DC Servizi al Territorio gestisce in polarizzazione le posizioni assicurative dei dipendenti INPS e le attività dei formulari comunitari. Nel corso del 2025, inoltre, è stato istituito uno specifico Polo nazionale per lo svolgimento di attività di collaborazione con il Ministero dell'Interno - Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile in materia pensionistica e previdenziale, nonché i Poli ultraregionali, già citati in precedenza, per la lavorazione dei Riscatti e Ricongiunzioni di Gestione Privata e la lavorazione dei Bonus Asilo Nido.

- **Revisione del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale:**

Con la revisione del Regolamento di attuazione del decentramento territoriale dell'Istituto, approvata con Deliberazione n.128 del Consiglio di Amministrazione a dicembre 2024, sono stati ridefiniti i parametri per l'apertura e chiusura di un'Agenzia. I 12 nuovi parametri tengono conto delle nuove modalità di erogazione dei servizi, dell'informazione e della consulenza che, in virtù del processo di telematizzazione avanzata che da tempo interessa l'Istituto, prevedono l'impiego delle app, del sito Internet dell'Istituto, del web meeting e del canale telefonico, e producono, in tal modo, una tendenziale virtualizzazione del rapporto con l'utenza.

Tengono altresì conto del concetto di fragilità, tutelando quelle popolazioni che vivono in contesti fragili (perché vivono in un territorio isolato geograficamente, perché affette da *digital divide*, perché svantaggiate sotto il profilo socioeconomico) nella convinzione che la presenza sul Territorio, al verificarsi di determinate condizioni, sia un valore che aiuta a comunicare ai cittadini e agli utenti svantaggiati il senso dell'Istituto quale cuore dello stato sociale.

Sul punto è necessario fornire un'informativa al CIV che definisca i principi della nuova organizzazione territoriale. Anche il Collegio dei Sindaci, nel verbale n.44 del 12 dicembre 2024, ha richiesto una relazione che rappresenti l'impatto, anche potenziale, dei nuovi criteri di attuazione del decentramento contenuti nel Regolamento sull'organizzazione dell'Istituto. Il Collegio ha, altresì, richiesto elementi necessari per valutare la coerenza dell'atto con gli indirizzi del CIV, richiesta a cui non è stato dato riscontro.

È auspicabile che i contenuti della Deliberazione n.128 del 2024 vengano adeguati ad un contesto più generale di programmazione, con la definizione di un Piano Strategico pluriennale sugli assetti territoriali, come previsto dalla deliberazione n.34 del 2023 del CIV.

- **Sperimentazione del Metaprocesso:**

Con Mgs. Hermes n.4177 del 10 dicembre 2024 è stato dato avvio alla sperimentazione del nuovo Metaprocesso e ai relativi percorsi formativi; a partire da gennaio 2025, per le sedi coinvolte e in relazione alla lavorazione dei prodotti selezionati, cambia il sistema di assegnazione delle istanze di servizio in un'ottica di superamento del criterio territoriale e, quindi, del concetto di competenza territoriale.

Le direzioni regionali coinvolte in questa fase sono Calabria, Liguria, Marche, Piemonte, Umbria e la Direzione provinciale di Bologna. Analogamente, il Direttore della Direzione Servizi al Territorio procederà all'avvio della fase sperimentale coinvolgendo gli uffici della Direzione secondo le proprie valutazioni.

I prodotti oggetto di sperimentazione sono:

- pensione di vecchiaia (gestione privata),
- pensione anticipata - anzianità (gestione privata),
- riscatto e ricongiunzione (gestione privata).

Con il Metaprocesso, cambia la regola di assegnazione delle pratiche alle sedi, non più basata sulla competenza territoriale (CAP per esempio); il sistema di instradamento della domanda permette di ottimizzare l'attività di assegnazione delle lavorazioni alle sedi sulla base di regole configurabili dal Responsabile di Struttura e in funzione della disponibilità delle risorse sul territorio nazionale (sedi fisiche e virtuali). In futuro potranno essere integrati algoritmi di Intelligenza Artificiale e *machine learning* per l'introduzione di logiche di prioritizzazione nella risoluzione degli eventi, predittività e proattività nel modello di servizio e *intelligent reporting*.

4.1.d - Attività di vigilanza

Il CIV ha confermato, anche nella Relazione Programmatica 2024-2026, l'indirizzo di **estendere il modello dei Piani pluriennali a quelli della Vigilanza Ispettiva e Documentale**, per dare alla lotta al lavoro irregolare e all'evasione contributiva un'impostazione temporale adeguata. Occorre perseguire l'esigenza di una programmazione pluriennale delle attività di vigilanza ispettiva attraverso la preventiva condivisione tra l'Istituto e l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, a partire dalla Commissione centrale di programmazione dell'attività di vigilanza, dove l'Istituto è presente con il Direttore della DC Entrate.

Il Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n.5 dell'8 maggio 2024, ha adottato il Piano della Vigilanza documentale e ispettiva per l'anno 2024; in sede di audizione della DC Entrate in data 17 luglio 2024, la Commissione Entrate del CIV, oltre a rilevare il costante ritardo nella presentazione dei **Piani annuali di vigilanza** ispettiva e documentale da parte dell'Istituto, ha sottolineato:

- l'esigenza di migliorare il rapporto dell'Istituto con l'INL, ovvero il ruolo esercitato dall'Istituto nei vari tavoli istituiti a partire dalla *task force* sul lavoro sommerso, per evitare il rischio di dispersione dell'attività attraverso un reale coordinamento dei lavori;
- l'importanza di monitorare l'attività dell'Istituto sul tema delle **compensazioni indebite**, anche ai fini del rilascio del **DURC**, e sulle **esternalizzazioni** legate al tema degli appalti e subappalti non regolari, che generano patologie sulle quali la vigilanza amministrativa ed ispettiva devono poter intervenire tempestivamente;
- di accelerare le procedure assunzionali degli ispettori previste dall'art. 31 del DL 19/2024, provvedimento valutato positivamente, ma insufficiente considerato il vincolo delle dotazioni al 1° gennaio 2017, periodo che già scontava una sofferenza di 10 anni di *spending review*;
- la necessità di migliorare gli indicatori legati agli accertamenti contributivi, in particolare sugli accertamenti e sugli **incassi effettivi**, considerato che dal Piano emerge che l'incassato è pari al 10% dell'accertato;
- l'esigenza di **una forte attività formativa**, considerato che la competenza dell'ispettore rappresenta l'elemento centrale per garantire che tutto il processo di vigilanza sia sostanzialmente gestito nel migliore dei modi;
- il rilievo di interpretazioni e comportamenti omogenei da parte dell'Istituto su tutto il territorio nazionale, con indirizzi univoci anche a favore di imprese e lavoratori;
- l'importanza, in tema di lavoro sommerso e caporalato, del ruolo delle parti sociali e dei mediatori culturali, sottolineando le *best practice* riscontrate nel settore della cooperazione sociale, dove per affrontare le problematiche di settore si considera prioritaria l'esercizio della corretta comunicazione (verbale e culturale).

Si rileva opportuno valorizzare l'attività di *intelligence* portata avanti negli anni dalla DC Antifrode dell'Istituto con applicativi specifici, quali il **"Cruscotto Grandi Frodi"**, che consente la tracciatura

della transumanza dei dipendenti fra le aziende e quindi consente di combattere il fenomeno dello sfruttamento dei "serbatoi di manodopera" creati *ad hoc* o il "**Cruscotto di Conformità**" che consente di analizzare i territori, identificare le aziende silenti, i grandi debitori, le possibili trasmissioni anomale dei dati mensili, e di evidenziare i pagamenti dei contributi INPS tramite compensazioni.

Si considera altresì necessario un monitoraggio del fenomeno delle false **compensazioni**, ossia del pagamento da parte di alcune aziende dei debiti INPS con crediti inesistenti. Con Msg. Hermes n.947 del 5 marzo 2024, infatti, l'INPS ha rivisto la propria disciplina dell'attività di contrasto a tale fenomeno; non è più operativo il meccanismo di intercettazione, da parte dell'applicativo "**Frozen F24**", delle deleghe di pagamento e di blocco dei pagamenti mensili dei contributi tramite compensazioni sospette, in base a specifici profili di rischio elaborati a seguito di una attività di *intelligence*, ai fini della fase di abbinamento e di registrazione nella procedura Gestione contributiva.

L'Istituto, in attuazione della normativa in materia di cooperazione rafforzata, ha a sua volta comunicato all'Agenzia delle Entrate gli indici di rischio finora utilizzati all'interno della procedura "Frozen F24" ed ha instaurato una collaborazione per individuare nuovi ulteriori indici di rischio, oltre ad effettuare segnalazioni specifiche e qualificate nel caso di sospetta compensazione con crediti inesistenti.

In questo quadro, è di tutta evidenza la necessità di **continuare ad assicurare**, a prescindere da chi spetti la competenza del recupero di dette somme, **controlli tempestivi e generalizzati sul fenomeno**, che si accompagna a ingenti **truffe** per lo Stato, a fenomeni di **sfruttamento** del lavoro e di **distorsione** della leale concorrenza.

Andava altresì verificata la ricaduta della **nuova disciplina sulla verifica della regolarità contributiva** delle aziende. Come si legge nel Msg. Hermes n.947/2024, infatti, "le esposizioni debitorie riferite ai crediti in trattazione, in attesa del completamento delle attività centralizzate e di quelle di normalizzazione delle evidenze gestionali, non rilevano ai fini della valutazione della regolarità contributiva. Pertanto, qualora alla data di pubblicazione del citato messaggio siano stati notificati inviti a regolarizzare che comprendono esclusivamente esposizioni debitorie al predetto titolo, la verifica deve essere definita con l'attestazione di regolarità". Ed in caso di attività di recupero di compensazioni indebite già avviate da INPS, l'Istituto è tenuto a procedere alla cessazione delle attività di recupero in corso per evitare interferenze con quelle poste in essere dall'Agenzia delle Entrate.

Con riferimento al contrasto alle false compensazioni, la DC Entrate ha evidenziato che dopo la pubblicazione del richiamato Msg. Hermes n.947/2024 e la dismissione del meccanismo di intercettazione delle deleghe di pagamento e di blocco, ai fini della fase di abbinamento e di registrazione nella procedura Gestione contributiva, da parte dell'applicativo "Frozen F24", l'attività di contrasto alle compensazioni indebite è proseguita secondo modalità diverse e coordinate a

sistema con l'attività dell'Agenzia delle Entrate. Sulla base del principio di cooperazione rafforzata posto dall'art. 3, comma 4 del decreto-legge 124/2019, l'Istituto e l'Agenzia sono in costante rapporto, nell'ambito di specifici tavoli di coordinamento, al fine di dare seguito allo scambio di segnalazioni qualificate ed indicatori di rischio di volta in volta rilevati nell'ambito delle rispettive attività. In particolare, la cooperazione rafforzata tra i due enti ha come oggetto lo scambio di dati anagrafici e di altro tipo, necessari per implementare i meccanismi di sospensione e di blocco "a monte" delle deleghe di pagamento a rischio, ai sensi dell'articolo 1, comma 990, della legge n.205/2017, in maniera tale da intercettare all'origine i modelli F24 sospetti (con particolare attenzione ai casi di crediti contributivi inesistenti posti in compensazione).

Con il Mgs. Hermes n.1806 del 10 maggio 2024, poi, la DC Entrate ha individuato una lista di compensazioni con crediti contributivi, a danno INPS, posti in compensazione potenzialmente indebiti, per un totale di circa 250 modelli F24 e 9.272.074,93 euro potenziali da recuperare e sono state fornite, inoltre, alle sedi territoriali le istruzioni per procedere al recupero delle somme indebitamente compensate. Con il Mgs. Hermes n.2825 dell'8 agosto 2024, infine, sono state fornite ulteriori istruzioni alle sedi territoriali per procedere alla segnalazione qualificata ad Agenzia delle Entrate di modelli F24 contenenti crediti erariali "sospetti". È stato fornito alle sedi territoriali un format da compilare al fine di annotare tutte le segnalazioni effettuate. Sono in corso, infine, gli sviluppi informatici per l'adeguamento della procedura Frozen F24, al fine di effettuare le segnalazioni ad Agenzia delle Entrate direttamente dalla piattaforma a mezzo PEC.

Piattaforma per la gestione delle azioni di *compliance* e di contrasto al lavoro sommerso

L'art. 30 del decreto-legge 2 marzo 2024, n.19 ("Misure per il rafforzamento dell'attività di accertamento e di contrasto delle violazioni in ambito contributivo"), convertito dalla legge 29 aprile 2024, n.56, ha previsto ai commi 5-7 una specifica disciplina in materia di promozione della *compliance* in ambito contributivo. In particolare, il comma 5 prevede: *"Al fine di introdurre nuove e più avanzate forme di comunicazione tra il contribuente e l'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), anche in termini preventivi rispetto alle scadenze contributive, finalizzate a semplificare gli adempimenti, stimolare l'assolvimento degli obblighi contributivi e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili, a decorrere dal 1° settembre 2024 l'INPS mette a disposizione del contribuente ovvero del suo intermediario gli elementi e le informazioni in suo possesso riferibili allo stesso contribuente, acquisiti direttamente o pervenuti da terzi, relativi ai rapporti di lavoro, agli imponibili e agli elementi rilevanti ai fini della determinazione degli obblighi contributivi"*.

A seguito dell'entrata in vigore della normativa richiamata, il Consiglio di Amministrazione dell'INPS ha adottato la deliberazione n.67 del 24 luglio 2024 che individua un'attività di promozione della *compliance* in materia contributiva relativamente all'incrocio tra flussi UniEmens e comunicazioni obbligatorie, definendo i criteri e le modalità di comunicazione ai contribuenti al fine di stimolare il corretto assolvimento degli obblighi contributivi.

Tale attività consegue alla realizzazione del “Cruscotto di monitoraggio UniEMens/UNILAV” ed all’effettuazione di un esperimento pilota di invio massivo di lettere ai contribuenti (Mgs. Hermes n.2393/2023): il primo consente di identificare le aziende con dipendenti che hanno omesso l’invio di almeno una denuncia contributiva mensile a fronte di un rapporto di lavoro che, sulla base delle comunicazioni UNILAV presentate, risulterebbe attivo; il secondo ha confermato, in buona sostanza, l’attendibilità dell’incrocio effettuato e le potenzialità di recupero in termini contributivi. Per la gestione delle attività di *compliance*, è in fase di rilascio la “Piattaforma di gestione delle azioni di *compliance* e di contrasto al lavoro sommerso”, prevista dal Piano Nazionale del Sommerso (PNS) al paragrafo B.2.2 e nell’appendice IV, in attuazione della Missione 5, Componente 1 (M5C1-9) del PNRR: tale strumento, attraverso la selezione e la presa in carico delle posizioni a rischio, consentirà l’invio di comunicazioni di invito alla *compliance*, il monitoraggio del comportamento successivo del contribuente e, in caso di persistente inadempimento, il dialogo con le procedure di vigilanza per l’attivazione di controlli d’ufficio.

Indicatori di affidabilità contributiva (ISAC)

Conformemente a quanto previsto dal comma 15 dell’art. 9-bis del decreto-legge 24 aprile 2017, n.50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n.96, la realizzazione degli indicatori era stata affidata alla SOSE-Soluzioni per il Sistema economico SpA (ora incorporata in SOGEI SpA).

In data 3 agosto 2022 è stata stipulata una Convenzione Quadro tra ADM, ENTRATE, GUARDIA DI FINANZA, INL, INPS e SOSE, con validità triennale, con la quale le Parti si sono impegnate a collaborare per conseguire una razionalizzazione delle modalità di scambio delle informazioni di loro pertinenza, nel reciproco interesse; successivamente, in data 23 maggio 2023, le stesse parti hanno stipulato una Convenzione attuativa, nell’ambito della Convenzione quadro, con la quale si sono impegnate “a collaborare per la definizione delle metodologie sperimentali di tipo economico-statistico per la determinazione di specifici indicatori di anomalia riguardante il lavoro irregolare finalizzate alla successiva realizzazione dell’ISAC”. L’Istituto, ai sensi dell’art. 5 della Convenzione attuativa già citata, ha esercitato la facoltà di rinnovo della Convenzione, in scadenza il 23 maggio 2024, per un ulteriore anno.

La collaborazione nell’ambito del quadro definito dalle convenzioni sopra descritte ha consentito a SOSE, attraverso lo scambio dei dati utili, in particolare, tra INPS e AdE, di procedere al calcolo in via sperimentale di due indicatori di affidabilità contributiva relativa ai settori “Commercio al dettaglio alimentare” e “Commercio all’ingrosso alimentare”.

Il Comitato attuativo della Convenzione, negli ultimi incontri svoltisi alla presenza dei rappresentanti di tutti gli enti coinvolti, ha convenuto sulla necessità di introdurre gli ISAC in via formale attraverso una proposta normativa, come previsto dalla specifica Linea d’Azione del Piano

Nazionale per la lotta al lavoro sommerso, adottato con Decreto MLPS del 19 dicembre 2022, n.221¹⁵.

Tale proposta normativa è stata più volte veicolata dall'Istituto al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Da ultimo, in data 14 ottobre 2024, un'ulteriore versione della norma è stata trasmessa al Ministero a seguito delle interlocuzioni in corso finalizzate all'inserimento della proposta in un provvedimento normativo di prossima individuazione.

Con Legge 20 dicembre 2024 n.199, Disposizioni urgenti in materia di lavoro, università, ricerca e istruzione per una migliore attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza, si prevede, in particolare, l'introduzione degli ISAC (Indici sintetici di affidabilità contributiva) per il contrasto al lavoro sommerso, l'interoperabilità del Portale del lavoro sommerso (PNS) con la nuova Piattaforma per la compliance sviluppata dall'INPS, e il riconoscimento, per l'anno 2024, della CIG in deroga per il settore moda, allargato anche al settore della pelletteria e delle lavorazioni di montatura e saldatura di accessori della moda.

Ulteriori attività di controllo in ambito vigilanza documentale - Aggiornamenti rispetto al Piano 2024

Con il Mgs. Hermes n.2694 del 26 luglio 2024 sono state rilasciate ulteriori attività per il recupero dei benefici contributivi previsti per gli apprendisti di II livello assunti in deroga ai limiti di età, con particolare riferimento alla mancata percezione di Naspi quale requisito legittimante la deroga: al 14 ottobre 2024, sono state inviate 4615 diffide per un totale di 28.123.578 di contributi diffidati più 5.154.538 di sanzioni civili, per un totale di 33.278.116 euro.

Sono in corso di rilascio, inoltre, ulteriori controlli in materia di legittima fruizione dell'agevolazione "decontribuzione sud" e di conguagli in UniEmens potenzialmente indebiti effettuati dai datori di lavoro per l'anticipazione al lavoratore di permessi ex l. 104.

Aggiornamento dati produttivi vigilanza documentale

Per quanto concerne l'attività di vigilanza documentale dell'INPS, al 31 dicembre 2024 sono stati effettuati 190.396 controlli, con un aumento rispetto al 2023 del 17%. Le irregolarità riscontrate sono aumentate del 22% come i rapporti di lavoro fittizi del 27%.

¹⁵ "L'introduzione a regime degli ISAC in tutti i settori economici andrà effettuata attraverso una norma istitutiva *ad hoc*, analogamente a quanto accaduto in materia fiscale con gli ISA: in questo senso, la fonte normativa consentirebbe di collegare a determinati livelli di affidabilità segnalati dall'indicatore la previsione di alcuni "vantaggi" per le imprese in termini di esenzione da controlli, di minori adempimenti burocratici, di riduzione delle sanzioni in caso di pagamenti effettuati in ritardo rispetto alla scadenza legale. Gli indicatori, infatti, potrebbero moltiplicare i propri effetti se collegati a misure premiali a favore dei contribuenti affidabili".

Vigilanza Documentale			
Attività	Al 31/12/2023	Al 31/12/2024	Variazione Percentuale
Verifiche Documentali	162.793	190.396	17%
Irregolarità riscontrate	115.033	140.602	22%
Rapporti di lavoro fittizi	2.993	3.805	27%

Andamento Produttivo al 31/12/2024 – I dati delle verifiche documentali e delle irregolarità riscontrate sono tratti da Mo.Vi.Do e dalle procedure gestionali Uni.Ca e Tutor CP – I dati dei rapporti di lavoro fittizi derivano da Frozen UniEmens e domestici

Fonte DC Entrate

Vigilanza ispettiva - Abrogazione del ruolo ad esaurimento e ripristino delle capacità assunzionali dell'Istituto

Il Decreto-Legge 2 marzo 2024 n.19 recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)", convertito in legge con modificazioni dalla L.29 aprile 2024, n.56, ha ripristinato il ruolo ispettivo del personale di vigilanza dell'Istituto e l'incremento delle dotazioni organiche del personale ispettivo INPS attraverso nuove assunzioni¹⁶. Sullo stato della procedura assunzionale, si veda meglio la parte della presente Relazione concernente le Risorse umane.

L'attuazione della campagna di reclutamento rappresenta un primo passo verso un'inversione di rotta considerato l'assottigliamento progressivo e costante che, vigente il blocco assunzionale fissato dal decreto legislativo n.149/2015, ha subito la forza ispettiva Inps. Essa, al 31 dicembre 2024, risulta composta da **n.761 ispettori in servizio**, e con n.15 cessazioni a vario titolo previste per il periodo 1° gennaio – 30 aprile 2025.

¹⁶ In particolare, l'art. 31, comma 12, del citato decreto prevede che "Sono abrogati l'articolo 6, comma 3, e l'articolo 7, commi 1 e 3, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n.149. Dalla data di entrata in vigore del presente decreto, le dotazioni organiche dell'INAIL e dell'INPS sono incrementate del numero di posti corrispondenti alle unità di personale ispettivo inserite, con decorrenza 1° gennaio 2017, nei ruoli ad esaurimento dei piani triennali dei fabbisogni di cui all'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, e al decreto legislativo 14 settembre 2015, n.149, all'articolo 1, comma 2, primo periodo, sono soppresse le parole «dall'INPS e dall'INAIL» e all'articolo 7, comma 2, primo periodo, dopo le parole «INPS e INAIL» sono aggiunte le parole «, ferme restando le rispettive competenze ed evitando sovrapposizioni degli interventi».

Vigilanza Ispettiva (euro)			
Attività	AI 31/12/2023	AI 31/12/2024	Variazione Percentuale
Numero Ispezioni	9.202	9.701	5,42%
Numero Ispettori	828	761	-8,09%
Evasione contributiva accertata	821.156.965,45	761.315.317,86	-7,29%
Aziende irregolari	7.715	7.952	3,07%
Lavoratori in nero	2.718	2.765	1,73%
Importo lavoratori in nero	9.513.000,00	9.677.500,00	1,73%
Lavoratori irregolari	169.611	155.525	-8,30%
Lavoratori sconosciuti	36.511	28.228	-22,69%
Importo lavoratori sconosciuti	151.758.700,00	127.704.200,00	-15,85%
Numero verbali per solidarietà	1.873	1.529	-18,37%
Lavoratori impattati dai verbali di solidarietà	N/D	N/D	N/D
Importo verbali di solidarietà	179.709.976,74	156.730.050,24	-12,79%

Il valore "lavoratori irregolari" è stato aggiornato alla luce delle ulteriori specificità raccolte dalla procedura VGUnico. Sono stati inseriti, oltre ai lavoratori dipendenti irregolari già presenti, i lavoratori subordinati per i quali non si è ritenuto valido il rapporto assicurativo come dipendente ed i rapporti di lavoro autonomo annullati.

Fonte: DC Entrate – Rapporto andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Attività formative

Nel contesto delineato, la DC Entrate, di concerto con la Direzione Formazione e Accademia INPS, stanno dando luogo ad uno specifico percorso formativo che coinvolge tutte le figure professionali operanti a vario titolo nell'ambito dell'attività ispettiva INPS e che, in prospettiva, vedrà quale destinatario anche il personale neoassunto. L'avvio di tale percorso, che proseguirà anche nel primo semestre del 2025, ha anche l'obiettivo di dare luogo alla progressiva istituzionalizzazione di una vera e propria "formazione permanente" del personale ispettivo dell'Istituto, al fine di rendere le competenze di queste figure professionali sempre in linea con le dinamiche del mondo dell'economia reale, l'evoluzione della giurisprudenza, le novità normative e procedurali.

Proprio con riferimento alla continua diminuzione del personale ispettivo in servizio, il CIV ha ribadito come fondamentale sia progettare e pianificare una formazione tempestiva ed efficace che consenta agli ispettori neoassunti di essere operativi nel minor tempo possibile.

Coerentemente con le finalità didattiche, le iniziative formative programmate e quelle già in corso vedono la partecipazione, in qualità di docenti, di figure di alto profilo professionale, spesso provenienti dall'ambito della magistratura, con specifico riferimento all'esercizio della qualifica di Ufficiale di Polizia Giudiziaria (UPG), rivestita dagli ispettori di vigilanza.

Portale Nazionale del Sommerso (PNS)

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

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

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

Nell'ambito delle attività di contrasto al lavoro irregolare va rimarcato il ruolo dell'Istituto all'interno del Comitato Nazionale per la prevenzione e il contrasto del lavoro sommerso, istituito con decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n.57 del 26 aprile 2023 con il compito principale di coordinare e monitorare l'attuazione delle misure contenute nel Piano Nazionale per la lotta al lavoro sommerso di cui al DM n.221 del 19 dicembre 2022. Tale Comitato si è insediato il 28 giugno 2023 e ha previsto la costituzione di sottogruppi per ciascuna linea di azione da porre in essere, la condivisione del cronoprogramma e ha dato conto delle attività già avviate del Piano nazionale e dei progetti legati al PNRR. In particolare, l'Istituto ha svolto il ruolo di collettore delle informazioni della parte "dati" che alimenta la piattaforma, così come attestato nella relazione sullo stato di attuazione delle misure riferite, tra le altre, alla "Azione 3 - Costituzione di un patrimonio informativo integrato e Portale Nazionale del lavoro Sommerso (PNS)".

In merito alla piena operatività del **Portale Nazionale del Sommerso** si segnalano **evidenti ritardi**. Il Ministero è intervenuto il 28 marzo 2024 con il DM n.50, per creare una *task force* istituzionale denominata "Lavoro sommerso" e solo il 20 novembre 2024 con DM n.170 per costituire uno strumento centrale per il monitoraggio, la gestione e la prevenzione del lavoro sommerso, e rafforzare la capacità operativa delle istituzioni competenti. A partire dal 15 gennaio 2025, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro e l'INPS, sono tenuti a redigere relazioni mensili sull'attuazione

del decreto e sul funzionamento del PNS. Tali documenti dovranno essere trasmessi all'attenzione del Ministero del Lavoro per un costante monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate. Si rileva utile conoscere i risultati del monitoraggio effettuato.

Collaborazione con AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura

Una delle modalità più efficaci nella lotta al fenomeno del caporalato, in particolare in agricoltura, e nel potenziamento dell'attività di vigilanza consiste nello sviluppare una sinergia tra tutte le istituzioni interessate. In questa ottica si inserisce la collaborazione messa a punto nel mese di luglio 2024, sulla scia di quanto previsto dal citato Decreto-legge Agricoltura (n.63/2024), tra l'Istituto e l'AGEA e basata su una banca dati inter-operativa, al servizio di tutti gli enti coinvolti, nella quale AGEA farà confluire dati con elevato livello di dettaglio e certificati relativi alle aziende agricole, per verificare informazioni relative alle coltivazioni e agli allevamenti realizzati per ciascun anno solare e alle particelle catastali sulle quali si trovano i terreni.

La nuova collaborazione con AGEA mira a rafforzare i controlli operati dall'INPS, sia a livello amministrativo che ispettivo. Nel 2023, nel settore agricolo, l'INPS ha annullato oltre 27mila contratti irregolari e denunciato 425 lavoratori, a fronte di 669 ispezioni, su un totale di 9202 controlli effettuati. Allo scopo di contrastare il fenomeno del caporalato l'Istituto, oltre al controllo della documentazione, ha attivato sportelli di ascolto e informazione multilingua negli Ispettorati territoriali. Al contempo, sono state avviate attività di sensibilizzazione dei lavoratori migranti, concentrate sui diritti e doveri nel rapporto di lavoro, sui rischi legati allo sfruttamento lavorativo e sui meccanismi di protezione delle vittime.

La collaborazione con AGEA, già formalizzata in una specifica convenzione ed intensificatasi sulla scia di quanto previsto dal Decreto-legge Agricoltura (n.63/2024) in materia di interoperabilità dei sistemi informativi, ha portato alla costituzione di tre gruppi di lavoro integrati: sviluppo dichiarazione precompilata INPS del settore agricoltura da dati fascicoli AGEA; sviluppo algoritmi Antifrode per la lotta al caporalato; creazione *Layer* Geospaziale per l'individuazione di tematismi per la lotta al caporalato. Il CIV ritiene opportuno una rendicontazione dell'attività svolta nel 2024 con particolare riferimento al grado di coinvolgimento dei diversi soggetti interessati (Enti e Istituzioni, Sindacati di categoria).

Esternalizzazioni, appalti e interposizione di manodopera

Il CIV osserva che, ai fini di una più attenta conoscenza del fenomeno delle **esternalizzazioni** e della **interposizione** di mano d'opera, che si legano spesso a criticità nella gestione della manodopera nella catena degli appalti e dei subappalti, è necessario uno **specifico monitoraggio** sull'andamento, distinto nei vari territori quanto meno regionali, non solo dei verbali di solidarietà, ma anche sugli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento quanto meno: al numero di

lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, alla effettiva attivazione dei procedimenti esecutivi o di cognizione nei confronti del committente conseguenti ai verbali di solidarietà. Occorre osservare che ad oggi non è stato predisposto alcun monitoraggio né in merito ai lavoratori impattati dai verbali di solidarietà né in merito agli appalti illeciti e irregolari.

Dall'audizione della DC Entrate del 25 marzo 2025 risulta che le procedure di vigilanza consentono attualmente di rilevare le verbalizzazioni e le contestazioni ai soggetti responsabili solidalmente, affinché l'INPS possa rivalersi nei loro confronti laddove il soggetto principale non adempie al versamento dei contributi. Ai fini della rendicontazione richiesta dal CIV, si sta mettendo a punto un'ulteriore funzionalità che consentirà di quantificare le obbligazioni per ciascun soggetto e individuare i lavoratori coinvolti nella verbalizzazione solidale, dal momento che la solidarietà si può contestare ai committenti limitatamente ai lavoratori coinvolti nell'appalto e ai periodi di svolgimento di quest'ultimo.

Nella stessa audizione la DC Internal Audit, Risk Management, Compliance ed Antifrode ha precisato le attività riconducibili al Risk Management che si esplicano anche nello svolgimento di un ruolo preventivo e proattivo nella valutazione ex ante dei rischi e nel reporting al management apicale e agli Organi in merito all'evoluzione del profilo di rischio complessivo.

In conclusione, si riconferma l'esigenza di dare piena attuazione ai seguenti indirizzi in materia di vigilanza dell'Istituto richiesti dal CIV, sia con le Relazioni Programmatiche che con la deliberazione n.17 del 24 settembre 2024:

- garantire una sempre maggiore efficacia nell'attività di vigilanza, a tutela dei lavoratori e della concorrenza, incrementando gli investimenti e le attività tecniche necessarie a far transitare la Vigilanza dell'INPS in una nuova fase di completa sinergia con gli strumenti tecnologici più avanzati, già in parte sperimentati, ponendo al centro il Capitale Umano, l'*Hardware* e i *Software* necessari ad affinare e velocizzare le attività di intelligence e di Verbalizzazione da parte degli Ispettori;
- garantire il processo di assunzione degli ispettori INPS, nel rispetto di quanto previsto dal D.L.62/2024 convertito in Legge 101/2024 e dal D.L.19/2024 convertito in Legge 56/2024 e programmare tempestivamente l'investimento in formazione sui nuovi strumenti di indagine, oltre che sugli aspetti normativi e sulla redazione dei verbali. Garantire inoltre la possibilità di prevedere ulteriori nuove assunzioni, in numero adeguato a sopperire al fabbisogno funzionale e al ricambio generazionale;
- monitorare e rendicontare periodicamente al CIV il fenomeno delle false o indebite compensazioni, ossia del pagamento da parte di aziende dei debiti INPS con crediti inesistenti, assicurando controlli tempestivi e generalizzati, che si accompagna ad ingenti truffe ai danni dello Stato, a fenomeni di sfruttamento del lavoro e di distorsione della leale concorrenza tra gli attori economici.

Per quanto sopra evidenziato, non essendo più operativo da marzo 2024 il meccanismo "Frozen F24" di intercettazione delle deleghe di pagamento e di blocco dei pagamenti mensili dei contributi tramite compensazioni sospette, si ritiene opportuno valutare la possibilità di implementare strumenti atti a consentire la tutela del credito contributivo ed il ripristino delle attività di recupero del credito in capo all'Istituto, nella ipotesi che la compensazione sia già stata accertata come illecita, ferme restando le prerogative dell'Agenzia delle Entrate nell'accertamento in ordine alla sussistenza e alla regolare utilizzazione del credito fiscale posto in compensazione. Occorre comunque garantire che il sistema nel suo complesso attui efficaci e tempestive azioni di contrasto, nell'ottica di una più intensa collaborazione con Agenzia delle Entrate che preveda sinergie e cooperazione operativa più avanzata rispetto alle mere attività di segnalazione qualificata da parte dell'Istituto.

Occorre, altresì, verificare la ricaduta della nuova disciplina sull'**accertamento della regolarità contributiva delle aziende**, considerato che, come disposto dal Mgs. Hermes n.947/2024, "le esposizioni debitorie riferite ai crediti in trattazione, in attesa del completamento delle attività centralizzate e di quelle di normalizzazione delle evidenze gestionali, non rilevano ai fini della valutazione della regolarità contributiva".

- migliorare il rapporto tra l'accertato e il riscosso e favorire un'attività dell'Istituto finalizzata a sostenere le imprese nel percorso di regolarizzazione;
- valorizzare appieno le banche dati e la tecnologia INPS in termini di effettiva interoperabilità, rendendole fruibili alle PA e alle Forze dell'Ordine che condividono l'attività di vigilanza, allo scopo di monitorare efficacemente e controllare quei fenomeni in cui si annida lo sfruttamento illecito del lavoro;
- garantire la piena collaborazione dell'Istituto nell'attuazione dei molteplici strumenti di supporto all'attività di vigilanza e di promozione della regolarità dei rapporti di lavoro, oltre che agli Organi giurisdizionali, anche attraverso il coordinamento diretto con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro. Garantire la piena collaborazione nell'attuazione del decreto legislativo 12 luglio 2024, n.103 promuovendo una rapida implementazione delle azioni necessarie per garantire la completa operatività delle misure previste dal dettato normativo, anche al fine di evitare duplicazioni dei controlli (ad esempio, il Portale nazionale del Sommerso, la Lista di conformità INL, il Sistema informativo per la lotta al caporalato, la Banca dati degli appalti in agricoltura). Prevedere inoltre un monitoraggio, con rendicontazione semestrale al CIV, sull'impatto del nuovo quadro normativo nell'attività di tutela della legalità negli ambiti presidiati dall'Istituto.

Dall'audizione della DC Entrate del 25 marzo 2025 è emerso che è in corso di realizzazione il Cruscotto delle riscossioni dei crediti contributivi da vigilanza ispettiva finalizzato a dotare la DC Entrate di uno strumento di governo della performance che permetta il monitoraggio delle variabili chiave e delle informazioni strategicamente rilevanti per la gestione del processo Accertato-Dovuto-Riscosso, in particolare degli accertamenti, del contenzioso e delle riscossioni da verbale

ispettivo. La DC Entrate ha provveduto a fornire l'analisi amministrativa alla DC Tecnologia, Informatica e Innovazione, dopo aver effettuato un'analisi ricognitiva sulle fasi del processo di Accertato-Dovuto-Riscosso, sulle fonti informative e sui campi elementari necessari alla definizione del set di indicatori e della reportistica.

Dall'attività di verifica svolta nel 2024 si ravvisa inoltre la necessità di:

- **acquisire una rendicontazione sulla responsabilità in solido del committente** in caso di omissione contributiva previdenziale negli appalti con particolare attenzione ai settori della moda e logistica;
- una verifica dell'**indicatore accertato/riscosso** attualmente in uso, e sulla sua modifica prevista a decorrere dal 2025;
- accertare se, considerato il vincolo del Piano ispettivo annuale legato alle impostazioni dell'INL, potrebbe risultare percorribile l'adozione del **Piano pluriennale per la vigilanza documentale**;
- **uno specifico monitoraggio** sull'andamento, distinto nei vari territori quanto meno regionali, non solo dei verbali di solidarietà, ma anche sugli appalti illeciti o irregolari, con specifico riferimento quanto meno: al numero di lavoratori coinvolti, agli importi accertati, agli importi recuperati, alla effettiva attivazione dei procedimenti esecutivi o di cognizione nei confronti del committente conseguenti ai verbali di solidarietà;
- una rendicontazione dell'attività svolta nel 2024 nell'ambito della convenzione tra INPS e AGEA, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento dei diversi soggetti interessati (enti e istituzioni, sindacati di categoria).

4.1.e - Andamento produttivo e Profili finanziari

Nel 2024, la DC Pianificazione e Controllo di Gestione, su sollecitazione del CIV, al fine di portare a termine il progetto di ristrutturazione dell'andamento produttivo e profili finanziari iniziato con linee guida della Deliberazione n.9, del 30 giugno 2021 del CIV, ha previsto e messo in campo un progetto di automazione sulla scorta di quello dei Rendiconti sociali.

Relativamente al livello di automazione delle tavole dell'andamento produttivo, si fa presente che il progetto non è stato realizzato appieno a causa dell'apporto poco incisivo da parte delle DC detentrici del dato. Nella redazione dell'Andamento produttivo 2025, confidiamo in un impegno più forte da parte delle DC competenti per materia e auspichiamo di rendere più stringenti le modalità di condivisione dei dati con il DWH in modo da realizzare pienamente gli obiettivi dell'automazione dell'Andamento Produttivo e profili finanziari.

4.1.f - Ciclo performance

La rilevazione della Customer Experience per il 2024, gestita dalla DC Comunicazione in continuo confronto con le Direzioni di riferimento si è svolta ad ottobre 2024 e ha riguardato una **platea di 869.132 utenti** in possesso di un valido indirizzo e-mail (in aumento rispetto ai 655.899 utenti del 2023), che tra il 1° marzo 2024 e il 31 luglio 2024 avevano ricevuto o avevano concluso positivamente l'istanza di uno dei prodotti selezionati per la Customer Experience del 2024.

Nella Relazione di Verifica 2023, si era rilevato che la DC Comunicazione, insieme alla DC TII, stavano lavorando ad una piattaforma dedicata alla *customer* al fine di facilitare il flusso di domanda, di invio dei questionari e della raccolta degli stessi, creando così anche una storizzazione dei dati e delle informazioni.

La tabella sottostante riporta i **prodotti selezionati** per la Customer Experience del 2024 e quelli del 2023. In grassetto vi sono quei prodotti che erano presenti nel 2023 e nel 2024 non sono stati considerati, i prodotti inseriti nel 2024 e non presenti nel 2023, e i prodotti, come l'ECOCERT, che hanno visto una loro modifica nel 2024 rispetto all'anno precedente.

	Prodotti selezionati nella Customer Experience 2024	Prodotti selezionati nella Customer Experience 2023
Area Pensioni	<ul style="list-style-type: none"> · Pensione anticipata (gestione pubblica e privata) · Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata) · Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata) · Pensione indiretta (gestione pubblica e privata) 	<ul style="list-style-type: none"> · Pensione anticipata (gestione pubblica e privata) · Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata) · Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata) · Opzione donna (gestione pubblica e privata)
Area Ammortizzatori Sociali	<ul style="list-style-type: none"> · NASpl · Disoccupazione agricola · Riscatto laurea agevolato (gestione pubblica e privata) e inoccupati (gestione privata) · DIS-COLL · Congedi parentali · ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista) 	<ul style="list-style-type: none"> · NASpl · Disoccupazione agricola · Riscatto di laurea agevolato (gestione pubblica e privata) e inoccupati (gestione privata) · DIS-COLL · Bonus asilo nido · TFR a carico del Fondo Tesoreria · ECOCERT (gestione privata)

Il Mgs. Hermes n.4308 del 17.12.2024 ha reso noti gli esiti, aggregati a livello nazionale, della campagna di Customer Experience 2024, avviata con il Msg. Hermes n.3289 del 3 ottobre 2024, che ha visto l'estrazione di 1.535.991 utenti che hanno ricevuto le prestazioni oggetto dell'indagine nel periodo marzo 2024 - luglio 2024, di cui 869.132 in possesso di un valido indirizzo e-mail e destinatari di un'e-mail contenente il link al questionario. Rispetto al 2023, nel 2024 la *customer* è stata effettuata su un periodo di 5 mesi (marzo – luglio) rispetto ai 4 (marzo – giugno) del 2023. Hanno aderito alla rilevazione di customer solo **71.686 utenti**, pari all'8,25% degli utenti che hanno ricevuto la mail per partecipare alla rilevazione di customer, in lieve aumento rispetto

al 2023 dove si era avuta adesione del 7,63%, ma sempre non pienamente rappresentativi delle tipologie di utenti, delle prestazioni e dei loro esiti. I giudizi relativi alla Customer Experience sono espressi su una scala che va da 1 a 5.¹⁷

La tabella seguente illustra per i prodotti selezionati il collettivo di utenti che ha ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione, gli utenti con un indirizzo mail valido e il tasso di partecipazione all'indagine di Customer.

Prodotti	Utenti estratti	Mail inviate	% mail inviate/ estratti (rappresentatività)	Compilazioni	% e-mail inviate	Tasso di partecipazione	% rispondenti
Disoccupazione agricola	405.065	159.324	39,33%	3.883	18,33%	2,44	5,42%
DIS_COLL	5.523	4.288	77,64%	356	0,49%	8,3	0,50%
ECOCERT	177.687	107.438	60,46%	12.383	12,36%	11,53	17,27%
NASpl	662.877	454.875	68,62%	34.156	52,34%	7,51	47,65%
Congedo parentale	4.594	2.739	59,62%	65	0,32%	2,37	0,09%
Pensione di reversibilità	85.743	25.642	29,91%	2.523	2,95%	9,84	3,52%
Pensione anticipata	81.007	52.965	65,38%	10.228	6,09%	19,31	14,26%
Pensione di vecchiaia	103.000	54.682	53,09%	7.331	6,29%	13,41	10,23%
Riscatto di laurea (agevolato e inoccupati)	6.787	5.417	79,81%	618	0,62%	11,41	0,86%
Pensione indiretta	3.708	1.762	47,52%	143	0,21%	8,12	0,20%
TOTALE	1.535.991	869.132	56,58%	71.686	100%	8,25	100%

Il **tasso di partecipazione** all'indagine varia a seconda del prodotto richiesto, in quanto si registra maggior partecipazione da parte di coloro che hanno richiesto la Pensione anticipata (pari al 19,31%) rispetto a coloro che hanno richiesto il Congedo parentale (pari a 2,37%) e la Disoccupazione agricola (pari a 2,44%).

Nell'analisi di customer experience del 2024¹⁸ è emerso che il punteggio di **soddisfazione globale** sull'esperienza avuta con l'INPS è pari a **4,13** (in aumento rispetto al 3,88 del 2023).

¹⁷ Nell'interpretazione dei risultati, secondo la metodologia dell'Istituto, i giudizi con valore pari o superiori a 3,50 possano considerarsi soddisfacenti, mentre i valori inferiori a 3,50 sono da considerarsi critici e necessitano di analisi e interpretazione per individuare le aree di miglioramento.

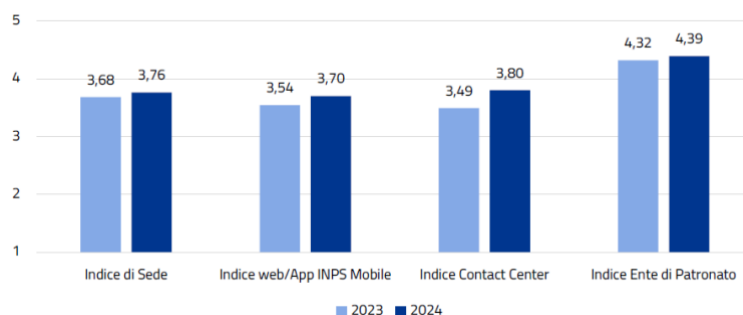
¹⁸ La rilevazione del 2024 ha prodotto i seguenti output:

- punteggio globale di soddisfazione sull'esperienza INPS
- indici di gradimento rispetto ai diversi canali di accesso (*touchpoint*) ai servizi INPS (Sede, sito web INPS/App Inps Mobile/INPS Risponde/Area riservata MyINPS, Contact Center, Enti di Patronato)
- indici di gradimento "trasversali" relativi alla qualità del servizio (accessibilità ai diritti e servizi, capacità/utilità di risposta, chiarezza espositiva, compliance, cortesia, empatia e capacità di rassicurazione, personalizzazione, tempestività del servizio, uniformità di risposta tra i diversi canali)
- focus sul comportamento dell'utente e sulla risposta dell'Istituto, per ogni canale utilizzato, in due momenti principali quali la presentazione della domanda e gli altri eventuali contatti con l'Istituto prima di presentare la domanda, nell'iter della pratica e dopo la liquidazione della prestazione.

L'analisi del gradimento per i **diversi canali di accesso** (*touchpoint*) rispetto ai servizi INPS ha rilevato un generale miglioramento rispetto al 2023 come evidenziato dal grafico sottostante.

L'indice di *touchpoint* migliore lo detiene anche nel 2024 l'Ente di Patronato, registrando anche una leggera crescita dello stesso. L'indice che dal 2023 al 2024 ha registrato la crescita maggiore è quello legato al Contact Center che è cresciuto di 0,31 punti, passando dal 3,49 del 2023 al 3,80 del 2024.

Indici di touchpoint. Confronto 2023-2024



L'indice di sede, pur in leggero aumento (dal 3,68 del 2023 al 3,76 del 2024), ancora non recupera il valore del 2022 che era di 3,82 e risulta il più basso dopo il *touchpoint web/app* Inps Mobile, superato dall'indice di Contact Center.

L'analisi dei 9 **indici relativi alla qualità del servizio** ha rilevato valori sempre superiori a 3,50, si è registrato un miglioramento per quasi tutti gli indici ad eccezione del leggero calo rilevato per indici quali la cortesia, la chiarezza espositiva, mentre rimane stabile la capacità di risposta.

Di seguito nella prima tabella si illustra, **per prestazione erogata** oggetto unicamente della rilevazione nel 2024 gli indici relativi ai canali di accesso e quelli "trasversali", mentre nella tabella successiva si illustra per prestazione erogata, il confronto tra gli indici relativi ai canali di accesso e quelli "trasversali" confrontando il 2023 con il 2024.

Prodotti	Indici di touchpoint per prodotto. Confronto 2023-2024							
	Indice di Sede		Indice Web		Indice di Contact Center		Indice Ente di Patronato	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,84	3,95	3,6	3,89	3,59	3,87	4,47	4,53
Pensione vecchiaia (pubblica e privata)	3,79	3,77	3,51	3,73	3,53	3,58	4,43	4,47
Pensione reversibilità (pubblica e privata)	3,62	3,51	3,49	3,53	3,45	3,6	4,32	4,35
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	2,99	3,36	3,11	3,16	3,3	3,41	3,97	4,18
ECOCERT (gestione privata, pubblica e mista)	3,57	3,59	3,44	3,56	3,46	3,73	4,28	4,25
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,89	3,76	3,65	3,68	3,6	3,83	4,31	4,34
Disoccupazione agricola	3,74	3,92	3,76	4	3,62	3,87	4,34	4,4
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,44	3,91	3,28	3,72	3,17	3,77	4,11	4,48
TOTALE PRODOTTI	3,68	3,76	3,54	3,7	3,49	3,8	4,32	4,39

Prodotto	Indici di touchpoint per prodotto per prodotti presenti solo nel 2024			
	Indice di Sede	Indice Web	Indice Contact Center	Indice Ente di Patronato
Congedo parentale	4,09	3,84	3,92	4,45
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,27	3,6	3,94	4,15

Le tabelle evidenziano la criticità (indici inferiori a 3,50) per il prodotto “Riscatto di laurea” nelle 4 tipologie di accesso e “Pensione indiretta” unicamente nell’accesso in sede. Dal confronto con il 2023 illustrato nella tabella seguente, unicamente per i prodotti per cui è possibile, non essendo tutti i prodotti presenti in entrambi gli anni, si rileva che l’**indice di sede** pur aumentando nel punteggio medio nazionale (da 3,78 nel 2023 a 3,76 nel 2024) diminuisce per alcuni prodotti (in particolare Pensione di reversibilità e NASpl) e aumenta per altri (Disoccupazione agricola, Pensione anticipata, DIS-COLL e Riscatto laurea).

Per l’**indice Web** si registra invece un generale miglioramento (da 3,54 nel 2023 a 3,70 nel 2024). In aumento anche gli indici per prodotto del Contact Center (da 3,49 nel 2023 a 3,80 nel 2024) e in lieve aumento quelli dell’Ente di Patronato (da 4,32 nel 2023 a 4,39 nel 2024).

	Indici trasversali per prodotto								
	Accessibilità	Capacità/Utilità di risposta	Chiarezza Espositiva	Compliance	Cortesia	Empatia e capacità di rassicurazione	Personalizzazione	Tempestività	Uniformità di risposta
Congedo parentale	4,05	4	4,01	4,12	4,24	4,22	4,06	3,75	4,14
Disoccupazione agricola	4,11	4,07	4,04	4,31	4,1	4,02	4,22	3,85	4,35
ECOCERT (gestione privata, pubblica e mista)	3,82	3,68	3,67	3,82	4,16	3,76	3,81	3,56	3,96
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,99	3,85	3,82	4,16	4,29	3,99	3,9	3,74	4,14
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,94	3,82	3,81	4,15	4,13	3,94	3,92	3,71	4,23
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,05	4,01	3,99	4,22	4,34	4,08	4,2	3,82	4,37
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,8	3,65	3,65	4,1	4,11	3,77	3,85	3,48	4,14
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,9	3,85	3,84	4,09	4,13	3,93	4,04	3,59	4,23
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,73	3,67	3,73	3,81	4,16	3,71	3,99	3,61	4,1
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,42	3,34	3,41	3,03	4,11	3,58	3,45	3,3	3,62
Totale	3,94	3,83	3,82	4,09	4,19	3,93	3,96	3,7	4,2

La tabella evidenzia la criticità relativa al prodotto “Riscatto di laurea” che riporta indici inferiori a 3,50.

L’analisi delle risposte fornite dagli utenti sulle **diverse fasi del viaggio**, evidenzia come anche nel 2024 l’Ente di Patronato è il canale prevalentemente scelto (62,79%) per la presentazione della domanda. Rispetto al 2023 si evidenzia come, in fase di presentazione della domanda, sia aumentato il ricorso all’Ente di Patronato (da 49,97 nel 2023 al 62,79 nel 2024) e sia diminuito l’utilizzo del sito web dell’INPS (da 46,81 del 2023 a 34,51 nel 2024), è rimasto più o meno costante il ricorso al Portale NOI PA (da 1,70 nel 2023 a 1,55 nel 2024) e al Contact Center (da 1,52 nel 2023 a 1,15 del 2024).

Durante la **fase di presentazione della domanda**, gli utenti forniscono giudizi in media migliori rispetto al 2023. Per il sito WEB INPS, tutti i giudizi medi sono in crescita sulla facilità di trovare la pagina dove presentare la domanda, l’utilità delle istruzioni consultate, linguaggio e funzionalità chiari e comprensibili, compilazione semplice della domanda. Mentre, per il contact center, tutti i

giudizi sono migliorati (semplicità nella presentazione della domanda, cortesia dell'operatore) soprattutto quello sul tempo di attesa per parlare con l'operatore. Infine, per l'Ente di Patronato i giudizi espressi nel 2024 sono migliorati sia rispetto alla semplicità nel contattare l'Ente di Patronato, sia rispetto alla semplicità di presentazione della domanda.

Il 66,18% degli utenti intervistati dichiara di non aver avuto bisogno di contattare l'INPS e di aver presentato la domanda e ricevuto la prestazione senza ulteriori contatti, mentre il restante 33,82% ha contattato l'Istituto attraverso diversi canali prima di presentare la domanda, durante l'iter della pratica o dopo aver ricevuto la prestazione. Le prestazioni che hanno generato l'esigenza di contattare l'INPS nel 2024 sono state il "Riscatto di laurea", "DIS-COLL", "Pensione anticipata".

I **canali più utilizzati per contattare l'Istituto** sono stati principalmente l'Ente di Patronato (56,74%), il sito WEB dell'INPS (45,72%) e la sede (38,40%), seguiti da contact center (35,20%), INPS risponde (31,09%), APP INPS mobile (28,42%) e la PEC/e-mail (16,44%). Emerge che il 48,40% degli utenti ha cercato informazioni prima di presentare la domanda, il 55,70% ha contattato l'Istituto nel corso dell'iter della pratica e il 53,50% dopo aver ricevuto la prestazione. Il 18,47% degli utenti ha contattato l'Istituto in tutti e tre i momenti. La maggioranza dei contatti prima di presentare la domanda avviene principalmente tramite l'Ente di Patronato (60,60%), il sito WEB INPS (34,70%) e la sede INPS (25,90%). Mentre, la maggioranza dei contatti nel corso dell'iter della pratica, principalmente per ricevere aggiornamenti sullo stato di avanzamento, avviene tramite l'Ente di Patronato (46,60%), il contact center (28,60%), il servizio INPS risponde (26,40%), l'APP INPS mobile (23,30%), e via PEC/e-mail (12,40%). Dopo la liquidazione della prestazione, i contatti principalmente avvengono attraverso l'Ente di Patronato (40,20%) e il sito INPS (39,70%).

Dall'indagine di customer 2024 si rilevano i seguenti **giudizi sintetici sui diversi canali di accesso**. Il giudizio sui contatti con l'**Ente di Patronato** è pari a 4,18, confermando il ruolo di partner strategico degli Enti di Patronato che contribuiscono a generare valore per l'utenza, assolvendo una funzione complementare rispetto al canale di accesso della Sede.

Il giudizio sul **sito WEB INPS** è pari a 3,68 e contempla la facilità nella ricerca di informazioni e di navigare nel sito, il linguaggio del sito chiaro e comprensibile, e l'utilità delle informazioni reperite. La tabella seguente illustra i giudizi sul sito INPS distinti per prestazione e permette di evidenziare come vi siano prestazioni che hanno criticità in tutti e quattro gli aspetti (Riscatto laurea, Pensione di reversibilità, Pensione indiretta), mentre alcuni hanno criticità solo in relazione alla ricerca e chiarezza delle informazioni (ECOCERT, DIS COLL e NASpl).

	Giudizi sulla presentazione della domanda sul sito web			
	Trovare la pagina dove presentare la domanda è stato facile	Le istruzioni eventualmente consultate sono state utili	Il linguaggio e le funzionalità sono chiari e comprensibili	Compilare la domanda è stato semplice
Congedo parentale	3,79	3,89	3,89	4
Disoccupazione agricola	4,05	4,14	4,17	4,31
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,76	3,93	3,91	4,13
DIS-COLL	3,85	3,93	3,91	4,23
NASpi	3,96	4,05	4,06	4,23
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,07	4,04	4	4
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	4,11	4,11	4,08	4,17
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	4,06	4,05	4	4,02
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,9	4	4	3,8
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,27	3,37	3,35	3,47
Totale	3,91	4,01	4,01	4,18

Il giudizio complessivo per l'**APP INPS Mobile** è di 3,80, dove migliora la facilità di trovare informazioni e la loro utilità.

L'**area riservata MyINPS** è stata utilizzata dal 93,28% degli utenti che ha navigato il sito WEB INPS, ed ha registrato un miglioramento nei giudizi rispetto la personalizzazione dell'area, la chiarezza dei contenuti e delle funzioni, l'utilità dei servizi e delle informazioni presenti. La tabella seguente illustra i giudizi sull'area riservata MyINPS distinti per prestazione e permette di evidenziare come vi siano prestazioni che hanno criticità in tutti e quattro gli aspetti ("Riscatto di laurea"), mentre per alcuni sono in alcuni aspetti (l'ECOCERT per la personalizzazione e la chiarezza, la Pensione di reversibilità per la chiarezza).

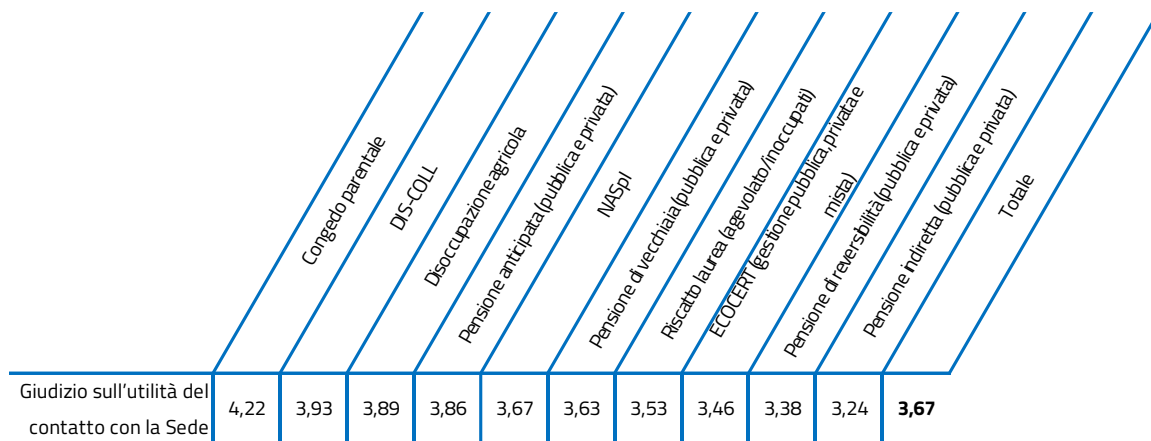
	Giudizi sull'Area riservata MyINPS			
	Trovare la sezione dell'Area riservata MyINPS all'interno del sito Inps è stato facile	L'Area MyINPS è personalizzata rispetto alle mie esigenze	I contenuti e le funzioni dell'Area MyINPS sono chiari e comprensibili	Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'Area MyINPS sono state utili
Congedo parentale	4,18	4	3,91	3,91
Disoccupazione agricola	4,08	3,99	3,92	3,98
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,7	3,49	3,42	3,56
DIS-COLL	3,97	3,52	3,51	3,72
NASpi	3,83	3,56	3,53	3,63
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,08	3,92	3,83	4,01
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,7	3,5	3,38	3,51
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,91	3,7	3,63	3,76
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,86	3,73	3,91	3,77
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,41	2,96	2,95	3,13
Totale	3,86	3,62	3,57	3,69

Nel 2024 sono aumentati gli utenti che hanno posto un quesito tramite **INPS Risponde** (da 25,70% del 2023 al 26,40% del 2024) e sono aumentati i giudizi sui diversi aspetti soprattutto per i tempi di risposta, la chiarezza e l'utilità delle risposte. La tabella seguente illustra i giudizi sul servizio INPS Risponde distinti per prestazione e permette di evidenziare come vi siano prestazioni che rendono gli utenti poco soddisfatti quali "Riscatto di laurea", l'ECOCERT, la Pensione di reversibilità, la Pensione indiretta in quanto tranne che per l'aspetto legato alla facilità di trovare il servizio.

	Giudizi sul servizio INPS Risponde				
	Giudizio complessivo sul servizio INPS Risponde	Trovare il servizio INPS Risponde è stato facile	La risposta è stata data in tempi soddisfacenti	La risposta è stata chiara e comprensibile	La risposta è stata utile
Congedo parentale	3,73	3,73	3,45	3,64	3,64
Disoccupazione agricola	4,05	4,02	4	3,99	4,04
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,44	3,58	3,39	3,38	3,39
DIS-COLL	3,71	3,98	3,79	3,64	3,68
NASpi	3,58	3,69	3,56	3,51	3,52
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,83	3,92	3,77	3,72	3,72
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,46	3,64	3,37	3,36	3,31
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,65	3,81	3,64	3,53	3,53
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,65	3,7	3,4	3,35	3,45
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,32	3,58	3,42	3,25	3,28
Totale	3,62	3,74	3,59	3,54	3,55

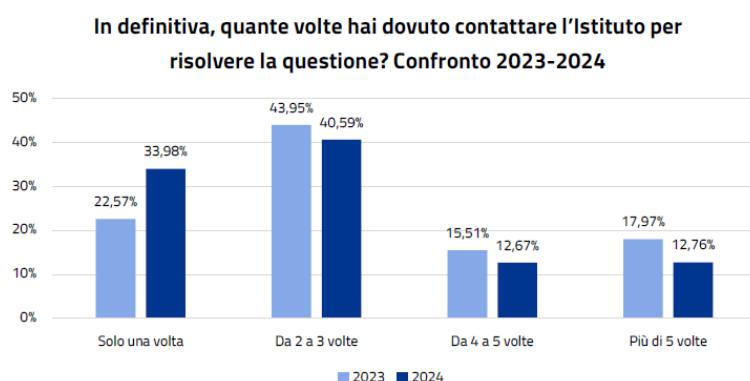
Nel 2024 i giudizi sul **contact center** sono migliorati nella chiarezza delle informazioni ricevute, nella disponibilità dell'operatore, nell'utilità della telefonata. Il tempo di attesa per parlare con l'operatore non supera il giudizio del 3,50 anche se è migliorato. Gli utenti che si avvalgono del contact center lo fanno in seguito alla liquidazione della prestazione (30,20%) e nel corso dell'iter della pratica (28,60%).

Nel 2024, i giudizi sulla **sede** hanno avuto un miglioramento tranne rispetto alla facilità di prenotare un incontro con un funzionario. Gli utenti contattano principalmente la Sede nel corso dell'iter della pratica (circa il 29%). Da evidenziare come la Sede ha contattato telefonicamente l'utente prima della data dell'incontro, di questi circa l'87% dichiara che ha apprezzato questa chiamata, mentre il 12% circa avrebbe preferito mantenere data e orario programmati. La tabella seguente illustra i giudizi sulla Sede distinti per prestazione e permette di evidenziare come vi siano prestazioni il cui contatto con la Sede durante l'iter della domanda per la soluzione risulta essere poco utile (pensione indiretta, pensione di reversibilità e l'ECOCERT).



Nel 2024 il 16,44% degli utenti è entrato in contatto con l'INPS attraverso l'invio di **PEC/e-mail**, di questi, il 55,78% dichiara di aver ricevuto risposta e di aver risolto la questione.

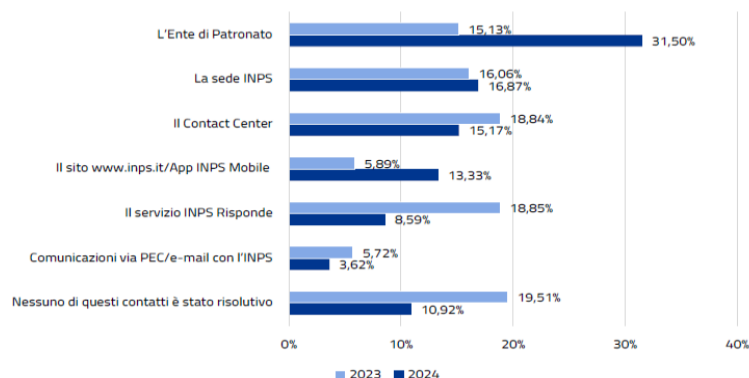
Nel 2024 è aumentata la percentuale di utenti che ha ricevuto **comunicazioni da parte dell'INPS** dopo aver presentato la domanda, passando dal 78,54% del 2023 all'81,82% del 2024, e sono migliorati anche i giudizi sulle stesse sia rispetto ai contenuti chiari ed esaustivi delle comunicazioni, all'aderenza della comunicazione rispetto alla pratica presentata e all'utilità della comunicazione stessa.



Nel 2024 emerge che è diminuita, rispetto al 2023, la necessità di contattare più volte l'INPS per risolvere la questione di interesse come si evince dal grafico a latere.

Nel 2024 l'Ente di Patronato si dimostra il canale attraverso cui l'utente ha risolto la questione come illustrato dal grafico a latere, in cui si evince come il l'Ente di Patronato con il 31,50% dimostra essere il canale attraverso cui i cittadini dichiarano che risolvono definitivamente la questione, a cui segue la Sede INPS con il 16,87% e il Contact Center con il 15,17%, come illustrato nel grafico a latere.

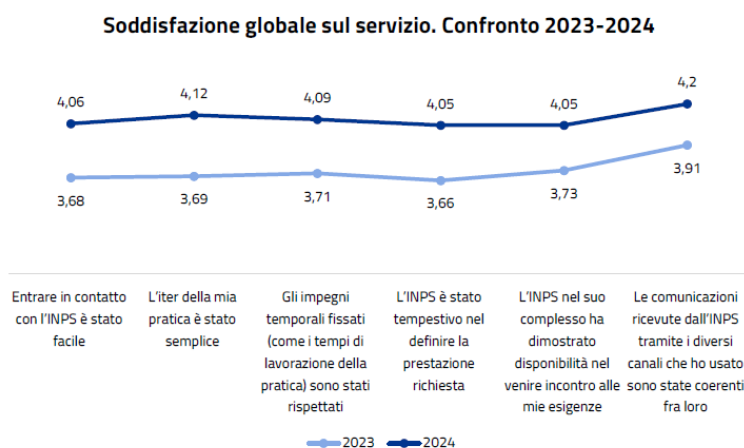
Se hai avuto più di un contatto, attraverso quale canale hai risolto definitivamente la tua questione? Confronto 2023-2024



La **soddisfazione globale sull'esperienza INPS nel 2024** si attesta a **4,13** e si rileva un miglioramento del giudizio sulle singole prestazioni.

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere giudizi su alcuni fattori connessi con l'esperienza complessiva del "viaggio" effettuato, quali la tempestività con cui hanno risolto l'istanza; il rispetto degli impegni temporali concordati con l'Istituto; la disponibilità globale mostrata dall'Istituto nel venire incontro alle esigenze dell'utente;

la semplicità dell'iter necessario per giungere alla definizione della pratica; la facilità di contattare l'Istituto; l'accordo (coerenza) fra le diverse informazioni ricevute su canali diversi e/o momenti diversi del viaggio. Il grafico seguente mostra come i giudizi siano tutti in miglioramento rispetto al 2023.



Il tasso di risposta, anche questo anno, limita le risultanze dell'analisi, perché seppur in lieve aumento come si è visto rispetto al 2023 (nel 2024 è pari al 8,25% corrispondente a 71.686 utenti, nel 2023 è pari al 7,63% con 50.069 utenti), non permette di avere un campione rappresentativo dell'utenza che si interfaccia con l'Istituto e delle prestazioni richieste dalla stessa, così come espressamente richiesto dalla linea programmatica del CIV attraverso l'ampliamento dei parametri di individuazione utilizzati. Il CIV ribadisce la necessità di essere coinvolto nell'individuazione degli indicatori alla base della *customer experience* e nella selezione di ulteriori indicatori di impatto per misurare e valutare gli effettivi benefici a favore dell'utenza, nell'ottica della corretta rilevazione del Valore Pubblico e del suo potenziamento.

In merito al giudizio globale, l'indagine di customer ha chiesto agli utenti di fornire il motivo del punteggio espresso ma solamente il 20,95% dei rispondenti ha inserito commenti, percentuale molto bassa sia in relazione alla platea che ha aderito all'indagine di customer, sia rispetto all'utenza complessiva che si interfaccia giornalmente con l'Istituto. Dai commenti inseriti nell'indagine di customer 2024 emerge un'insoddisfazione dell'utente dovuta alla mancanza di tempestività e regolarità nell'erogazione dei pagamenti seguita dalla poca chiarezza e intellegibilità delle comunicazioni ricevute (a causa spesso di un linguaggio troppo tecnico e di difficile comprensione per l'utente, specie se anziano), la difficoltà ad interfacciarsi con l'INPS (soprattutto in riferimento al Contact Center) e la difficoltà a farsi ricevere fisicamente in Sede e parlare con un operatore. Tali problematiche potrebbero rientrare nella linea di indirizzo che prevede l'attuazione di un progetto finalizzato "alla semplificazione del linguaggio usato con l'utenza, da attuare tramite strumenti appositi, con successiva rilevazione dei risultati." (Relazione Programmatica 2024-2026 Programma 4.8). Inoltre, sono state segnalate dagli utenti anche

difficoltà rispetto alla preparazione e alla disponibilità del personale con cui sono venuti in contatto e ciò richiede di attuare le linee di indirizzo del CIV *"Garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso i percorsi indicati dalla vigente normativa e dalla contrattazione collettiva"* (Relazione Programmatica 2025-2027 Programma 4.3 Risorse umane) e con riferimento al *"declinare adeguatamente il concetto di "formazione permanente", puntando a raggiungere livelli di eccellenza, grazie alla valorizzazione della Accademia INPS"* (Relazione Programmatica 2024-2026 Programma 4.3), tenendo conto, altresì, della recente Direttiva del Ministro della P.A., c.d. Direttiva Zangrillo del 14 gen.2025, che prevede per i dipendenti pubblici l'erogazione di almeno 40 ore di formazione annue, a partire dal 2025.

Le tematiche che l'utente ha trattato nei commenti a testo libero spaziano su varie tematiche specifiche, partendo dai tempi nella gestione della pratica e nella risposta a quesiti, sino a come si pone il funzionario sia sotto l'aspetto meramente operativo che sotto l'aspetto legato alla capacità di gestione dell'utenza, passando all'iter della pratica o all'accesso alle informazioni, o all'utilizzo dei diversi canali di accesso con l'Istituto. Tutti questi aspetti, estremamente interessanti e utili per l'Istituto nell'ottica del potenziamento del modello utente centrico di erogazione dei servizi INPS, non possono essere prese come base per progettualità di sviluppo e/o potenziamento di specifici ambiti, andando così l'Istituto a perdere una stimolante opportunità per andare a potenziare i suoi punti di forza e migliorare i punti di debolezza. Queste tematiche sono fatte emergere solo dal 20,95% di coloro che hanno risposto all'indagine di customer nel 2024, ricordando che la platea che ha partecipato all'indagine di customer continua a rappresentare uno spicchio troppo piccolo rispetto agli utenti che utilizzano quotidianamente i servizi dell'Istituto, non permettendo di rappresentare un'adeguata analisi di utenti e di esperienze di interazione con l'INPS, base necessaria da elaborare e su cui sviluppare soluzioni migliorative. Il CIV ribadisce la necessità di avere un'indagine di customer basata su una platea più rappresentativa dell'utenza complessiva dell'Istituto e così anche delle molteplici prestazioni che l'INPS fornisce.

Il CIV con la Deliberazione del CIV n.1 del 23 gennaio 2024 ha chiesto di adottare un Piano Strategico Triennale della Comunicazione e dell'interazione con l'utenza, da sottoporre all'approvazione del CIV, che stabilisca gli obiettivi e le strategie operative relative a tutti i canali (sia off-line che on line) e gli strumenti di comunicazione dell'INPS triennialmente, con una visione integrata e coordinata che coinvolga tutte le aree dell'Istituto ed il Contact Center Multicanale. Parallelamente si è chiesto di istituire un sistema di monitoraggio e valutazione che per ciascun canale misuri l'efficacia del piano, basato su indicatori chiari e misurabili, e di integrare il piano di comunicazione con le strategie di digitalizzazione, per sfruttare pienamente le potenzialità dei nuovi media e garantire al contempo l'accessibilità e l'inclusività delle informazioni. Ad oggi il Piano della Comunicazione e dell'interazione con l'utenza con il relativo sistema di monitoraggio non è in fase di realizzazione e/o realizzato.

Con il Mgs. Hermes n.1327 del 18 aprile 2025 sono stati resi noti gli esiti dell'indagine di **Customer Experience sulla consulenza su appuntamento per il 2024** che ha interessato un **campione di 59.921 utenti**, fruitori di una consulenza su appuntamento nel periodo 1° luglio-31 ottobre 2024 e detentori di un'email valida, a cui è stato inviato un *link* utile per la compilazione di un questionario sulla valutazione delle diverse fasi della loro esperienza nella consulenza ricevuta. **Hanno aderito** alla rilevazione di customer **7.726 utenti**, con un tasso di adesione del 12,9% (in aumento rispetto ai 7.101 utenti del 2023, pari ad un tasso di adesione del 12,2%).

La consulenza su appuntamento, servizio informativo personalizzato e qualificato su argomenti specifici richiesti dall'utente e sul bisogno di assistenza nelle opzioni previdenziali e nella valorizzazione del patrimonio contributivo, viene erogato tramite appuntamento con personale specializzato nella materia e l'utente può scegliere di accedere tramite modalità «accesso fisico» (presso la sede INPS), «ricontatto telefonico» (attivo da novembre 2020) o «videochiamata» (attiva da marzo 2021). La prenotazione dell'appuntamento avviene attraverso funzionari di sede e il Contact Center Multicanale.

Il questionario inviato indaga i seguenti aspetti delle differenti fasi del *customer journey* dell'utente: modalità di prenotazione dell'appuntamento, modalità di svolgimento della consulenza, argomento della consulenza, tempo di attesa per accedere all'appuntamento, valutazione da parte dell'utente della qualità dei documenti, esito dell'appuntamento, giudizi sulla relazione con il funzionario, giudizio di soddisfazione globale.

Nel 2024, rispetto alla **modalità di consulenza prenotata**, circa il 53% degli intervistati ha scelto di ricevere la consulenza presso una sede INPS, mentre il 46% ha scelto di essere ricontattato telefonicamente e solo l'1% ha scelto di essere ricontattato con videochiamata. Nella tabella seguente si illustrano le tematiche principali oggetto della consulenza nel 2024.

	Argomento della consulenza
Servizi legati alle pensioni (vecchiaia/anticipata, reversibilità/inabilità/, anticipata/opzione donna, etc)	64%
Servizi legati alla propria posizione assicurativa e all'estratto conto, riscatti	11%
Servizi di credito e welfare (prestiti, mutui, altre prestazioni per gli iscritti alla gestione dipendenti pubblici, etc)	5%
Servizi legati al sostegno del reddito (disoccupazione, integrazione salariale, cassa integrazione, etc)	4%
Servizi legati alla salute e alla disabilità (prestazioni agli invalidi civili, indennità di accompagnamento, etc)	3%
Servizi per aziende / autonomi	2%
Servizi legati all'inclusione, sostegno alla famiglia e alla genitorialità (bonus, AUU, ADI, SFL, assegno sociale, etc)	2%
Altro	9%

Circa la **modalità di svolgimento della consulenza** si evidenzia che il 19% di coloro che hanno risposto sono stati contattati telefonicamente prima della data stabilita, avendo il funzionario di sede a disposizione tutti gli atti e le informazioni per rispondere alla sua richiesta, mentre l'81% ha ricevuto la consulenza nella data stabilita. La percentuale di appuntamenti che si sono svolti prima

della data stabilita è più alta tra chi ha scelto il ricontatto telefonico o la videochiamata rispetto a chi ha prenotato un accesso fisico presso una sede (26% vs 13%).

Nel 2024, dalla rilevazione effettuata nella procedura Agenda appuntamenti, si riscontra la diminuzione del **tempo medio di attesa** passando da 12 giorni medi nel 2023 a 11,2 giorni medi nel 2024. La maggioranza di coloro che hanno risposto, ritengono i tempi di attesa del 2024 adeguati (67%) o addirittura più brevi rispetto alle proprie aspettative (19%). Gli utenti considerano adeguate attese fino agli 11 giorni, mentre considerano non appropriate attese superiori. La tabella seguente riporta il tempo medio di attesa nel 2024 per argomento della consulenza.

	Numero giorni medi di attesa
Servizi legati alle pensioni (vecchiaia/anticipata, reversibilità/inabilità/, anticipata/opzione donna, etc)	11,8
Servizi legati alla propria posizione assicurativa e all'estratto conto, riscatti	11,3
Servizi di credito e welfare (prestiti, mutui, altre prestazioni per gli iscritti alla gestione dipendenti pubblici, etc)	10,7
Servizi legati al sostegno del reddito (disoccupazione, integrazione salariale, cassa integrazione, etc)	9,5
Servizi legati alla salute e alla disabilità (prestazioni agli invalidi civili, indennità di accompagnamento, etc)	9
Servizi legati all'inclusione, sostegno alla famiglia e alla genitorialità (bonus, AUU, ADI, SFL, assegno sociale, etc)	8,8
Servizi per le aziende/autonomi	7,7
Altro	10,3

Si rilevano tempi medi di attesa più elevati principalmente per i servizi pensionistici, per quelli legati alla posizione assicurativa, per i servizi di credito e welfare, per i quali le attese risultano superiori a dieci giorni.

L'indagine rileva che, circa la **documentazione ricevuta in seguito alla consulenza**, il 32% degli intervistati ha ricevuto la documentazione relativa alla problematica oggetto della consulenza (30% nel 2023), mentre la percentuale scende al 21% per coloro che sono stati contattati "prima" della data stabilita. Si rileva rispetto alla modalità di erogazione che chi si reca in sede riceve più spesso la documentazione (37%) rispetto a chi effettua una consulenza telefonica (25%). La tabella seguente riporta la distribuzione per argomento della consulenza della documentazione ricevuta.

	% di consegna della documentazione
Servizi legati alla salute e alla disabilità (prestazioni agli invalidi civili, indennità di accompagnamento, etc)	40%
Servizi legati alle pensioni (vecchiaia/anticipata, reversibilità/inabilità/, anticipata/opzione donna, etc)	32%
Servizi legati alla propria posizione assicurativa e all'estratto conto, riscatti	32%
Servizi per le aziende/autonomi	27%
Servizi legati al sostegno del reddito (disoccupazione, integrazione salariale, cassa integrazione, etc)	27%
Servizi di credito e welfare (prestiti, mutui, altre prestazioni per gli iscritti alla gestione dipendenti pubblici, etc)	27%
Servizi legati all'inclusione, sostegno alla famiglia e alla genitorialità (bonus, AUU, ADI, SFL, assegno sociale, etc)	23%
Altro	30%

Per i servizi legati alla salute e alla disabilità si rileva una percentuale più elevata rispetto alla consegna della documentazione (40%), mentre per i servizi legati all'inclusione e al sostegno alla

famiglia si rileva che la consegna della documentazione è avvenuta in misura minore (23%). Gli utenti intervistati hanno espresso un livello di soddisfazione positivo e in crescita rispetto al 2023 sulla documentazione ricevuta, sia per la chiarezza e comprensibilità, sia per la sua utilità e sia per la sua esaustività.

Sulla **risoluzione della questione** che ha stimolato l'utente ad avviare la consulenza, nel 2024 gli intervistati dichiarano nel complesso un miglioramento nella gestione delle loro richieste, come si evince dalla tabella sottostante a sinistra. La tabella sottostante a destra illustra il giudizio degli utenti che hanno risposto al questionario in merito alla risoluzione della questione rispetto alla modalità di consulenza ricevuta.

	Questione risolta?	
	2023	2024
SI	47%	49%
In parte	28%	29%
NO	25%	22%

	Questione risolta?	
	Contatto telefonico prima della data stabilita	Consulenza ricevuta nella data stabilita
SI	39%	52%
In parte	28%	29%
NO	25%	22%

Interessante è rilevare come tra coloro che hanno ricevuto la consulenza nella data stabilita, il 52% ha dichiarato di aver risolto la propria questione, mentre tra coloro che sono stati contattati in anticipo, tale percentuale scende al 39%.

Nel 2024, in merito alla **valutazione dell'esperienza circa la consulenza ricevuta**, come si evince dalla tabella sottostante a sinistra, si rilevano in aumento tutti i giudizi relativi agli aspetti della consulenza come la cortesia del funzionario, la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni fornite, la disponibilità del funzionario e l'utilità complessiva della consulenza. Mentre nella tabella sottostante a destra si illustra il giudizio degli utenti che hanno risposto al questionario in merito alla risoluzione della questione rispetto alla modalità di consulenza ricevuta.

	Valutazione dell'esperienza circa la consulenza ricevuta	
	2023	2024
Cortesia	77%	80%
Chiarezza	68%	70%
Disponibilità	64%	67%
Utilità	56%	60%

	Valutazione dell'esperienza circa la consulenza ricevuta	
	Contatto telefonico prima della data stabilita	Consulenza ricevuta nella data stabilita
Cortesia	70%	82%
Chiarezza	59%	72%
Disponibilità	55%	70%
Utilità	48%	63%

Si evidenzia che chi viene contattato prima ha espresso una valutazione meno positiva su tutti gli aspetti legati all'erogazione della consulenza, mentre chi è stato contattato nella data stabilita ha fornito giudizi positivi e sempre superiori alla soglia del 3,50.

Nella tabella sottostante è riportato, per ogni tematica oggetto della consulenza, l'**indice sintetico** relativo alla media dei giudizi espressi sugli aspetti legati all'erogazione della consulenza. Le consulenze in ambito pensionistico (3,96) hanno un indice più alto, rispetto alle consulenze circa l'inclusione, il sostegno alla famiglia e alla genitorialità (3,44).

	Indice sintetico sul servizio
Servizi legati alle pensioni (vecchiaia/anticipata, reversibilità/inabilità/, anticipata/opzione donna, etc)	3,96
Servizi di credito e welfare (prestiti, mutui, altre prestazioni per gli iscritti alla gestione dipendenti pubblici, etc)	3,81
Servizi legati alla propria posizione assicurativa e all'estratto conto, riscatti	3,80
Servizi legati al sostegno del reddito (disoccupazione, integrazione salariale, cassa integrazione, etc)	3,71
Servizi legati alla salute e alla disabilità (prestazioni agli invalidi civili, indennità di accompagnamento, etc)	3,67
Servizi per le aziende/autonomi	3,48
Servizi legati all'inclusione, sostegno alla famiglia e alla genitorialità (bonus, AUU, ADI, SFL, assegno sociale, etc)	3,44
Altro	3,66

Nel 2024, la soddisfazione complessiva del servizio espressa dagli utenti ha registrato un valore medio pari a 3,70 in aumento rispetto al 2023 (3,56).

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



È possibile vedere come la valutazione complessiva dell'esperienza è impattata negativamente dal valore relativo all'esito della consulenza, dove il 51% degli utenti dichiara che non ha risolto completamente la questione che l'ha spinto ad attivare la consulenza. La risoluzione del problema è un fattore che ha un forte peso sulla valutazione complessiva del servizio.

Anche nel 2024, coloro che hanno ricevuto la consulenza nei tempi previsti risultano maggiormente soddisfatti rispetto a coloro che hanno ricevuto la consulenza prima della data stabilita (3,81 rispetto a 3,27). Questo comporta che deve essere maggiormente garantito all'utente la risoluzione della richiesta piuttosto che una mera anticipazione dei tempi dell'appuntamento. Anche perché è stato rilevato che, in caso di contatto telefonico prima della data stabilita, l'utente ha ricevuto una documentazione non soddisfacente rispetto a coloro che l'hanno ricevuta nel corso della consulenza alla data stabilita, facendo così percepire all'utente una scarsa conoscenza del quesito e un mancato approfondimento dello stesso.

4.1.g - Anticorruzione e Trasparenza

In tema di Anticorruzione e trasparenza, il CIV ha chiesto di consolidare l'invio di report almeno semestrali sui risultati dell'attività svolta per contrastare la corruzione e favorire la trasparenza all'interno dell'Istituto. Questi dati sono indispensabili per il corretto esercizio dell'attività di vigilanza del Consiglio. Tale obiettivo è stato raggiunto e lo stesso vale per la formazione in tema di etica. In adempimento di quanto richiesto, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ha trasmesso i dati riferiti al II semestre del 2024. La ricezione, all'inizio dell'anno 2025 (22 gennaio), del Report di "chiusura" del 2024 consente di definire positivamente la richiesta inviata del CIV.

Con il Mgs. Hermes n.1407/2024, è stato avviato il corso e-learning "BASE" in tema di Etica pubblica, inizialmente destinato solo ai nuovi assunti e successivamente esteso a tutti i dipendenti dell'Istituto nella seconda parte dell'anno. Il corso è stato erogato sulla nuova piattaforma interna di *e-learning Success Factors* ed è stato realizzato dalla DC Formazione e Accademia INPS, in collaborazione con la struttura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Gli argomenti trattati includono: etica pubblica, normativa anticorruzione, strategia anticorruzione INPS e il PTPCT (Piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza), misure per garantire l'imparzialità del dipendente. Il percorso si è concluso con un corso *e-learning* "AVANZATO", che ha trattato argomenti di natura più settoriale e specifica.

4.1.h - Contenzioso

Nel corso del 2024 la tematica del contenzioso amministrativo e giudiziario dell'INPS continua ad essere particolarmente attenzionata dal CIV. Con la Relazione Programmatica per gli anni 2024-2026, di cui alla deliberazione n.33 del 17 luglio 2023, nonché con l'Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2024-2026, di cui alla deliberazione n.11 del 18 giugno 2024, il CIV richiama ad un attento monitoraggio del fenomeno in tutta la sua complessità ed articolazione. Vengono, infatti, indicati gli obiettivi ai quali tendere l'azione dell'Istituto, con l'intento di ridurre sia le giacenze di ricorsi amministrativi che i livelli di contenzioso giudiziario, incentrando le azioni da intraprendere su una sempre più performante gestione quali-quantitativa del contenzioso. La deflazione del contenzioso permane, quindi, anche nel 2024 quale *core point* da raggiungere da parte dell'Istituto, attuando una efficiente gestione legata all'attuazione di idonee misure procedurali e organizzative.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026, di cui alla deliberazione CIV n.5 del 23 aprile 2024, nell'ambito della pianificazione triennale prevede per il 2024 un indice di riduzione della giacenza dei ricorsi amministrativi in valore assoluto pari al 15%, partendo da una baseline di n.98.817 al 31 dicembre 2023, sino al conseguimento dell'obiettivo annuale di n.83.994 ricorsi in giacenza al 31 dicembre dell'anno in esame.

Il Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2024, di cui alla deliberazione del C.d.A. n.61 del 9 aprile 2025, facendo riferimento all' "Indicatore giacenza ponderata dei ricorsi amministrativi del cruscotto qualità e impatto (DICA e INCAS)", attesta uno scostamento negativo del 2,39% dall'obiettivo di riferimento 2024.

Il Rapporto evidenzia, tuttavia, una riduzione della giacenza dei ricorsi amministrativi in valore assoluto, con n.71.047 ricorsi giacenti al 31 dicembre a fronte del predetto obiettivo 2024 di 83.994 (-15,4%).

Di interesse risultano i dati relativi al **contenzioso amministrativo** dell'Istituto di cui alla Tavola Ricorsi per competenza Comitati/Commissioni speciali 2024 (Allegata), che documentano per il 2024 un *trend* di definizione di segno positivo, con una riduzione dei ricorsi da lavorare al 31 dicembre 2024 del 30%

In ordine alla produttività dell'Area Legale dell'Istituto, gli indicatori dell'Indice di Efficienza correlato al contenzioso in capo all' "Area legale personale amministrativo" attestano al 31 dicembre 2024 un dato effettivo negativo (-8,68%) in rapporto all'obiettivo assegnato. Il confronto anno su anno evidenzia che i volumi di produzione omogeneizzata sono diminuiti di circa il 3% a fronte di un incremento del'11% del personale amministrativo, comportando un peggioramento dell'indicatore generalizzato. I dati evidenziano, invece, uno scostamento positivo di circa il 6% rispetto all'obiettivo assegnato per l'"Area Legale Avvocati".

I dati relativi al contenzioso giudiziario dell'Istituto attestano per il 2024 un *trend* di definizione dei ricorsi di segno positivo, presentando al 31 dicembre 2024 un decremento dei giudizi pendenti pari al 7,5% (cfr. Tavole contenzioso giudiziario ordinario 2024 in Allegato).

In via generale, nel 2024 si assiste, pertanto, ad un miglioramento del processo di gestione del contenzioso da parte dell'Istituto, dando così concretezza alla relativa linea di indirizzo prevista nella Relazione Programmatica 2024-2026 *"Migliorare il processo di gestione del contenzioso in attuazione della delibera del CIV n.21 del 20 dicembre 2022, della Direttiva n.5 del Direttore Generale del 22 dicembre 2022 e di tutti gli atti adottati dagli Organi in materia, al fine di implementare tutti i processi che contribuiscono a favorire una riduzione dei tempi ed un minor ricorso al contenzioso amministrativo e giudiziario"*.

Nel dettaglio, l'attuazione della Linea Gestionale Generale *Consolidamento delle azioni di deflazione e contenimento del contenzioso*, di cui al PIAO 2024-2026 (Determinazione commissariale n.5/2024), vede la realizzazione di progetti di evoluzione dei servizi (PES) dedicati, con il coinvolgimento delle Direzioni centrali competenti nelle diverse materie che, a decorrere dal 2023, proseguono anche nel 2024.

Ne sono un esempio: il PES 2023 n.181, "Nuovo sistema contenzioso amministrativo", a cura della DC Organizzazione, iniziato il 4 settembre 2023 e da concludersi entro il 31 giugno 2027. Il progetto, ancora in fase di sviluppo, partendo dalla Direttiva del Direttore Generale n.5/2022 e dai nuovi Regolamenti in ordine ai ricorsi amministrativi ed in materia di autotutela, si propone di

analizzare il processo di gestione del contenzioso amministrativo per renderlo più rispondente alle nuove necessità dell'utenza sia interna che esterna. L'obiettivo è quello di una revisione del processo attraverso l'integrazione delle procedure del contenzioso amministrativo e dell'autotutela nonché delle istanze di riesame proposte direttamente dall'utente di riesame; il PES 2023 N.211 "CCI Cruscotto Contenzioso Integrato", coordinato dalla DC Pianificazione e Controllo di Gestione, in collaborazione con la DC Organizzazione, avviato il 2 maggio 2023 e da concludersi entro il 31 dicembre 2025, che mira alla realizzazione di un cruscotto per il monitoraggio e controllo del contenzioso giudiziario, finalizzato a sviluppare una reportistica dedicata a verificare la corretta gestione da parte dell'Istituto del processo di lavoro, rivolta anche all'individuazione di obiettivi che tendano alla riduzione dei volumi e dei costi.

Tra le linee di indirizzo della RP 2024-2026, il CIV torna a porre in evidenza l'importanza di un'azione di monitoraggio del **processo di gestione del contenzioso**, da focalizzare in particolare sullo stato delle giacenze dei ricorsi amministrativi nonché sulla previsione di piani straordinari volti alla loro riduzione, prevedendo nello specifico il coinvolgimento dei Comitati territoriali e centrali. Al riguardo, si evidenzia che è in corso il PES 2024 n.132 "*Realizzazione di una reportistica integrata del contenzioso amministrativo*", coordinato dalla DC Organizzazione con il supporto della DC Tecnologia informatica e Innovazione. Lanciato il 29 gennaio 2024, il progetto si propone di realizzare una reingegnerizzazione degli attuali sistemi di reportistica in un'ottica di omogeneizzazione, integrazione e affidabilità del dato finale, al fine di efficientare le capacità di monitorare i fenomeni legati al contenzioso. La conclusione è prevista a fine giugno 2026.

Tra le linee di indirizzo afferenti al fenomeno del contenzioso, particolare importanza riveste inoltre quella dedicata alla realizzazione di una **tracciatura e correlazione dei ricorsi giudiziari con i ricorsi amministrativi**, al fine di consentire la conoscenza per i Comitati del completo percorso amministrativo e giudiziale in capo ad ogni ricorrente. Al riguardo, la DC Organizzazione riferisce che al momento non è attiva una correlazione automatica su piattaforma dei singoli ricorsi amministrativi con i ricorsi giudiziari a causa di una serie di problematiche di natura tecnica e procedurale, trattandosi di associare dati attinenti alla natura del prodotto/servizio (oggetto del ricorso amministrativo) con le specificità degli istituti giuridici (ricorsi giudiziari). La DC Organizzazione porta a conoscenza, a tale proposito, che è in sperimentazione, nell'ambito dei progetti di evoluzione dei servizi facenti capo alla stessa, la realizzazione di un sistema di analisi, a livello territoriale, dei volumi di esterno. La progettazione si concentrerà sullo sviluppo di una piattaforma unica del contenzioso amministrativo, in cui far confluire gli applicativi Dicaweb, Incas e Autotutelaweb e che accoglierà la nuova procedura di gestione delle richieste contenzioso amministrativo e giudiziario per tipologia di argomento/materia, al fine di consentire una valutazione, in via generale, delle dimensioni dei due fenomeni, correlandoli tassonomicamente per tematiche.

Il progetto PES 2024 n.272, "Definizione degli indicatori di rilevazione per la fenomenologia del

contenzioso, diretto dalla DC Organizzazione, mira a definire parametri utili all'identificazione dei fenomeni di contenzioso per lo sviluppo di uno strumento automatizzato supportato dall'Intelligenza Artificiale (IA). Questo progetto è stato integrato nel PES 2024 n.271, che studia la fattibilità di servizi previsionali nella gestione delle cause di contenzioso. Gli obiettivi principali sono quelli di ridurre il fenomeno e semplificare la gestione dei ricorsi, supportando le Strutture coinvolte tramite l'uso di IA. In tale ottica, è previsto il ricorso all'Intelligenza Artificiale che viene utilizzata per analizzare il testo dei ricorsi, generare documenti di analisi e classificare i ricorsi per ambito, problematica e territorialità. Attualmente, il progetto è nella fase preliminare di definizione e comprensione del contesto del contenzioso. L'obiettivo finale è l'individuazione automatica dei processi amministrativi maggiormente esposti al rischio di contenzioso, proponendo un'analisi delle cause da sottoporre agli uffici competenti. Il progetto coinvolge tutti gli *stakeholder* e continua secondo i piani (KPI) stabiliti. Il progetto risponde anche alla deliberazione CIV n.13 del 18 giugno 2024, che richiede un monitoraggio semestrale della presentazione di ricorsi seriali con soluzioni giurisprudenziali costanti. Questo monitoraggio, da inviare al CIV a cura delle DC competenti, mira a sostenere le Strutture coinvolte, anche con il contributo di Enti di patronato e altri intermediari accreditati, per favorire decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale. Tuttavia, ad oggi, non sono pervenuti al CIV i dati attesi relativi al secondo semestre 2024.

Tra le azioni di deflazione e contenimento del fenomeno del contenzioso, la RP 2024-2026 richiama altresì la necessità di favorire l'assunzione di decisioni e soluzioni univoche e condivise sul territorio nazionale, idonee a definire il contenzioso, con particolare riferimento ai ricorsi seriali, attraverso l'adozione di ogni azione utile per sostenere le Strutture competenti, anche con il coinvolgimento di Enti di Patronato e altri intermediari accreditati.

In linea con l'obiettivo di miglioramento del contenzioso, anche per la prevenzione ed il contrasto di fenomeni seriali, la DC Organizzazione si è impegnata nello sviluppo della piattaforma SIRICO, finalizzata alla segnalazione di criticità di processo del contenzioso e di filoni di contenzioso seriale. A causa di problemi tecnici di profilazione IDM sul territorio, la piattaforma è stata rilasciata in ambiente di sviluppo il 14 gennaio 2025. Attualmente, alcune strutture territoriali stanno sperimentando le funzionalità della procedura per verificarne il corretto funzionamento e predisporre eventuali interventi correttivi o di implementazione.

Con la Deliberazione CIV n.11 del 18/06/2024 "Aggiornamento della Relazione Programmatica per gli anni 2024-2026, tra le linee da completarsi entro il 2024 particolare risalto viene dato all'azione di incentivazione e di monitoraggio dell'utilizzo dello strumento dell'**autotutela**, a tutti i livelli, centrali e territoriali dell'Istituto, ponendo particolare attenzione al corretto ricorso alla nuova procedura del riesame da parte dell'utenza/Patronati, quale strumento di canalizzazione differenziata, definendo con precisione l'ambito entro cui farvi ricorso. Al riguardo diverse articolazioni dell'Istituto si sono attivate nel corso dell'anno in esame, emanando una serie di indicazioni operative indirizzate alle strutture dell'Istituto sul territorio nazionale:

- msg Hermes n.536 del 07.02.2024 "Misurazione della produzione: Rilascio di nuovi codici modello riferiti al monitoraggio della gestione dei ricorsi amministrativi e dei provvedimenti in autotutela (DICAweb e AutotutelaWeb)", con il quale la DC Pianificazione e Controllo di gestione comunica che, in previsione della revisione delle modalità di misurazione della produzione nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP 2024), si procede al rilascio di nuovi codici-modello riferiti al monitoraggio della gestione dei ricorsi amministrativi e dei provvedimenti in autotutela sia da Dicaweb che Autotutelaweb;
- msg Hermes n.3411 del 16.10.2024 della DC Organizzazione "Istanze di riesame e ricorsi amministrativi: indicazioni su flusso gestionale e contenimento giacenze. Applicativi DICAweb, INCAS e Autotutelaweb". La DC Organizzazione, nel fare riferimento alle rinnovate richieste da parte del CIV, di cui alla Relazione Programmatica 2025/2027, di proseguire nell'attività di riduzione delle giacenze, di incentivare il ricorso all'autotutela nonché di efficientare la procedura dedicata ai riesami, fornisce una serie di indicazioni operative destinate alle UO di prodotto, in particolare in caso di presentazione contestuale di istanza di riesame e di ricorso amministrativo. Tale fattispecie è stata, altresì, argomento trattato nel corso della seconda edizione dell'Iniziativa formativa del CIV rivolta ai componenti dei Comitati Regionali e Provinciali in data 23 ottobre 2024.

Ulteriori indicazioni procedurali in materia di autotutela sono fornite dalla medesima DC Organizzazione con il msg Hermes n.3654 del 05.11.2024 "Integrazioni procedurali Autotutelaweb e ulteriori indicazioni sulla gestione delle istanze di riesame" tese a chiarire alcuni passaggi tecnici nella gestione delle istanze di riesame da parte delle Unità Organizzative competenti del territorio.

Con riferimento, poi, al coinvolgimento dei Patronati quali Enti rappresentativi delle esigenze dei cittadini nei confronti dell'Istituto, la DC Organizzazione ha dato avvio a marzo 2024, al PES 2024 n.102 "Integrazione del Portale Patronati con un nuovo canale informativo", volendo realizzare un canale di informazione integrato nel Portale Patronati, per consentire loro l'accesso diretto a informazioni costantemente aggiornate sia di tipo normativo (circolari/messaggi), sia di tipo operativo (attivazione di procedure e strumenti operativi tecnologici). La realizzazione del progetto, prevista entro il 30 settembre 2025 (avviato dal 1° marzo 2024), è finalizzata, pertanto, a rafforzare la rete con i partner istituzionali, sostenendo la valorizzazione dell'interazione in un'ottica di efficace e sinergica collaborazione.

Nell'ottica di un contenimento del fenomeno del contenzioso, particolare rilievo assume la deliberazione del CIV n.13 del 18 giugno 2024 "Rilevazione e trasmissione dati di monitoraggio", già richiamata, con la quale si individuano le materie e le modalità di rilevazione e trasmissione dei dati di monitoraggio da trasmettere all'Organo. In materia di contenzioso dell'Istituto, la delibera prevede, quale supporto costante alle attività svolte dai Comitati Provinciali e Regionali, l'invio

semestrale al CIV di report in materia di istanze di riesame, di autotutela e ricorsi amministrativi e giudiziari a livello provinciale.

La DC Organizzazione ha fornito, il 18 marzo 2025, al CIV i dati semestrali richiesti relativi ai ricorsi amministrativi, autotutele e riesami, anche a livello provinciale. Inoltre, nel febbraio 2024, ha trasmesso all'Ufficio di Segreteria del Direttore Generale la relazione annuale 2024 sull'andamento del contenzioso amministrativo e giudiziario in Istituto.

Ad oggi non risultano pervenuti i dati relativi al secondo semestre 2024.

Di interesse, nell'ambito del contenzioso giudiziario e del potenziamento delle relative procedure informatiche, sono il PES2024_DCTII_MI.02_60 "SISCO Data Navigator" - Realizzazione funzionalità per l'interrogazione visuale delle informazioni dei fascicoli SISCO e delle relative relazioni" ed il PES2024_DCTII_MI.02_64 "SISCO Giustizia" - Realizzazione interrogazione tra l'applicazione di gestione del contenzioso legale SISCO e i sistemi di Cancelleria del Ministero di Giustizia per l'accesso alle informazioni in esso contenuti.

Il PES2024_DCTII_MI.02_60 "SISCO Data Navigator" è stato completato ed è in produzione, sebbene con accesso limitato sperimentalmente a due utenti. La produzione generalizzata è prevista per l'autunno, con il rilascio della nuova versione di SISCO.

In merito al progetto PES2024_DCTII_MI.02_64 "SISCO Giustizia, la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione ha comunicato la mancata realizzazione della fase finale del progetto, che prevedeva in particolare il rilascio dell'integrazione tra l'applicazione di gestione del contenzioso legale SISCO e i sistemi di Cancelleria del Ministero della Giustizia a causa della specifica architettura informativa adottata dal Ministero della Giustizia, risultata non compatibile con gli standard previsti dal "Modello di Interoperabilità della Pubblica Amministrazione" (ModI) definito da AgID. Per quanto concerne la spesa correlata al contenzioso giurisdizionale, il "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2024", di cui alla determinazione commissariale n.79 dell'8 novembre 2023, così come approvata dalla deliberazione CIV n.40 del 19 dicembre 2023, prevede uno stanziamento per il 2024 pari ad euro 237.154.064. Tali oneri comprendono le consulenze d'ufficio relative alle invalidità civili nel precontenzioso. In questi casi oltre alle spese di soccombenza gli oneri per le consulenze d'ufficio sono dovute anche nel caso di esito a favore dell'INPS per le persone soccombenti che il tribunale giudica non in grado di pagare. Restano esclusi gli onorari agli avvocati INPS.

L'analisi dei dati relativi agli oneri per contenzioso giurisdizionale risultanti dal "Bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025", di cui alla deliberazione CIV n.21 del 16 dicembre 2024, evidenzia una spesa per assestato 2024 pari ad euro 236.674.064 e una spesa preventivata per l'esercizio 2025 di euro 237.394.064, con un indice di incremento delle somme stanziato dello 0,3%.

4.1.i - Gestione dei rischi

Su impulso da parte del CIV, è stato avviato nel corso del 2024 lo sviluppo di un modello di gestione integrata dei rischi, anche attraverso una piattaforma informatica che colleghi i vari strumenti utilizzati. In tale contesto rileva in particolare Il Progetto di Evoluzione dei Servizi strategico avviato dall'allora Direzione Centrale Risk Management, Compliance e Antifrode, che ha come obiettivo lo sviluppo di una piattaforma informatica per la raccolta e la consultazione degli indici di rischio e per il monitoraggio delle azioni di mitigazione del rischio, in ottica proattiva e preventiva. Questo nuovo approccio, denominato ERM (Enterprise Risk Management), mira a identificare, analizzare, valutare, gestire e monitorare i rischi aziendali in maniera **globale e coordinata**.

L'obiettivo principale dell'ERM è quello di supportare il *management* nella presa di decisioni strategiche consapevoli, **considerando il rischio nella sua multidimensionalità e nel suo mutamento continuo**, al fine di consentire il migliore allineamento tra pianificazione strategica e azioni operative. L'ERM si propone di considerare l'intera gamma dei rischi aziendali (strategici, operativi, IT, economici, reputazionali, frode, legali, di contenzioso, di compliance, di liquidità e immobiliari).

Nel 2024 è stata, pertanto, avviata la progettazione e successiva realizzazione di una **piattaforma unica** per la raccolta degli indicatori di rischio provenienti dalle diverse fonti di misurazione e la quantificazione di un indice di rischio (IR) sintetico. Le **fonti di alimentazione** individuate per la piattaforma includono il *Control Risk Self Assessment*¹⁹, il *Selfrilerisk*²⁰, il Controllo del Processo Produttivo²¹ e il Controllo delle Autocertificazioni²². L'obiettivo della piattaforma è quello di realizzare uno strumento manageriale, di agevole consultazione, che aumenti la consapevolezza operativa e la capacità strategica del *management* dell'Istituto.

Con la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.21 del 30 maggio 2024, che ha aggiornato l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, è stata istituita la DC Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antifrode, unendo così la funzione di Internal Audit, appartenente al terzo livello del Sistema dei Controlli Interni, alle funzioni di Risk Management, Compliance e Antifrode, facenti parte del secondo livello. Questo ha permesso di sviluppare **sinergie** tra le attività di Risk Management e di Internal Audit, accogliendo nella Piattaforma ERM gli output delle

¹⁹ Il CRSA (*Control Risk Self Assessment*) consente la misurazione del rischio su tutte le 10 tipologie di rischio considerate nel framework, il sistema è impostato come una sorta di auto-valutazione da parte della dirigenza delle strutture centrali e regionali/di coordinamento metropolitano.

²⁰ Il *Selfrilerisk* consente la misurazione del rischio operativo, anch'esso configurato come una sorta di auto-valutazione da parte della dirigenza delle strutture territoriali.

²¹ Il Controllo del Processo Produttivo è previsto come attività di compliance in Istituto a partire dal 2015, si sostanzia come una procedura autonoma dalla Piattaforma ERM, apporta dati utilizzati per una misura del rischio specifica per i rischi Operativo e Compliance.

²² L'attività di controllo delle autocertificazioni non automatizzate costituisce la modalità strutturata attraverso la quale l'Istituto ottempera agli obblighi di cui al DPR n.445/2000, aumentando il proprio livello di compliance. All'interno dell'ERM il Controllo Autocertificazioni costituisce una procedura autonoma che, a partire dai dati estratti dal DB del software, realizza una misura del rischio (IR AC) specifica e distinta per i rischi Compliance e Frode.

attività di audit per il calcolo dell'Indice di rischio sintetico. La piattaforma, inoltre, supporterà la digitalizzazione dell'attività di Audit, a partire dall'elaborazione di un Piano di Audit *risk based*, estendendo la valutazione a tutti gli aspetti e le componenti del rischio connessi ai principali obiettivi dell'Istituto.

Il CIV in materia aveva inoltre richiesto di procedere con la mitigazione dei rischi nei processi che, dalle rilevazioni di rischio effettuate, risulteranno caratterizzati dai rischi maggiori, con assegnazione di attività progettuali alle Direzioni competenti.

L'attività di **mitigazione del rischio**, conseguente alla individuazione delle fattispecie con livelli di rischio non sostenibili, si interseca con le attività della funzione di *Internal Audit*. Il piano annuale delle attività per il 2025 continua ad essere progettato in ottica *risk based*, concentrandosi su quelle attività dell'Istituto dove appare maggiore il livello di rischio. La Direzione fornisce specifiche indicazioni operative alle strutture oggetto delle verifiche e alle strutture centrali coinvolte, con report dettagliati inviati agli organi dell'Istituto. Le azioni correttive includono interventi di carattere amministrativo e informatico procedurale, con il supporto degli esperti che hanno realizzato l'attività di audit.

La metodologia operativa prevede interventi di follow up per verificare il grado di realizzazione delle azioni di miglioramento/mitigazione del rischio. L'utilizzo di attività di audit "massivo" rende ancora più efficace ed efficiente il funzionamento del circuito analisi del rischio, individuazione del rischio, misurazione e valutazione del rischio, indicazione e realizzazione di attività di mitigazione del rischio. L'attività antifrode svolta dalla Direzione centrale si traduce nel contrasto a fenomeni fraudolenti e nell'individuazione di possibili azioni di mitigazione dei rischi, condivise con le Direzioni competenti.

4.2 Sistemi informativi

PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)

Considerata l'importanza del PNRR, che ha costituito un'occasione unica a favore dell'Istituto per imprimere un'accelerazione decisiva nella creazione di un modello utente-centrico, che sappia sfruttare i punti di forza dell'infrastruttura esistente e, allo stesso tempo, cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS ha istituito, con Deliberazione n.24 del 15 febbraio 2023, la Commissione temporanea Monitoraggio gestione dei processi PNRR, digitalizzazione e 3-i SpA al fine di verificare lo stato di avanzamento dei progetti PNRR affidati all'Istituto (ampliato a **142 progetti**, rispetto agli originari 131).

Per realizzare i progetti PNRR, l'INPS ha utilizzato il principio della funzione *Transformation*, quale funzione guida delle fasi di disegno degli scenari operativi, garantendo uniformità nella visione del servizio, nei processi, nell'architettura e nella tecnologia. La Design Authority Tecnica (DAT), istituita presso la DC Tecnologia, Informatica e Innovazione, presidia la coerenza dell'evoluzione tecnologica nel rispetto degli ambiti di *Transformation* e nell'utilizzo delle piattaforme trasversali. Il CIV, nella Relazione programmatica 2024-2026 e nelle richieste di trasmissione dei dati di monitoraggio, ha richiesto di garantire una periodica rendicontazione dei progetti PNRR portati a conclusione, verificandone **l'impatto sull'Istituto**, in termini di trasformazione digitale, **e sull'utenza**, in termini di valutazione delle ricadute degli interventi attuati e sulle effettive agevolazioni raggiunte, e quindi di impatto finale; la linea strategica non ha trovato riscontro, se non in maniera sporadica per alcuni singoli casi, essendo state predisposte unicamente le seguenti tipologie di monitoraggio:

- il **Report cd. "Impatto dei progetti PNRR"**, pubblicato periodicamente nella pagina Intranet "PNRR", accessibile dal Menu "Trasformazione digitale", alimentato dai singoli Capi progetto e dove la tipologia del dato varia a seconda del progetto, ma non dà conto adeguatamente di una misurazione e valutazione degli impatti finali richiesti;
- il **Sistema informativo**, dove vengono gestite le informazioni sui progetti provenienti dai Capi Progetto. I flussi possono avvenire su iniziativa loro o dell'Ufficio.

Infine, su suggerimento del Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DtD) e della Commissione Europea, è stato adottato un ulteriore strumento, il **Quadro di Controllo dei Progetti PNRR**, che mostra i dati sull'avanzamento dei Progetti attraverso la serie storica 2022-2025, per singolo servizio rilasciato, di 3 indicatori rappresentativi:

- interazioni utente: numero di utenti distinti che accedono ed utilizzano il servizio;
- erogazione del servizio: numero totale di erogazioni che quantificano l'effettiva fornitura del servizio agli utenti;
- gradimento: esprime il gradimento degli utenti tramite il servizio di «Instant Feedback».

I sistemi appena descritti **non misurano l'impatto finale**, non consentono, cioè, di verificare quale sia stato il miglioramento quali-quantitativo apportato alle vite degli utenti finali, anche in relazione alla situazione ante PNRR.

Più in generale, tale misurazione e valutazione manca per ogni progetto di innovazione, a prescindere dal suo finanziamento o qualificazione (PNRR, PES – Piano di evoluzione del servizio, o altro).

Restano, inoltre, da monitorare, come indicato in un'apposita linea di indirizzo del CIV, tutti i progetti che non prevedano un *output* finale, quale la lavorazione di una pratica o di "prodotti" in senso stretto (vedi simulatori o servizi di *user experience*), per i quali occorre ancora rintracciare ulteriori strumenti di valutazione. Sul tema, è stato rilasciato il Cruscotto di Monitoraggio Feedback Utente in ambiente intranet e consente ai referenti delle applicazioni che hanno integrato il *form* centralizzato di raccolta feedback di visualizzare le valutazioni espresse dagli utenti. Esso risulta uno strumento parziale, non sufficiente e per questo non è stato oggetto di verifica da parte del CIV.

È da rilevare, d'altra parte, come l'Istituto abbia gestito molteplici **interventi formativi** mirati al miglioramento delle **competenze digitali**; attualmente, il numero complessivo dei dipendenti formati nel 2024, risulta essere pari a 21.223 (pari a circa il 75% del personale INPS), a fronte di 28.583 partecipanti ai corsi di formazione, come si rileva dal Relazione di fine anno PNRR pubblicata a marzo 2025. Sono stati, quindi, gestiti 52 interventi formativi, con un numero di iscrizioni a singoli corsi pari a **32.613**.

Durante l'audizione della Commissione temporanea Monitoraggio gestione progetti PNRR, digitalizzazione e 3i SpA, tenutasi lo scorso 26 marzo 2025, è stato ricordato che la recente rimodulazione del Piano Operativo, effettuata di comune accordo con il Dipartimento della Trasformazione Digitale (DTD), ha disposto una proroga del Progetto PNRR «digitalizzazione dell'INPS», il cui termine finale è prefissato al 30 giugno 2026. Nel prossimo biennio, l'Istituto sarà impegnato a pieno regime con le attività connesse allo sviluppo e al rilascio dei servizi e dei processi in programma nelle schede di progetto. Questo include la gestione ordinaria delle attività, la rilevazione degli impatti e la manutenzione conservativa ed evolutiva. Inoltre, l'INPS si occuperà della gestione del processo di raccolta documentale e garantirà una corretta rendicontazione tramite la piattaforma informatica ReGiS, istituita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), e secondo quanto disciplinato con la Circolare RGS n.27 del 21 giugno 2022 "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Monitoraggio delle misure PNRR"²³.

²³ La piattaforma ReGiS, più nel dettaglio, consentirà di:

- monitorare l'attuazione finanziaria, fisica e procedurale dei progetti, fornendo dati in formato elaborabile e navigabile;
- supporta la rendicontazione delle spese, garantendo che i contratti e i fornitori rispettino i vincoli di pari opportunità e altre normative europee;
- offre strumenti di controllo per verificare la conformità dei progetti alle normative vigenti e alle linee guida del PNRR.

Società 3-I Spa

Si tratta della prima Società a **capitale e partecipazione interamente pubblica** che avrebbe dovuto mettere a fattor comune le competenze e i servizi informatici degli Enti e delle Pubbliche Amministrazioni, per sviluppare una innovazione tecnologica, ottimizzando gli investimenti e per assicurare livelli sempre più elevati di sicurezza e cybersecurity nell'erogazione dei servizi pubblici digitali.

La *software house* pubblica era stata immaginata come la responsabile dello sviluppo, mantenimento e gestione dei programmi informatici e delle soluzioni digitali dell'INPS, principale azionista con il 49% delle quote, dell'Istituto nazionale di statistica (Istat, 21%), dell'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (Inail, 30%). Non solo: sulla scia del piano di digitalizzazione della pubblica amministrazione previsto dal PNRR, la 3-I si sarebbe dovuta occupare di software anche per conto della Presidenza del Consiglio dei ministri, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e di altri enti statali.

Il CIV, nella RP 2024-2026, impegnava gli Organi ad operare nell'ambito di quanto previsto dalla deliberazione CIV n.11 del 4 agosto 2022.

Il Progetto 3-I, al momento, è in una fase di stasi e di ripensamento da parte degli Organi istituzionali.

4.3 Risorse Umane

Il CIV, nella Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto un rendiconto sull'effettiva integrazione del personale di nuova assunzione nel processo produttivo dell'Istituto e di garantire adeguati percorsi formativi basati sul concetto di "Valore Pubblico" come elemento culturale del patrimonio di ogni funzionario INPS. Ha invitato la Tecnostruttura, poi, ad ampliare la disponibilità di personale attraverso nuove procedure concorsuali per tutte le qualifiche funzionali del Piano dei Fabbisogni, assicurando interventi formativi adeguati e tempestivi e garantendo coerenza tra le politiche del personale e i progetti di trasformazione organizzativa e digitale dell'Istituto; ad attivare percorsi di valorizzazione, sviluppo e crescita delle risorse umane interne all'Istituto, con progressioni verticali e orizzontali in linea con le modifiche organizzative e a declinare adeguatamente il concetto di "formazione permanente", puntando a raggiungere livelli di eccellenza grazie alla valorizzazione dell'Accademia INPS. Ha, inoltre, richiesto di sviluppare un sistema di *Knowledge Management* che garantisca una gestione integrata e aggiornata della conoscenza, come presupposto per agire in ruoli sempre più connotati di densità professionale e autonomia operativa, per valorizzare al meglio le competenze delle risorse umane in ingresso, rendendo anche i neo-dipendenti maggiormente coinvolti e motivati attraverso una collocazione mirata.

La Deliberazione CIV n.3 del 23 gennaio 2024 ha, inoltre, valutato gli effetti della Deliberazione CIV n.35 del 17 luglio 2023 sulle politiche del personale. Gli obiettivi principali sono:

- bandire concorsi mirati ad acquisire professionalità più specifiche, rispondenti alle esigenze nazionali e territoriali dell'Istituto in trasformazione, con un'articolazione ragionata sui diversi profili professionali necessari.
- garantire un'adeguata programmazione relativa all'assunzione di profili per i quali è richiesto il solo requisito del diploma di scuola superiore e delle figure professionali ricomprese nell'area Assistenti.
- garantire la valorizzazione professionale del personale in servizio e favorirne la crescita attraverso i percorsi indicati dalla vigente normativa e dalla contrattazione collettiva.

Sul tema, nel corso dell'audizione del 6 marzo 2024, la DC Risorse umane ha sottolineato come il Piano dei fabbisogni 2024-2026, articolato per famiglie professionali e in linea con le programmazioni contenute nel PIAO 2024-2026, sia uno strumento in grado di generare Valore pubblico attraverso le assunzioni e le programmazioni di personale, in linea con gli obiettivi indicati dal CIV. In quella circostanza, sono stati assunti impegni, da realizzare entro il 31 dicembre 2024, in tema di progressioni in deroga, i bandi di concorso per assistenti tecnici e informatici, la definizione dei criteri di rientro del personale ispettivo (D.L.19/24) e i criteri di accesso alla quarta area delle elevate professionalità.

La DC Risorse Umane, successivamente, in sede di Commissioni congiunte del 16 gennaio 2025, ha descritto lo stato dell'arte nel seguente modo:

- nel 2024, è stato avviato un progetto per valorizzare e sviluppare il capitale umano dell'Istituto, basato sulle competenze individuali piuttosto che sulle mansioni tradizionali e su profili prettamente giuridici, per sperimentare un nuovo sistema fondato sulle competenze delle persone;
- nel 2025, il sistema di gestione delle competenze entrerà progressivamente in funzione, focalizzandosi sulla ricerca di competenze specializzate. Per il 2025, il *turnover* del personale è fissato al 75%, pertanto, non tutte le risorse saranno sostituite;
- l'automazione e le nuove procedure richiedono una formazione mirata per spostare il personale da ruoli ordinari a ruoli consulenziali e di progettazione dei servizi, considerato che la funzione di consulenza è entrata nel catalogo dei prodotti per il calcolo della produttività e la creazione di Valore Pubblico.

Quanto al tema dei **concorsi**:

- la Legge di Bilancio n.207/2024 ha autorizzato INPS a prevedere l'istituzione di tre posizioni dirigenziali di livello generale, in luogo di quattro di dirigenti di seconda fascia
- è prevista la distinzione tra funzionari amministrativi, tecnici, informatici e sanitari fin dalle fasi assunzionali. Nel 2024 sono state completate le progressioni verticali in deroga. Con l'ultima selezione, metà dei posti complessivamente vacanti risulta coperta; attualmente la maggior parte dei dipendenti dell'Istituto ricopre la qualifica di funzionario;
- considerando l'automazione dei processi in INPS, è stata introdotta, in particolare, la figura dell'assistente informatico. È previsto di assumere per concorso oltre 1.000 assistenti complessivi nel 2025, ma l'Istituto è in attesa del DPCM autorizzatorio (al momento sono autorizzati 585 assistenti in totale);
- l'Istituto, nel 2024, ha bandito i seguenti concorsi su base regionale: il concorso per 1.069 medici, al fine di consentire la sperimentazione prevista dalla riforma della disabilità (D.Lgs.62/2024), il concorso per 138 funzionari sanitari e quello per 781 specialisti delle aree psicologico-sociali. Non rientra nella regionalizzazione il concorso nazionale per avvocati, per il quale i posti messi a bando sono 16, poi esteso a 43.

Il Piano triennale dei fabbisogni 2024/2026, così come modificato dalla Deliberazione del CdA n.15 del 29 gennaio 2025, prevede, **in materia di assunzioni** programmate per il triennio 2024-2026, quanto segue: 1.069 medici, 142 funzionari amministrativi, 139 infermieri, 781 psicologi e 386 ispettori.

Il collegio dei Sindaci, nel verbale n.4/2025, ha evidenziato come la deliberazione del CdA n.15 del 29 gennaio 2025 non abbia tenuto conto della necessità dell'assunzione di dirigenti di prima fascia attraverso la procedura concorsuale. Sul tema il Collegio ha ricordato che l'art.28 bis del D.Lgs.

165/01 prevede che, per il 50% dei posti, l'accesso alla qualifica di Dirigente di Prima fascia debba avvenire per concorso pubblico per titoli ed esami. In tal senso, ha rinnovato la richiesta di conoscere la "situazione aggiornata della riserva di posti funzioni generali di prima fascia che deve essere assegnata previo concorso ai sensi del richiamato art.28bis". Tanto premesso, ad oggi l'Amministrazione non ha adempiuto a questo obbligo, stabilito dalla tabella n.14 allegata al DPCM del 17 dicembre 2024, ritenendo che fosse compito del Dipartimento della Funzione pubblica o della SNA. La tabella n.15 allegata al citato decreto è stata presa in considerazione nell'aggiornamento del Piano dei Fabbisogni. I posti previsti per i funzionari, infatti, sono stati confermati per 631 con concorso pubblico da espletare e 621 con le progressioni tra le aree.

Con riferimento, infine, al piano di assunzione per il reintegro degli organici degli ispettorati e la valorizzazione del ruolo degli **ispettori**, l'art. 31, comma 12, del D.L. 19/2024 ha ripristinato il "ruolo ispettori", abrogando alcune disposizioni precedenti (art. 6, comma 3, e art. 7, commi 1 e 3, del D.Lgs. del 14 settembre 2015, n.149) e incrementando le dotazioni organiche dell'INAIL e dell'INPS. Ciò ha permesso di includere le unità di personale ispettivo nei ruoli ad esaurimento dei piani triennali dei fabbisogni, con decorrenza dal 1° gennaio 2017.

Successivamente, il D.L. 63/2024 (convertito dalla L. 12 luglio 2024, n.101) ha autorizzato l'INPS ad assumere fino a 403 unità di personale ispettivo a tempo indeterminato per l'anno 2024, senza previo esperimento delle procedure di mobilità previste dall'articolo 30, comma 2-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165. Queste assunzioni sono state rese possibili grazie alle economie derivanti dalle cessazioni dal servizio del personale ispettivo tra il 1° gennaio 2017 e il 31 dicembre 2023.

L'Istituto ha quindi aggiornato la programmazione dei fabbisogni di personale per il triennio 2024-2026, rideterminando il fabbisogno sostenibile di personale e includendo le unità di personale appartenenti al ruolo di Ispettore di Vigilanza.

Per la ricostituzione della dotazione organica, è stato stimato, inizialmente, di poter quantificare in un numero non superiore a 386 le unità individuabili con l'emanando decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze. Tuttavia, il MEF ha richiesto una nuova quantificazione del budget da cessazioni, considerando il taglio del *turn over* previsto dalla Legge n.208/2015. Inoltre, il CCNL 2022/2024, sottoscritto definitivamente il 27 gennaio 2025, ha introdotto nuovi trattamenti economici contrattuali che influenzano la definizione dei contingenti assunzionali. Ne deriva una conseguente nuova inferiore quantificazione del numero di ispettori individuabili da parte dell'emanando Decreto Ministeriale. Con le stesse finalità di ricostituzione della dotazione organica, è stata prevista una procedura selettiva interna per il cambio famiglia professionale, permettendo il transito del personale amministrativo verso la Famiglia professionale Ispettori di vigilanza previdenziale per un numero di unità non superiore a 76. La DC Risorse Umane ha riferito che tale procedura sia in fase di rilascio.

Infine, l'art. 2-ter, comma 4 del D.L. 63/2024, ha autorizzato INPS e INAIL a bandire una procedura concorsuale pubblica congiunta per titoli ed esami, su base regionale, anche mediante l'uso di tecnologie digitali.

Il rapporto sull'andamento produttivo al 31 dicembre 2024 ha evidenziato un sostanziale decremento delle ore di formazione erogate nell'anno 2024 rispetto all'anno 2023, che tuttavia rappresenta un'eccezione rispetto alla tendenza degli anni passati. La DC Formazione e Accademia INPS ha infatti evidenziato come nel 2023 l'ingresso in Istituto di circa 5.000 nuovi dipendenti abbia reso necessario un percorso formativo di *on-boarding* per i neoassunti che si è protratto per diversi mesi e questo ha fortemente inciso sul numero dei partecipanti e sulle ore di formazione erogate nell'anno (25.366 unità per un totale di 1.271.826.ore). Nel 2024 hanno partecipato ad almeno un intervento formativo 20.393 dipendenti, per un totale di 508.899 ore fruite, con una media di quasi 25 ore pro-capite.

4.5 Valorizzazione patrimonio da reddito

Negli atti di indirizzo il CIV chiede di accelerare ed incrementare le procedure di cessione del patrimonio a reddito, anche per ridurre i costi di gestione dello stesso.

La Commissione Economico-finanziaria del CIV in data 3 dicembre 2024 ha audito le Direzioni centrali competenti (DC Patrimonio e DC Partecipazioni Societarie e Politiche di Investimento per l'Innovazione dei Servizi) al fine di acquisire elementi utili all'esame della pianificazione dell'Istituto in ordine al patrimonio e alle partecipazioni²⁴.

In sede di audizione sono state ribadite le principali criticità presentate dal patrimonio da reddito dell'Istituto.

La maggioranza del patrimonio, fotografato al 31 dicembre 2023, comprendente quasi 24.000 unità immobiliari, è costituito soprattutto da **pertinenze** quali box, cantine, posti auto e soffitte (quasi 11.000); quasi la metà del patrimonio immobiliare è costituito da unità secondarie.

Inoltre, molte delle unità immobiliari dell'Istituto sono **occupate abusivamente**; a fine dello scorso anno, circa 2000 unità abitative su 7300 totali erano occupate senza titolo.

Nel corso degli anni, l'Istituto ha realizzato operazioni per conseguire l'obiettivo della dismissione del patrimonio immobiliare da reddito, come ribadito dal legislatore nel 2017; queste operazioni includono vendite a conduttori, aste sul mercato e apporti a fondi immobiliari gestiti da INVIMIT. Negli ultimi tre anni, l'Istituto ha migliorato i risultati delle **aste**; mentre nel 2021 l'85% delle aste andava deserto, oggi questa percentuale è scesa al 66%, grazie all'uso di modalità telematiche e pubblicizzazione con il supporto del Consiglio nazionale del notariato. Sono state intraprese varie iniziative con la Pubblica Amministrazione per collocare immobili presso **altre amministrazioni pubbliche** che lamentavano esigenze istituzionali o di emergenza abitativa; ad esempio, sono state vendute 41 unità alla Provincia di Bolzano per circa 13 milioni di euro e cedute a Roma Capitale 120 unità per fronteggiare l'emergenza abitativa. È in corso un'ulteriore collaborazione con Roma Capitale per la cessione di circa 400 unità immobiliari, situate in vari quartieri di Roma e Ostia; queste unità comprendono sia immobili attualmente liberi che quelli da anni in locazione al Comune di Roma. Parallelamente a queste attività, si può registrare un impegno dell'Istituto destinato a migliorare i **margini di redditività** del patrimonio immobiliare; il rendimento operativo

²⁴ Si precisa che accanto alla DC Patrimonio, che conserva la missione di garantire la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare e mobiliare dell'Istituto e assicurare l'acquisizione, la gestione e il coordinamento delle attività di manutenzione ed ottimizzazione degli immobili strumentali, è stata istituita da luglio 2024 la **DC Partecipazioni Societarie e Politiche di Investimento per l'Innovazione dei Servizi**. Con deliberazione n.21 del 30 maggio 2024, recante modifiche all'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.137 del 7 settembre 2022, il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto necessario porre una nuova attenzione sia sulle attività necessarie in materia di Fondi immobiliari, curando la gestione, la valorizzazione e la razionalizzazione del patrimonio mobiliare e immobiliare detenuto dall'Istituto tramite Fondi e Partecipate, sia sulle società in house, con riferimento ai compiti di controllo analogo a quello esercitato sui servizi INPS, sviluppando inoltre una nuova "governance gestionale" in grado di ideare e sviluppare nuove attività e servizi innovativi per l'utenza e per le strutture dell'Istituto, attraverso la istituzione di una specifica DC denominata "Partecipazioni societarie e Politiche di investimento per l'Innovazione dei servizi".

lordo è aumentato dal 2,43% del 2021 al 3,61%, mentre il rendimento operativo netto è passato dallo 0,18% all'1,15%. Sebbene il rendimento finanziario, che considera anche le imposte come l'IMU, rimanga negativo, si registra un recupero significativo. Le operazioni poste in essere mirano ad ottimizzare la gestione e la redditività del patrimonio immobiliare attraverso cessioni strategiche e collaborazione con enti pubblici.

Confrontando il Piano di investimento e disinvestimento 2024-2026 e il Piano 2025-2027 si può osservare come il cambiamento principale riguarda le **prospettive di conferimento e di apporto delle unità immobiliari ai fondi istituiti da INVIMIT SGR**. Nel Piano 2024-2026 si ipotizzava uno sviluppo triennale con un apporto complessivo di circa 320 milioni di euro; nel Piano approvato con deliberazione CIV n.20 del 16 dicembre 2024, è stato prospettato un cambiamento significativo. Le previsioni proposte misurano un apporto nell'ordine di **un miliardo e 200 milioni di euro** al probabile valore di mercato nel periodo 2025-2027.

L'aspetto di vero cambiamento riguarda precisamente questo apporto. Con INVIMIT l'Istituto ha, ad oggi, due fondi immobiliari: il fondo i-3 INPS, con un patrimonio di circa 460 milioni di euro, e il fondo Silver, in cui sono confluite sei strutture ex-sociali, con un patrimonio di circa 22 milioni di euro. Nei primi anni, dal 2017 al 2019, sono stati realizzati apporti importanti nei confronti dei fondi immobiliari di INVIMIT; successivamente, si è verificata una situazione di **stallo** dovuta principalmente alla mancata sintonia con le politiche di gestione della società INVIMIT SGR, l'organizzazione della stessa SGR non si è rivelata pienamente rispondente alle esigenze di gestione di queste significative unità immobiliari. Inoltre, INVIMIT aveva finora adottato una logica discrezionale nella selezione degli immobili da includere nei fondi. Nel momento in cui l'Istituto è chiamato a completare l'operazione di dismissione definitiva dei propri asset immobiliari non utilizzati a fini strumentali, questa logica non poteva essere più sostenibile.

C'è stato recentemente un **cambio di governance** in INVIMIT, accompagnato da un cambio di strategia. L'Istituto ha ridefinito la struttura di relazioni e obiettivi condivisi. Gli immobili dell'Istituto, che devono essere ceduti o apportati nei fondi INVIMIT, comprendono asset con tutte le loro problematiche; è stato identificato un primo perimetro di unità immobiliari commerciali libere, come uffici e magazzini, per un totale di oltre 2.000 unità immobiliari da cedere in blocco entro il primo semestre del prossimo anno, abbandonando la selezione discrezionale degli immobili.

La volontà dell'Istituto, rappresentata dalla DC Patrimonio in sede di audizione il 3 dicembre 2024, è quella di apportare gradualmente tutti gli immobili dell'INPS, incluse strutture sociali non più destinate a finalità istituzionali e altre classi di asset come i terreni; **INVIMIT acquisirà blocchi complessivi di asset immobiliari senza selezionare quelli con maggior commerciabilità**, basandosi su intese condivise. L'Istituto inoltre potrà prevedere progetti coinvolgendo amministrazioni pubbliche centrali e territoriali nella valorizzazione degli asset immobiliari.

Con riguardo alla valorizzazione del patrimonio da reddito si riporta quanto pervenuto in ordine

alla richiesta del CIV di effettuare un puntuale monitoraggio, con rendicontazione semestrale, sulle **morosità**, agendo con specifiche misure di rafforzamento delle relative attività di recupero.

La DC Patrimonio ha fornito le informazioni afferenti al quadro di riferimento delle morosità sul pagamento dei canoni di locazione e delle indennità di occupazione nonché all'esito delle misure di contrasto alla diffusione del fenomeno, aggiornate a dicembre 2024.

L'Istituto, attraverso l'operatore economico cui è affidata la gestione esternalizzata dei servizi immobiliari, pone in essere le attività di natura stragiudiziale e giudiziale preordinate al recupero della morosità dei conduttori e degli occupanti *sine titolo*, anche con riferimento ai crediti vantati per effetto dei rapporti di gestione immobiliare, diretti o in *outsourcing*, precedenti al contratto di appalto in corso.

Al 30 giugno 2020, data di avvio del contratto di *outsourcing* immobiliare stipulato con l'attuale appaltatore, sono stati varati appositi piani preordinati a favorire il recupero dei crediti accumulati nel corso delle precedenti gestioni realizzate in forma diretta (alla quale è possibile ricondurre anche la gestione della controllata Igei SpA) ovvero in regime di *outsourcing*.

Con riferimento al patrimonio immobiliare di origine INPS/INPDAI (comprensivo di Scau, Fondo spedizionieri doganali, Sportass, Ipost), al 30 giugno 2020 la morosità complessiva risultava pari a € 55,3 mln ca., corrispondente al 17,1% delle somme complessivamente dovute²⁵ dall'inizio della rendicontazione dei relativi rapporti di locazione/occupazione. Al 30 giugno 2023 la morosità complessiva aveva il valore di € 47,1 mln ca., corrispondente al 14,6% dell'ammontare delle somme complessivamente dovute. Nella tabella seguente si possono apprezzare anche delle fasi intermedie (al 30 giugno 2021 e al 30 giugno 2022).

Data calcolo	Dovuto cumulato (€)	Pagato cumulato (€)	Saldo morosità (€)	Morosità (%)
Al 30.06.2020	323.537.579	268.203.390	55.334.189	17,10%
Al 30.06.2021	323.791.256	270.813.623	52.977.633	16,40%
Al 30.06.2022	323.018.219	274.331.447	48.686.772	15,10%
Al 30.06.2023	323.269.874	276.177.186	47.092.688	14,60%

Fonte: Segreteria del CIV su dati forniti dalla DC Patrimonio

Analizzando il patrimonio immobiliare di origine INPDAP/ENPALS, gestito direttamente dalle strutture regionali dell'Istituto fino a tutto il 2020, si può osservare che al 31 dicembre 2020 la morosità complessiva risultava pari a € 92,6 mln, corrispondente al 24,3% delle somme complessivamente dovute dall'inizio della rendicontazione dei relativi rapporti di locazione/occupazione. Al 30 giugno 2023, dopo 24 mesi di attività, lo *stock* dei crediti verso i soggetti morosi al 31 dicembre 2020 ammontava a € 71,8 mln, corrispondente al 18,8% delle somme complessivamente dovute dall'inizio dei relativi rapporti (tabella seguente).

²⁵ Nel novero delle somme complessivamente per morosità rientrano i canoni di locazione, indennità di occupazione e oneri accessori a carico dei conduttori non pagati.

Data calcolo	Dovuto cumulato (€)	Pagato cumulato (€)	Saldo morosità (€)	Morosità (%)
Al 31.12.2020	380.334.216	287.723.439	92.610.777	24,30%
Al 30.06.2022	377.873.263	301.901.256	75.972.007	20,10%
Al 30.06.2023	381.057.117	309.306.584	71.750.533	18,80%

Fonte: Segreteria del CIV su dati forniti dalla DC Patrimonio

Con riferimento a tutti i rapporti di locazione/occupazione in essere al 31 dicembre 2024, non solo quelli dei soggetti morosi al 30 giugno 2020 (INPS/INPDAl) o al 31 dicembre 2020 (INPDAP/ENPALS), la tabella seguente reca l'integrazione dello *stock* di morosità preesistente al 2020 e di quello generato nel corso dei periodi successivi.

In questa chiave di analisi, si può osservare come, al 31 dicembre 2024, i crediti complessivi verso i conduttori delle unità immobiliari, ammontano complessivamente a **144 mln di euro circa**, pari al 13,6% delle somme complessivamente dovute per canoni/indennità e oneri accessori.

Data calcolo	Dovuto cumulato (€)	Pagato cumulato (€)	Saldo morosità (€)	Morosità (%)
Inps/Inpdai	640.443.247	573.237.365	67.205.882	10,50%
Inpdap/Enpals	419.290.705	342.581.150	76.709.554	18,30%
Totale	1.059.733.952	915.818.516	143.915.436	13,60%

Fonte: Segreteria del CIV su dati forniti dalla DC Patrimonio

Allo scopo di rafforzare l'efficacia delle iniziative di recupero dei crediti da morosità, nel 2024 l'implementazione dei piani di recupero dei crediti e di contrasto alla morosità ha determinato la notifica di oltre 14.000 note di diffida di pagamento e messa in mora e l'affidamento a studi legali di oltre 430 azioni giudiziali finalizzate al recupero delle morosità e/o alla liberazione dell'unità immobiliare (atti di citazione in giudizio, sfratto per morosità, esecuzione di pagamento, esecuzione di rilascio, pignoramento, ecc.).

Con riferimento alle attività gestite dalla DC Partecipazioni Societarie e Politiche di Investimento per l'Innovazione dei servizi, gli **ambiti di valorizzazione attraverso Fondi immobiliari e ad alto contenuto sociale spaziano** dal *senior housing* allo studentato, al sostegno per le famiglie a basso reddito, al supporto abitativo per dipendenti fuori sede a prezzi calmierati.

Sono attualmente in corso anche progetti di valorizzazione in tal senso che concernono alcune ex strutture sociali. Inoltre, sono in valutazione prospettive di sviluppo dei terreni di proprietà dell'Istituto e, a tale fine, sono state avviate le attività propedeutiche alla sottoscrizione di un Protocollo di Intesa tra INPS, AGEA e INVIMIT SGR SpA²⁶.

In ordine alla richiesta del CIV di attuare un'attenta rendicontazione degli effetti della presa in carico del patrimonio dell'INPGI, in particolare dei fondi di investimento, si dà conto di quanto pervenuto con nota dalla DC Partecipazioni Societarie e Politiche di Investimento per l'Innovazione

²⁶ Del. n.33 CDA seduta del 26 febbraio 2025 Protocollo d'intesa tra l'INPS, l'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (AGEA) e INVIMIT SGR SpA, per la valorizzazione di terreni agricoli, a uso diverso e con annessi fabbricati.

dei servizi. Nello specifico, nell'ambito del **patrimonio immobiliare di provenienza ex-INPGI**, gestito dal Fondo Giovanni Amendola, si può menzionare il progetto "Spazio Blu", un progetto pilota del modello di *senior housing* integrato da servizi sociali e sanitari erogabili sia a domicilio sia in modalità remota, in via di realizzazione con la collaborazione tra INPS, Gruppo Cassa Depositi e Prestiti, Gemelli e Investire SGR.

Per quanto concerne, invece, i fondi di investimento alternativo (FIA) di private equity precedentemente di competenza dell'INPGI si evidenzia quanto segue.

Il Fondo di investimento mobiliare SINERGIA II ha concluso le attività di investimento nel luglio 2023. Il 4 ottobre 2023 la società di gestione Alkemia SpA (già Synergo Capital SGR SpA) ha approvato l'apertura del periodo di liquidazione e il relativo piano di smobilizzo con riparto finale. In data 24 ottobre 2024 la SGR ha approvato il rendiconto finale di liquidazione del Fondo, effettuando conseguentemente la ripartizione dell'attivo residuo.

Il Fondo di investimento mobiliare ARCADIA SMALL CAP è stato messo in liquidazione (comunicata il 28 giugno 2023 dalla società di gestione Arcadia SGR SpA) con relativo piano di smobilizzo. A fine settembre 2024 è stato comunicato il piano di riparto finale afferente alle quote ex INPGI, previa approvazione del rendiconto finale di liquidazione del Fondo.

Dalla gestione ex INPGI, l'Istituto ha acquisito, inoltre, la partecipazione nella società di investimento di diritto lussemburghese, denominata "NCP I S.C.A. SICAR". Negli anni successivi al subentro ad INPGI, la SICAR ha distribuito e conferito direttamente ad INPS ulteriori proventi. Allo stato attuale, il processo di gestione patrimoniale di NCP I SCA si trova nella fase conclusiva, atteso che le operazioni di investimento sono terminate ed il gestore sta procedendo alla liquidazione delle partecipazioni residuali.

Tra i valori mobiliari acquisiti dalla gestione ex-INPGI rientra anche la partecipazione nella società di investimento di diritto lussemburghese, denominata "HAMILTON LANE PRIVATE EQUITY FEEDER FUND SCA SICAV-SIF. In ordine alla cessazione delle attività della SICAV, si evidenzia che il processo di gestione patrimoniale si trova nella fase conclusiva, atteso che le operazioni di investimento sono terminate ed il gestore sta procedendo alla liquidazione delle partecipazioni detenute.

Per quanto attiene alle Società partecipate, è stato dato impulso, mediante un Atto di indirizzo approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, con deliberazione n.134 del 4 dicembre 2024, alla predisposizione del nuovo piano industriale di Inps Servizi SpA al fine di assicurare un incremento della qualità del servizio di *Contact Center* nonché una diversificazione dei servizi complessivamente offerti e una migliore gestione del personale. Sono state, altresì, avviate poi attività volte alla migliore gestione della 3-i SpA e alla chiusura della liquidazione di I.GE.I. SpA

4.8 Interventi per servizi istituzionali

Le attività di comunicazione rappresentano lo strumento essenziale per un dialogo con i cittadini, esse garantiscono un approccio integrato delle diverse esigenze di informazione secondo criteri di trasparenza, tempestività e completezza.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025, prevedeva un progetto, da realizzare entro il 2023, finalizzato, coerentemente con quanto richiesto dal CIV, alla **semplificazione del linguaggio** usato con l'utenza, da attuare tramite strumenti appositi, con successiva rilevazione dei risultati.

Gli interventi riguardano: le pagine del portale istituzionale – www.inps.it, la modulistica cartacea pubblicata sul sito istituzionale e la corrispondenza massiva centralizzata indirizzata agli utenti. Per misurare l'efficacia e la chiarezza degli interventi è stato utilizzato l'indice *Gulpease*, un indicatore specifico per la leggibilità della lingua italiana. L'approccio scelto parte da alcuni dati consolidati di recenti da ricerche ISTAT: 16 anni è l'età minima per concludere la scuola dell'obbligo, entrare nel mondo del lavoro e diventare utente INPS, il 63% delle persone tra i 25 e i 64 anni possiede almeno un diploma superiore, nell'anno scolastico 2020/2021 il 40% degli studenti in terza media non ha raggiunto un livello sufficiente di competenze alfabetiche, il livello di competenza della lingua italiana necessario per acquisire la cittadinanza (livello B1) corrisponde al diploma di terza media. Sulla base di questo elemento si è deciso di assumere il **diploma di terza media** come soglia minima per valutare la comprensibilità dei contenuti pubblicati dall'Istituto. La DC Comunicazione ha avviato dal 2023 l'attività di revisione in via continuativa delle **pagine del portale istituzionale** in un'ottica di semplificazione del linguaggio e ottimizzazione dei testi secondo le nuove linee guida di scrittura INPS e l'indice di leggibilità *Gulpease* (PES2023_DCC_MI.12_043 - Descrizione: estensione dell'attività di semplificazione del linguaggio sui *touch point* dell'Istituto con l'utilizzo delle linee guida di scrittura rilasciate nel 2022); sono state riscritte manualmente oltre 418 pagine.

Si è lavorato alla semplificazione del *Linguaggio Web* attraverso **i criteri denominati SEO**; questi consistono in elementi in grado di influenzare il posizionamento dei risultati della ricerca sul sito *web* e l'indicizzazione da parte dei motori di ricerca. L'obiettivo di semplificazione del linguaggio è stato perseguito anche mediante l'utilizzo dell'**intelligenza artificiale generativa**.

Le innovazioni introdotte mirano a rendere la **modulistica** più intuitiva e comprensibile, affiancandola a **guide pratiche** che aiutano l'utenza nella corretta compilazione delle domande di accesso ai benefici assistenziali e previdenziali. Le misure predisposte sono state sottoposte a **test di usabilità con gli utenti** coinvolgendo 1620 persone per un totale di 5000 risposte. I risultati hanno confermato che il **73%** degli utenti preferisce le nuove versioni semplificate dei contenuti, apprezzandone la chiarezza e la facilità di lettura. Dal 2022 sino a tutto il 2024 sono stati revisionati **403 moduli** e **306 lettere**.

Rimane inesausta la richiesta di inviare report periodici, con cadenza semestrale, sull'attività di comunicazione istituzionale effettuata dall'Istituto, in modo da consentire al CIV un'attività di vigilanza estesa alle effettive possibilità di accesso alle informazioni consentite alle diverse tipologie di utenza.

4.9 Welfare aziendale - Strutture sociali

Nella deliberazione n.115 del 20 novembre 2024 di approvazione del **Piano di investimento e disinvestimento 2025 - 2027** il CdA prende atto di alcuni elementi rilevanti per la verifica in corso, con riguardo agli indirizzi definiti dal CIV nella Relazione Programmatica 2024-2026, nel suo aggiornamento con deliberazione CIV n.11 del 18 giugno 2024 e agli impegni destinati agli Organi di vertice contenuti nella deliberazione n.20/2024.

Il CdA rileva che, all'esito degli approfondimenti effettuati sulle possibilità di valorizzazione dei **terreni** e degli **immobili a destinazione sociale attualmente in disuso** (ossia le strutture nelle quali non è svolto attualmente alcun servizio agli iscritti in via diretta o mediata), è emersa l'opportunità di procedere, anche mediante progetti che vedano il coinvolgimento di altre Amministrazioni Pubbliche centrali e territoriali ovvero di enti e società partecipate da Amministrazioni Pubbliche, **alla valorizzazione o alla cessione** del suddetto patrimonio immobiliare attraverso il conferimento ai Fondi immobiliari gestiti da INVIMIT SGR SpA, nonché tramite la cessione diretta sul mercato. Tenuto conto che il patrimonio immobiliare a destinazione sociale è complessivamente ricompreso all'interno del patrimonio immobiliare strumentale, va valutata in modo differenziato la situazione del patrimonio immobiliare sociale in disuso per il quale l'Organo competente dell'Istituto adotterà la **modifica della destinazione d'uso** da finalità strumentali ad asset immobiliari a reddito al fine di ricomprendere il citato patrimonio nei piani di investimento e disinvestimento, al pari degli altri immobili non più utilizzati a fini strumentali.

Con riferimento alla cessione dei terreni e degli immobili a destinazione sociale attualmente in disuso, nel Piano 2025 - 2027, il CdA inserisce quindi un elemento di **novità** rilevando l'opportunità di **modificare i criteri generali di investimento e disinvestimento** inizialmente adottati con le deliberazioni n.97 e 120 rispettivamente del 7 giugno 2017 e del 18 luglio 2017 e con i successivi aggiornamenti e integrazioni dei periodici piani di investimento e disinvestimento.

Al fine di perseguire prospettive di valorizzazione economica dei terreni e delle strutture sociali che hanno cessato le loro funzioni istituzionali, il Piano di investimento e disinvestimento per il triennio 2025-2027 assume l'obiettivo di realizzare **ogni opportuna iniziativa** per favorire la cessione sul mercato dei predetti asset, anche attraverso progetti che vedano il coinvolgimento di altre Amministrazioni pubbliche centrali e territoriali ovvero enti e società partecipate da Amministrazioni pubbliche le cui finalità istituzionali risultino funzionali al perseguimento del predetto obiettivo. Detta valorizzazione riguarda sia i terreni sia tutte le strutture sociali che hanno cessato le loro funzioni istituzionali, ivi comprese quelle di cui al decreto Ministeriale 28 luglio 1998 n.463 per le quali l'Organo competente dell'Istituto adotterà la modifica della destinazione uso da finalità strumentali ad asset immobiliari a reddito.

4.10 Valorizzazione Patrimonio strumentale

Con riferimento alle operazioni di **acquisto di immobili da destinare a sede strumentale** dell'Istituto (acquisti di immobili in forma diretta), si riportano gli aggiornamenti e gli elementi di novità nell'attività di programmazione in ordine alla finalità di incrementare i livelli di efficacia ed efficienza del processo di acquisizione di immobili ad uso strumentale da parte dell'Istituto, mediante l'introduzione di regolamentazioni volte a rendere più celere la relativa procedura e maggiormente tempestivo il soddisfacimento delle esigenze allocative. L'esigenza di acquistare immobili ad uso strumentale è dettata dalla **necessità di contenere i costi di locazione**, riducendo l'incidenza degli oneri sul bilancio dell'Istituto.

Nell'anno 2024 alla data del 31 ottobre sono state concluse o sono in via di conclusione procedure d'acquisto per un importo impegnato pari a circa 36 mln di euro. Gli stabili coinvolti si trovano nelle città di Vicenza, Lecce, Roma, Cosenza e Varese.

Al 31 ottobre 2024 sono stati pubblicati 11 avvisi di ricerca di immobili ad uso strumentale, di cui 10 nel 2024, e sono state istituite le relative commissioni per l'individuazione degli immobili.

In sede di approvazione del **Piano di investimento e disinvestimento 2025 - 2027**:

- due commissioni hanno chiuso l'istruttoria per inidoneità dei siti proposti (DP Verona e Filiale metropolitana di Roma Tiburtino);
- due commissioni inerenti agli immobili destinati alla DP Taranto e alla DP Caserta hanno ultimato i lavori;
- la commissione inerente agli archivi ha chiuso la fase istruttoria con la definizione della graduatoria di merito;
- sei commissioni sono tuttora in corso (DP Perugia, DP Como, DP Chieti, DP Palermo, DP Sassari e DP Teramo).

Il valore complessivo delle operazioni di acquisto delle sedi strumentali, nel triennio 2025 - 2027, determinato sulla base dei valori presunti degli immobili da acquisire, è stimato in circa **265 mln di euro**, la maggior parte dei quali concentrato nel biennio 2025 - 2026.

Si ricorda inoltre che, con Determinazione del Commissario straordinario n.37 del 28 luglio 2023, è stato stabilito di rimodulare il percorso finalizzato a realizzare l'internalizzazione della conservazione del patrimonio archivistico INPS, effettuando una o più ricerche di mercato di immobili con caratteristiche specifiche idonee a soddisfare le esigenze archivistiche dell'Istituto, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento per gli investimenti e disinvestimenti immobiliari. Complessivamente, con riferimento al Piano di investimento e disinvestimento 2025 - 2027, l'Istituto determina in via prudenziale effetti di cassa previsti per le operazioni di acquisto di immobili da destinare a sede strumentale dell'Istituto per un valore di 100 mln di euro per il 2025, di 100 mln di euro per il 2026 e di 65 mln di euro per il 2027, tenuto conto che l'esigenza di

acquistare immobili ad uso strumentale è dettata dalla necessità di contenere i costi di locazione a carico dell'Istituto con particolare riferimento agli immobili FIP, il cui contratto di locazione è scaduto il 28 dicembre 2022, concentrandone principalmente l'acquisizione negli anni 2025 e 2026.

9. RICERCA E INNOVAZIONE

9.1 Attività di ricerca

In attuazione dell'indirizzo del CIV contenuto della Relazione Programmatica 2024 - 2026 e della conseguente linea guida gestionale, con comunicazione istituzionale PEI n.1425 del 27 dicembre 2024, il Coordinamento generale statistico attuariale ha trasmesso alla Segreteria del DG e al CIV il **documento di analisi retributiva dei lavoratori dipendenti pubblici e privati**, di cui alla determinazione del Direttore generale n.28 del 28 febbraio 2024 di individuazione degli obiettivi per l'anno 2024, da ultimo aggiornata con Determinazione direttoriale n.190 del 21 agosto 2024, nel rispetto del KPI di dicembre 2024. Il rapporto, elaborato dal coordinamento generale statistico attuariale e dalla DC studi e ricerche dell'Istituto, è stato redatto per offrire il quadro d'insieme statistico delle retribuzioni dei lavoratori dipendenti privati (esclusi domestici e operai agricoli) e pubblici su un arco temporale di 10 anni, dal 2014 al 2023, secondo i principali elementi contrattuali e demografici che li caratterizzano.

Il CIV, nei suoi atti di indirizzo, si è pronunciato anche sui criteri di predisposizione del Bilancio di Sostenibilità. L'INPS, impegnato nella promozione della trasparenza e della responsabilità sociale, ha presentato il **Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2023** (data di pubblicazione 10/12/2024) che rendiconta, utilizzando gli standard internazionali del Global Reporting Initiative (GRI), le informazioni qualitative e quantitative relative al periodo che decorre dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023. Attraverso questo documento, l'INPS illustra il proprio contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 e rafforza il proprio ruolo nel generare Valore Pubblico per il sistema Paese. La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2023 dell'INPS riporta i dati relativi alle dimensioni ESG (Ambientale, Sociale, Governance) che l'Istituto volontariamente si è impegnato a rendicontare. I dati dell'anno 2023 vengono confrontati con quelli disponibili del 2022 e del 2021, garantendo così una visione comparabile nel tempo delle performance sostenibili dell'Istituto. Con riferimento ai contenuti, all'interno del primo capitolo, il documento presenta l'Istituto con la sua storia, le attività, i principi e i valori che lo guidano nell'agire quotidiano e nel suo ruolo all'interno della società italiana. Nel capitolo successivo si analizza la struttura della Governance dell'INPS e il modello organizzativo. Nel terzo capitolo viene illustrato il percorso di sostenibilità intrapreso dall'Istituto, contestualizzato nel quadro globale e nelle sfide di portata mondiale. Si esaminano, inoltre, il *Purpose*, la *Vision* e la *Mission* di Sostenibilità, fornendo un'analisi del processo che ha portato al coinvolgimento degli stakeholder e alla definizione della matrice di materialità. Dopo la panoramica dei primi tre capitoli, nel capitolo quarto e seguenti vengono presentati e approfonditi, per ciascuna dimensione, i temi materiali individuati attraverso l'analisi di materialità. In particolare, per ciascun tema materiale, utilizzato per intitolare le sezioni di riferimento, vengono descritti il presidio gestionale ed organizzativo, gli indicatori quali-

quantitativi maggiormente rilevanti e le principali iniziative realizzate nel periodo di rendicontazione. Il capitolo settimo, infine, tratta le macroaree di intervento prioritario in ambito ESG su cui focalizzare la definizione e la pianificazione degli interventi nell'attuale e nel prossimo futuro. A chiusura del bilancio, sono presentati la Nota metodologica, dove vengono trattati gli approfondimenti tecnici sulla rendicontazione, e l'Indice dei contenuti GRI, secondo il modello previsto dallo Standard GRI 1 per la modalità "Con riferimenti", a supporto della ricerca e della trasparenza delle informazioni.

9.2 Open data

Con la Relazione Programmatica 2024 - 2026, il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha richiesto il completamento del progetto "Open Data" con l'obiettivo di creare un Portale Unico Dati affinché l'Organo strategico dell'Istituto, gli Enti di ricerca, le Istituzioni e le Parti sociali possano svolgere le proprie funzioni in ambito previdenziale, di tutela sociale e del mercato del lavoro.

Il progetto, iniziato nel 2021, ha la finalità di creare un Portale Unico del Dato, basato su una nuova infrastruttura in grado di sintetizzare le informazioni esistenti.

Si ricorda che nel settembre 2023, nell'ambito dei progetti PNRR, è stato presentato un progetto per l'implementazione del sistema **Open Data INPS**, con la finalità di sviluppare una nuova infrastruttura per migliorare la fruibilità del patrimonio informativo dell'Istituto per cittadini, ricercatori, giornalisti e *policy makers*, consentendo un rapporto più aperto e trasparente in termini di informazione.

Il **Portale Unico del Dato** è composto da due sotto-portali: il *Portale Open Data*, che rispetta i nuovi requisiti richiesti da AgID, e il *Portale Web Browsing* per osservatori statistici. Con Mgs. Hermes n.4723 del 30 dicembre 2023, sono state implementate le soluzioni architettoniche e funzionali necessarie al processo di costruzione ed alimentazione della piattaforma informatica che, al termine della fase di collaudo, avrebbe dovuto essere rilasciata all'accesso dall'esterno.

Con Mgs. Hermes 4499 del 31 dicembre 2024 è stato comunicato che, nel corso del 2024, è stata implementata la piattaforma informatica Open Data consultabile sul portale istituzionale.

Nel corso dell'audizione della Commissione temporanea Monitoraggio gestione progetti PNRR, digitalizzazione e 3i SpA del 26 marzo 2025, è emersa la presenza di problematiche legate alla privacy, che hanno costretto a rivedere i tempi e le modalità di implementazione. È emerso, inoltre, che è in corso un piano d'azione per l'affinamento dell'infrastruttura applicativa e dei dati, nonché per la personalizzazione e ottimizzazione delle componenti *open source* utilizzate. Verranno, quindi, pubblicati ulteriori elementi del patrimonio informativo in formato open data, secondo gli standard AgID. Saranno perfezionati e ottimizzati gli strumenti di monitoraggio degli accessi ai dati consultati, integrandoli con le piattaforme di cruscottistica già in uso all'interno dell'Istituto.

Il progetto "**Welfare as a Service**", presentato nel settembre 2022, invece, mira a ottimizzare la programmazione e gli interventi in ambito welfare con le amministrazioni locali e centrali. Questo progetto ha previsto la creazione di una piattaforma informatica che consente la condivisione e l'interoperabilità delle banche dati tra l'Istituto, gli enti locali e le amministrazioni centrali, sia a livello nazionale che locale.

L'iniziativa mira a consolidare e ampliare le funzionalità e il patrimonio informativo già acquisito dall'INPS all'interno del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS). Inoltre, ha come obiettivo di rendere interoperabili i sistemi INPS per la gestione dei dati del Casellario Pensionati, Casellario Lavoratori attivi, ISEE e DURC. Il progetto prevede che INPS e gli Enti Locali pubblichino

sulla **Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)** le API (Interfacce per programmi operativi) di accesso a questi archivi. L' INPS realizzerà una banca dati che raccoglie e integra i dati forniti dagli enti locali e metterà a disposizione un insieme di cruscotti per l'analisi dei dati, anche per finalità di analisi predittiva.

La Piattaforma Digitale Nazionale Dati, in particolare, è un unico punto di accesso che centralizza un vasto insieme di dati e servizi riguardanti il dominio del welfare. Questo include l'INPS, numerosi Enti locali e altre Amministrazioni Centrali. Il progetto mira a implementare il principio "*once only*", secondo cui cittadini e imprese forniscono i propri dati una sola volta, rispettando i principi di sicurezza e *privacy by design*.

Il progetto WaaS ha raggiunto la pubblicazione di **133 servizi** sulla PDND e l'integrazione di **148 comuni** con questi servizi. Inoltre, sono state create 134 dashboard che consentono funzioni di analisi predittive, permettendo, cioè, di analizzare i dati in modo preventivo, identificando le aree del territorio che necessitano di interventi specifici.

Un altro elemento chiave del WaaS è la creazione del **Welfare Data Hub**, un archivio di dati di welfare che include prestazioni INPS, ex SIUSS e altri fondi. Questo archivio consente una gestione più efficiente delle informazioni e facilita l'erogazione delle prestazioni di welfare.

Il CIV, in occasione della RP 2024 - 2026, ha richiesto alla Tecnostruttura di monitorare, verificare e rendicontare, con cadenza almeno semestrale, l'efficace attuazione del progetto PNRR *Welfare as a Service*, per garantire la diffusione del patrimonio di dati in possesso dell'Istituto. Tale monitoraggio non è stato ancora trasmesso. Ad oggi, secondo la Relazione di fine anno sul PNRR dell'Istituto, le API rilasciate per il *Welfare as a Service* dall'INPS sono 99, quelle pubblicate su PDND sono 126, mentre quelle rilasciate dai comuni sono 73. Gli archivi pubblicati nel *WaaS Analytics Gate* riguardano le Pensioni, NASpi, ISEE, Borse di Studio, Buoni Vacanza e Assistenza Domiciliare. Il progetto è stato recentemente prorogato per la implementazione di ulteriori 14 nuovi servizi e per potenziare le dashboard per analisi predittive.

10. POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

10.1 Politiche di bilancio

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in sede di aggiornamento della Relazione Programmatica 2024-2026, ha evidenziato la necessità di garantire ai **CAF** le risorse necessarie per lo svolgimento delle attività convenzionate con l'Istituto. Si manifesta l'esigenza di garantire una costante efficienza del lavoro svolto da questi soggetti, evitando la discontinuità nell'erogazione delle risorse ed eventuali ricadute negative nei confronti dell'utenza.

Al fine di fornire una misura finanziaria si sottolinea che le uscite correnti relative ai CAF, con riferimento al bilancio preventivo 2025 approvato dal CIV il 16 dicembre 2024 con deliberazione n.21, in merito alle spese per i servizi svolti dai CAF per la determinazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) ammontano a 135 mln.

In sede di audizione del 25 marzo 2025 il Direttore centrale della DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali ha spiegato come per il 2025 è stato previsto un incremento del 2,3% dello stanziamento, pari a 135 milioni di euro, per evitare discontinuità nell'erogazione delle risorse e disservizi all'utenza; per il 2024 erano stati previsti 132 milioni di euro, l'anno si è concluso con un impegno di circa 130 milioni e con il pagamento di 137 milioni.

Il Direttore ha ricordato anche alcune importanti convenzioni dell'Istituto con i Centri di Assistenza Fiscale; in particolare le convenzioni per le nuove prestazioni di ADI e SFL e per la presentazione della certificazione ISEE (che operano con validità dal 1° gennaio 2024 fino al 31 dicembre 2025):

- convenzione tra l'INPS e i Centri di assistenza fiscale (CAF) per l'attività di raccolta e trasmissione delle domande di Assegno di Inclusione (ADI), delle comunicazioni (Modelli ADI-COM), delle domande di Supporto per la formazione e il lavoro (SFL) e delle comunicazioni (modelli SFL-COM) per gli anni 2024-2025 (Msg. n.80 del 09 gennaio 2024);
- convenzione tra l'INPS e i Centri di assistenza fiscale (CAF) per l'attività relativa alla certificazione ISEE per gli anni 2024 – 2025 (Msg. n.81 del 09 gennaio 2024).

Le Convenzioni tra l'INPS e i Centri di assistenza fiscale (CAF) per gli anni 2024 e 2025 riportano le modalità di adesione e prevedono che "I pagamenti per il servizio reso dai CAF sono gestiti dalla DC Inclusione e invalidità civile, alla quale i soggetti convenzionati sono tenuti a trasmettere le fatture esclusivamente in formato elettronico attraverso il sistema di interscambio (SDI)"; una specifica sezione del sito INPS contiene le istruzioni di compilazione della fattura elettronica (documento "Convenzioni – Contratti Riferimento Amministrazione" pubblicato sul sito istituzionale www.inps.it e raggiungibile al seguente percorso: "Home" > "Avvisi, Bandi e Fatturazione" > "Fatturazione elettronica" > "Istruzioni ed esempi per la compilazione").

I Centri di Assistenza Fiscale si occupano della tutela fiscale dei contribuenti, con alcuni servizi gratuiti ed altri a pagamento. Sono stati istituiti dalla legge n.413 del 1991 e vengono costituiti in

SpA iscritte all'apposito albo nazionale presso il Ministero delle Finanze. I cittadini si possono affidare ai loro servizi per ottenere assistenza ed informazioni su agevolazioni fiscali e adempimenti fiscali, per la dichiarazione dei redditi o per gli adempimenti ISEE e RED (la dichiarazione dei redditi richiesta ai pensionati).

Nelle tabelle seguenti (contenute nel documento del CIV "L'INPS protagonista nella trasformazione del Paese: Gli indirizzi del CIV per un Istituto vicino all'utenza e radicato nel territorio, garante della partecipazione e della coesione sociale" presentato al pubblico il 21 gennaio 2025) si riporta il volume delle dichiarazioni delle situazioni reddituali rilevanti sulle prestazioni collegate al reddito (mod. RED) trasmesse nel 2023 da parte dei Centri di Assistenza Fiscale e dai Liberi Professionisti, abilitati all'assistenza fiscale di cui al decreto legislativo n.241 del 9 luglio 1997, convenzionati con l'Istituto.

La prima tabella riporta i volumi delle dichiarazioni RED trasmesse per la campagna RED Ordinaria 2023, mentre la seconda tabella per la campagna Solleciti 2022.

Campagna RED Ordinaria 2023 (anno reddito 2022)		Campagna RED Solleciti 2022 (anno reddito 2021)	
Canale	N.ro dichiarazioni RED	Canale	N.ro dichiarazioni RED
CAF	639.810	Pervenute CAF	401.595
Liberi Professionisti	2.377	Liberi Professionisti	476
Totale	642.187	Totale	402.071

Fonte: Dati forniti dalla Direzione Generale - DC Organizzazione

La tabella sottostante riporta le pratiche relative alla Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) trasmesse dai CAF, tenuto conto delle Convenzioni in vigore nel 2023, i dati delle dichiarazioni di responsabilità, riferiti alla "campagna ordinaria 2023" e comprensivi delle dichiarazioni inviate nel 2024, e del Reddito di Cittadinanza (RDC).

DSU	Dichiarazioni di Responsabilità (modelli ACC. AS/PS) 2023	Reddito di cittadinanza (domande e modelli com) 2023
9.904.198	569.691	230.091

Fonte: Dati forniti dalla Direzione Generale - DC Organizzazione

Il CIV manifesta inoltre l'esigenza di **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, e aggiornare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità.

Sul punto, in particolare, il CIV, con la Relazione Programmatica 2024-2026, ha chiesto che il nuovo ciclo di bilancio definisse tempistiche in grado di determinare una programmazione "predefinita ed

organica". Proprio a tale fine, aveva provveduto a chiedere che si provvedesse ad aggiornare il Regolamento di Amministrazione e Contabilità così come il nuovo flusso di pianificazione. Faceva poi parte della richiesta di innovazione l'implementazione di una struttura sperimentale del Bilancio che fosse formato per Missioni e Programmi nonché gli aggiornamenti normativi che fossero necessari al lavoro della Centrale unica degli acquisti. Va da sé che tutto il processo, in assenza della disciplina normativa di aggiornamento del DPR n.97 del 2003, non potrà dirsi completato.

Si evidenzia come, **in ordine al ciclo di programmazione in corso**, l'approvazione definitiva del **PIAO 2025-2027** da parte del CIV sia avvenuta entro il 31/1/2025 a seguito della audizione delle Direzioni Centrali competenti in data 16 gennaio 2025 in seduta congiunta delle Commissioni.

Con Deliberazione n.1 del 30 gennaio 2025 il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza approva il PIAO e impegna gli Organi di vertice a:

- portare a termine il confronto finalizzato ad individuare un percorso condiviso del ciclo della programmazione dell'Ente;
- con riferimento specifico al PIAO, realizzare un approfondimento congiunto sulla sua struttura, sulla tempistica della sua predisposizione e della sua validazione.

In materia di bilancio si riconosce la rilevanza del **Progetto "Nuovo Ciclo di Bilancio"** a cura dell'Amministrazione e il rilascio del relativo applicativo SAP-SAC (Msg. Hermes n.4404 del 20 dicembre 2024); nell'ambito dei Progetti PES ricompresi nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026 adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.5 del 31 gennaio 2024, era previsto "Il Nuovo Ciclo di bilancio". Tutte le attività pianificate sono state dichiarate completate al 31 dicembre 2024, data di conclusione del progetto²⁷. Occorrerà verificarne la portata con l'implementazione delle realizzazioni che devono consentire al CIV il pieno inserimento nel sistema informativo e deliberativo del ciclo di bilancio.

Il nuovo ciclo di bilancio prevede la realizzazione di una piattaforma a supporto delle attività delle varie strutture dell'Istituto e permette l'integrazione delle informazioni utili per la predisposizione del Bilancio di previsione derivanti dalla programmazione strategica, dai piani annuali e pluriennali, dai fabbisogni e dall'assegnazione del budget. La piattaforma sviluppata in ambiente SAP-SAC permette, inoltre, la rilevazione e l'integrazione dei valori di Bilancio attraverso l'utilizzo di appositi work-flow di gestione dei nuovi processi e la piena informatizzazione delle fasi di programmazione e consuntivazione dei fabbisogni economico-finanziari delle singole strutture dell'Istituto.

²⁷ Con Circ. n.102, del 13 dicembre 2024 si è provveduto a definire il calendario e le fasi del processo di programmazione di strutture centrali e periferiche per mezzo del nuovo applicativo SAC Nuovo ciclo di bilancio (Hermes n.003690 del 7 novembre 2024). Il nuovo strumento è stato presentato in un incontro formativo on-line il 18 Novembre 2024 alle Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano e il giorno 26 Novembre 2024 alle Direzioni Centrali a cura della DC Pianificazione e Controllo di Gestione e della DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali (Presentazione del Progetto "Nuovo Ciclo di Bilancio" – Formazione sull'uso dell'applicativo SAP-SAC INPS Msg. Hermes n.3690 del 7 novembre 2024).

In particolare, la piattaforma permette alle strutture dell'Istituto la gestione delle funzioni di predisposizione del fabbisogno delle risorse economiche e finanziarie delle strutture centrali e territoriali, l'analisi dei dati di consuntivo delle risorse economiche e finanziarie delle strutture centrali e territoriali, le verifiche di coerenza, congruità e sostenibilità dei fabbisogni economico-finanziari.

In tema di **riclassificazione del bilancio per Missioni e Programmi** si riportano gli sviluppi intervenuti nel 2024 a partire dalla nota del Direttore Generale del 23 maggio 2024 recante l'esito della interlocuzione avvenuta tra l'Istituto e i Ministeri vigilanti.

In sintesi, per quanto riguarda la Missione Ricerca e innovazione - 017, i Ministeri hanno ritenuto la stessa applicabile al bilancio dell'INPS, in considerazione del fatto che l'attività di ricerca costituisce una competenza normativa attribuita dal legislatore all'Istituto, pur tuttavia segnalando come "l'adozione della nuova articolazione per missioni e programmi proposta dall'INPS altererebbe la costruzione da parte di ISTAT della spesa pubblica per funzioni secondo la classificazione COFOG". Le Amministrazioni vigilanti non hanno, invece, ritenuto applicabile al bilancio dell'Istituto la Missione Tutela della salute - 020, rinviando alla definizione COFOG nella funzione 10.1.1. - Malattia, che comprende attività volte alla tutela della salute pubblica, all'attuazione di politiche di prevenzione, cura e intervento etc. e non includerebbe, d'altra parte, politiche destinate alla tutela dei lavoratori per malattia attraverso l'assicurazione sociale, attività comprese, invece, nella Missione delle politiche previdenziali, tipica del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, autorità vigilante dell'INPS".

In data 31 luglio 2024 è avvenuto un incontro di confronto sul tema della Commissione Economico-finanziaria del CIV con la DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali e il Coordinamento Generale Statistico Attuariale. Ne è seguita una proposta della DC Bilanci di integrazione della rappresentazione del bilancio per Missioni e Programmi in vista dell'adozione del bilancio preventivo 2025 (trasmessa ai Consiglieri della Commissione economico-finanziaria del CIV il 27 settembre 2024).

La rappresentazione tiene conto delle missioni e dei programmi presenti nella Relazione Programmatica e non presenti nella riclassificazione per missioni e programmi del Rendiconto generale 2023.

La proposta è stata oggetto di discussione e confronto in Commissione economico-finanziaria in data 16 ottobre 2024 con audizione della DC competente.

In sede di audizione del 25 marzo 2025 il Direttore centrale della DC Bilanci, Contabilità e Servizi Fiscali ha confermato che la proposta di riclassificazione del bilancio per missioni e programmi è stata presentata, tramite il Direttore Generale, ai ministeri vigilanti. L'Istituto ha predisposto la nuova riclassificazione in via sperimentale per il Bilancio di previsione 2025, modalità che sarà riproposta per il Rendiconto generale 2024.

10.2 Crediti

Con la deliberazione n.4 del 23 aprile 2024 "Riaccertamento dei residui attivi e passivi esistenti al 31 dicembre 2022 ed eliminazione di altri importi non aventi natura di residui di cui alla determinazione del Commissario Straordinario n.35/2024" il CIV ha impegnato gli Organi di vertice dell'Istituto a procedere **all'aggiornamento dei criteri per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti** dell'Istituto stabiliti con deliberazione del C.d.A. n.210/1998. In considerazione del lavoro, che è già stato avviato dalla Tecnostruttura, il CIV auspicava sul tema una sessione di confronto fra gli Organi dell'Istituto preventiva rispetto alla adozione degli atti, riservandosi di produrre in merito una specifica linea di indirizzo.

Nell'ambito del "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023 – 2025" era stata prevista una apposita Linea strategica, inserita nel programma – crediti 10.2, avente ad oggetto l'aggiornamento dei criteri stabiliti con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.210 del 10 febbraio 1998 per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto.

Il testo definitivo della proposta di determinazione è stato trasmesso alla Segreteria del Direttore generale con comunicazione PEI del 28 dicembre 2023.

Già nella relazione di verifica sull'attività dell'Istituto 2023 il CIV, preso atto di quanto sopra riportato, rimetteva il seguito agli atti di competenza del Direttore Generale, ma ancora non risulta assunto un atto deliberativo in merito. Il CIV con la delibera n.4 del 15 aprile 2025, ha rilevato che su tale materia non è stato attivato il confronto tra gli Organi e, pertanto, non si è giunti alla proposta di adeguamento della deliberazione del C.d.A. n.210/1998 al fine di procedere all'aggiornamento dei criteri per l'accertamento di irrecuperabilità dei crediti vantati dall'Istituto, e realizzare una specifica sessione di confronto tra gli Organi dell'Istituto.

Con Msg. n.3664 del 05 novembre 2024 e n.4047 del 02 dicembre 2024 è stata rilasciata la procedura di "Abbandono unico" per la gestione del procedimento di eliminazione dei crediti contributivi della Gestione Aziende DM.

Sempre in tema di recupero dei crediti, con determinazioni n.108 del 5 aprile 2024 e n.158 del 17 luglio 2024, sono state fissate le percentuali di svalutazione dei crediti da applicare rispettivamente al bilancio consuntivo 2023 e al bilancio preventivo assestato 2024.

La DC Entrate il 21 ottobre 2024 ha presentato una relazione al Direttore Generale in merito alle percentuali di svalutazione dei crediti contributivi da applicare al bilancio preventivo per l'anno 2025. La valutazione del rischio di inesigibilità dei crediti contributivi e la determinazione del presunto valore di realizzo degli stessi sono state rivalutate e riclassificate in funzione degli eventi gestionali e dei riflessi normativi che avranno effetto sull'anno contabile 2025.

Dall'audizione della DC Entrate del 25 marzo 2025 in merito al funzionamento della piattaforma **ComUnica** risulta un primo intervento di miglioramento sulla modulistica del registro delle imprese è stato realizzato con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale n.3 del 4 gennaio 2025 del decreto

direttoriale del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* che approva le nuove specifiche tecniche versione 7.03, che consentiranno di eseguire alcuni controlli bloccanti sulle domande di iscrizione al registro delle imprese, tra cui quelli sui campi CAP, data e codice fiscale. All'interno delle attività che si svolgono in un Tavolo tecnico INPS, Unioncamere e Infocamere è stata fornita da Unioncamere una proposta avente ad oggetto nuove specifiche tecniche relative ai riquadri del modello ComUnica di interesse dell'Istituto. Nella stessa seduta si è precisato che per l'attuazione della previsione di cui all'articolo 40-bis del decreto legislativo n.148/2015 e l'inserimento di FSBA all'interno del flusso per il rilascio del DURC, che coinvolge anche Inail e Casse edili hanno determinato una serie di criticità interpretative e applicative della disposizione, che hanno portato l'Istituto a formulare apposita richiesta di chiarimenti all'Ufficio legislativo del MLPS quale Ministero vigilante. All'esito dei chiarimenti forniti dal Gabinetto del Ministero, è stato previsto che gli enti chiamati ad effettuare la verifica (INPS, INAIL e Casse edili) acquisiranno previamente da FSBA l'informazione della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria che è condizione per il rilascio del DURC. In pratica, INPS, INAIL e Casse edili, prima di attivare la verifica automatizzata della regolarità contributiva, interrogheranno in cooperazione applicativa il data base di FSBA, quale unico soggetto legittimato a valutare sulla base dei dati in proprio possesso l'avvenuto adempimento dell'obbligazione contributiva nei confronti del Fondo. L'esito dell'interrogazione restituirà all'Ente interrogante l'informazione sintetica "REGOLARE" o "IRREGOLARE" in merito all'adempimento da parte dei soggetti tenuti al versamento al Fondo. Laddove l'esito sia "IRREGOLARE", il processo di verifica Durc verrà bloccato e il sistema riporterà l'informazione che la verifica non è effettuabile per irregolarità FSBA.

La proposta di adeguamento delle percentuali di svalutazione da applicare alla consistenza dei crediti contributivi è determinata, altresì, dalla **necessità di implementare il Fondo svalutazione crediti** in funzione del completamento, nel corso dell'anno 2025 delle eliminazioni delle quote annullate ex art. 4, comma 4, del decreto-legge 22 marzo 2021, n.41, ed ex art. 1, commi 222-230, della legge 29 dicembre 2022, n.197. Tale attività è stata svolta nell'anno 2024. Pur tuttavia, potrebbero residuare annullamenti da lavorare nel corso dell'anno 2025, attesa la complessità del sotteso iter procedurale.

In particolare, le disposizioni di cui si è tenuto conto per la valutazione del rischio di inesigibilità riguardano le normative intervenute in questi anni²⁸.

-
- ²⁸Articolo 3 del decreto-legge 23 ottobre 2018, n.119, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2018, n.136, "Definizione agevolata dei carichi affidati all'agente della riscossione" (c.d. rottamazione ter);
 - Articolo 4 del decreto-legge 23 ottobre 2018, n.119, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2018, n.136, "Stralcio dei debiti fino a mille euro affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2010";
 - Articolo 1, commi da 184 a 199, della legge 30 dicembre 2018 n.145 (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019) - "Saldo e stralcio";
 - Articolo 4, comma 4, del decreto-legge 22 marzo 2021, n.41, convertito con modificazioni dalla legge 22 maggio 2021, n.69, "Stralcio dei debiti fino a 5000 euro affidati agli Agenti della Riscossione dal 2000 al 2010 per le persone fisiche che hanno conseguito, nel

Crediti soggetti a svalutazione (mln)						
	Crediti contributivi lordi al 31 dicembre 2025	Fondo di svalutazione crediti all'inizio del 2025	Prelievi dell'anno 2025	Assegnazioni dell'anno 2025	Fondo di svalutazione dei crediti alla fine del 2025	Crediti contributivi al netto della svalutazione al 31.12.2025
Crediti contributivi	146.351	110.679	28	8.443	119.094	27.257

FONTE: Elaborazione Segreteria del CIV sul bilancio preventivo finanziario generale di competenza e cassa ed economico-patrimoniale generale dell'INPS per l'esercizio 2025

Per quanto riguarda i **Crediti contributivi in gestione presso ADER**, comunicati all'Istituto con nota del 14 ottobre 2024 e riferiti alla data del 30 settembre 2024, si rileva che il carico residuo contabile, pari ad **€/mld. 129,1** è così composto:

- €/mld 13,5 – Soggetti falliti
- €/mld. 16,1 – Soggetti deceduti e ditte cessate
- €/mld. 9,4 – Anagrafe tributaria negativa (nullatenenti)
- €/mld. 56,5 – Azioni cautelari/esecutive tentate senza riscossione
- €/mld. 8,2 – Rate a scadere su dilazioni non revocate
- €/mld. 8,8 – Carico sospeso

Il magazzino residuo lordo, oggetto di potenziale recupero, risulta complessivamente individuato in **€/mld. 16,6**.

Dal Rapporto trimestrale dell'andamento produttivo e dei profili finanziari di competenza al 31 dicembre 2024, si evidenzia:

periodo d'imposta 2019, un reddito imponibile ai fini delle imposte sui redditi fino a 30.000 euro e dei soggetti diversi dalle persone fisiche che hanno conseguito, nel periodo d'imposta in corso alla data del 31 dicembre 2019, un reddito imponibile ai fini delle imposte sui redditi fino a 30.000 euro";

- Articolo 1, commi 222-230, della legge 29 dicembre 2022, n.197 "Stralcio dei debiti fino a mille euro affidati agli agenti della riscossione dal 2000 al 2015";
- Articolo 1, commi 231-252, della legge 29 dicembre 2022, n.197 "Definizione agevolata dei carichi affidati all'Agente della riscossione dal 1° gennaio 2000 al 30 giugno 2022" (c.d. rottamazione quater).

Crediti (in mln di euro)		
Gettito contributivo gestione crediti	Al 31/12/2023	Al 31/12/2024
Iscritto a Ruolo/Affidato	262.232	276.782
Sgravi/Annullamenti	73.361	88.023*
Sospensioni	5.545	5.772
Iscritto a ruolo netto di Sgravi/Sospensioni	183.325	182.987
Riscossioni	50.705	54.364
Percentuale Riscosso/Affidato al netto di sgravi e sospensioni	27,66%	29,71%

*Comprensivo degli annullamenti di cui all'art. 4 DL n.41 (debiti di importo residuo fino a 5.000 euro) e all'art. 1 L. 197/2022 (debiti fino a mille euro affidati dal 2000 al 2015)

Fonte DC Entrate – Andamento produttivo al 31 dicembre 2024/ Dato a montante

Riscossione Agente della Riscossione (in mln di euro)		
Gettito contributivo gestione crediti	AL 31/12/2023	AL 31/12/2024
Iscritto a Ruolo/Affidato	262.232	276.782
Riscosso da ADER	50.705	54.364

Fonte DC Entrate – Andamento produttivo al 31 dicembre 2024/ Dato a montante

In conclusione, con riguardo ai crediti dell'Istituto, dalla verifica per il 2024 risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi delineati dal CIV:

- coinvolgere i Comitati amministratori e/o i Comitati di vigilanza, al fine di acquisire il loro parere in merito agli effetti rilevanti che il riaccertamento dei residui ha in termini negativi sull'avanzo di amministrazione, nonché l'impatto che tale operazione ha sui risultati economici patrimoniali delle singole Gestioni e Fondi;
- procedere all'aggiornamento dei criteri per l'accertamento e la declaratoria di irrecuperabilità dei crediti dell'Istituto stabiliti con deliberazione del C.d.A. n.210/1998. In considerazione del lavoro già avviato dalla Tecnostruttura, il CIV auspica sul tema una sessione di confronto fra gli Organi dell'Istituto preventiva rispetto alla adozione degli atti, riservandosi di produrre in merito una specifica linea di indirizzo;
- promuovere le azioni necessarie per favorire la completa attuazione alla normativa sullo "Sportello Unico" per le imprese e monitorare il funzionamento del Canale ComUnica per le Gestioni Artigiani e Commercianti;
- potenziare l'attenzione alla costruzione del fondo svalutazione crediti considerata la novità normativa del discarico automatico dei crediti, (anche in considerazione del completo discarico delle norme Saldo e stralcio);
- dare piena applicazione alle disposizioni in materia introdotte dalla Legge n.234/2021 (Legge di Bilancio 2022), con i necessari atti di convenzionamento con i Fondi ed Enti preposti per

l'accertamento della regolarità del versamento dell'aliquota di contribuzione ordinaria ai Fondi di solidarietà bilaterali di cui all'art. 27, comma 1, D.lgs. n.148/2015, per garantire alle aziende il rilascio del DURC e il regime di riscossione coattiva di cui all'art. 33, co. 4, D.lgs. n.148/2015.

10.2.a Area lavoro Agricolo

Il CIV con l'istituzione, nel corso del 2023, della **Commissione temporanea monitoraggio sulla previdenza nel settore agricolo e sul lavoro agricolo di qualità** ha posto l'obiettivo di Consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono la partecipazione alla Rete, ampliando la platea dei partecipanti, sviluppando la formazione di nuove sezioni territoriali al fine di ridurre l'elusione e l'evasione contributiva e sostenere il lavoro agricolo di qualità, che rispetta la legalità e contrasta sia il lavoro nero che il caporalato. Ha chiesto, inoltre, di valorizzare e rafforzare l'Area Datori di lavoro Agricolo e Coltivatori Diretti, sia a livello centrale, nell'ambito della DC Entrate, che periferico, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo.

La relazione della Commissione è stata ampiamente valorizzata e recepita con deliberazione del CIV n.7 del 23 aprile 2024, con relativo riscontro delle linee di indirizzo delle Relazioni Programmatiche 2023-2025 e 2024-2026.

Con l'attività di verifica sugli indirizzi del CIV sono emerse criticità nei servizi resi dall'Istituto, principalmente a causa della obsolescenza dei sistemi informativi e del depauperamento del patrimonio di competenze specifiche sulla previdenza agricola, segnatamente nelle sedi territoriali, conseguente alla contrazione della dotazione organica. È, dunque, emersa la necessità di adottare significative azioni correttive che consentano di realizzare obiettivi di evoluzione strategica del servizio nel medio-lungo periodo, a partire dalla reingegnerizzazione del Sistema informativo e da un significativo investimento in formazione e presidio delle competenze.

La DC Entrate è intervenuta con alcuni messaggi di rilievo:

- Mgs. Hermes 4722 del 29 dicembre 2023 in merito alla contribuzione in agricoltura - Progetto Pes2023_DCE_Mi.17_077 - **Revisione delle procedure di tariffazione agricola**. Il progetto di revisione della procedura di tariffazione agricola nasce dall'esigenza di superare la logica elaborativa riferita al periodo trimestrale ed allinearla all'introduzione dei flussi dichiarativi mensili (Uniemens/PosAgri). Il passaggio ad una modalità di calcolo mensile della contribuzione dovuta comporterà notevoli vantaggi nella gestione del rapporto contributivo con i datori di lavoro, anche in termini di trasparenza dell'azione amministrativa.
- Mgs. Hermes 1395 del 8 aprile 2024 in merito alla contribuzione in Agricoltura – Articolo 23-bis del decreto-legge 4 maggio 2023, n.48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n.85. **Riconteggio dei debiti annullati. Adempimenti successivi al pagamento da parte dei contribuenti**. La previsione di cui all'articolo 23-bis del decreto-legge 4 maggio 2023, n.48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n.85 consente ai lavoratori autonomi agricoli di chiedere all'Istituto il riconteggio dei debiti annullati per effetto delle misure di stralcio delle partite di importo pari od inferiori a mille euro. Il versamento delle somme così

rideterminate è utile ai fini dell'implementazione della posizione assicurativa dei soggetti interessati.

- Mgs. Hermes 1423 del 9 aprile 2024 in merito alle **implementazioni procedura "VerbaliWeb": decreto-legge 2 marzo 2024 n.19 art. 29 comma 3 "Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto del lavoro irregolare"; modifiche in merito alla funzionalità di annullamento delle posizioni assicurative in agricoltura.** Al fine di rafforzare la strategia unitaria delle attività di prevenzione e contrasto agli illeciti amministrativi, si rende noto che l'art. 29 comma 3 del D.L. in oggetto recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) (GU n.52 del 02/03/2024)", in vigore dal 2 marzo 2024, eleva dal 20% al 30% gli importi sanzionatori indicati dall'art. 3 del decreto-legge n.12/2022, convertito dalla legge 73/2002. Si è reso necessario, al fine di migliorare le funzionalità esistenti e di potenziare la gestione degli annullamenti nei verbali per le aziende agricole, apportare una significativa modifica della funzionalità che in procedura "VerbaliWeb" prevede l'annullamento dei rapporti di lavoro.
- Mgs. Hermes 3538 del 24 ottobre 2024 in merito alla contribuzione in agricoltura - **Rilascio delle procedure Internet e Intranet di iscrizione e variazione dei datori di lavoro e lavoratori autonomi.** In attuazione del Progetto PNRR n.70 - Semplificazione denuncia aziendali per agricoltori, Area di Innovazione *User Experience*, il 30 ottobre 2024 è stata sospesa la vecchia procedura "Denunce Aziendali in Agricoltura", che rimane visibile in sola consultazione, mentre dal 4 novembre 2024 è possibile utilizzare solo la nuova procedura di "Iscrizione e variazione dei Datori di Lavori Agricoli" e di "Iscrizione e Variazione Lavoratori Autonomi Agricoli".
- Mgs. Hermes 4197 del 10 dicembre 2024 in merito alla Contribuzione in agricoltura – **provvedimenti di annullamento dei rapporti di lavoro fittizi - rilascio "Cruscotto invio comunicazioni di disconoscimento".** Già con Mgs. Hermes n.4719 del 29/12/2023 era stata comunicata la reingegnerizzazione del processo operativo di gestione dei verbali ispettivi predisposti dalla procedura VerbaliWeb che contengono annullamenti di giornate in relazione all'accertamento della fittizietà del rapporto di lavoro in agricoltura. L'evoluzione procedurale sopra menzionata consiste, in particolare, nell'automazione in procedura ARLA delle variazioni sulla posizione assicurativa, derivanti dalle risultanze degli accertamenti ispettivi con cui sono annullati rapporti di lavoro, nonché nella notifica automatizzata, mediante posta raccomandata massiva, dei provvedimenti individuali di annullamento.
- Mgs. Hermes 4309 del 17 dicembre 2024 in merito alla Contribuzione in agricoltura - **Datori di lavoro agricoli – rilascio nuova funzione "Accertamenti d'Ufficio".** Si precisa che nel caso di accertamento riferito ad un recupero contributivo che riguardi sia manodopera OTD che OTI, è necessario effettuare due distinte acquisizioni che confluiranno nel medesimo atto di accertamento. Per effettuare il calcolo delle sanzioni dovute a seguito del recupero contributivo accertato, nella sezione "Recupero crediti" dei Servizi per l'agricoltura, è stato messo a

disposizione il nuovo simulatore che effettua il calcolo del regime sanzionatorio tenendo conto anche delle disposizioni previste dall'art. 30 del D.L. 19/2024 (sanzioni agevolate).

- Mgs. Hermes 4424 del 23 dicembre 2024 in merito alla Contribuzione in agricoltura – **Denunce Uniemens-PosAgri inviate tardivamente – evoluzione del sistema dei controlli.** Il settore della contribuzione agricola è ancora caratterizzato dal fenomeno dei cosiddetti “DMAG tardivi”, consistente nella trasmissione, oltre la data di pubblicazione degli elenchi annuali degli operai agricoli a tempo determinato, dei flussi dichiarativi Uniemens-PosAgri. Il fenomeno incide negativamente sulla tempestività delle prestazioni previdenziali ed assistenziali erogate in quanto l'incompletezza e/o l'assenza dei periodi di contribuzione sull'estratto previdenziale derivante dalla tardiva denuncia dei datori di lavoro non consente alle Sedi territoriali di verificare la sussistenza dei requisiti legittimanti. L'innovazione mira a consentire di incrementare sensibilmente la tempestività del pagamento delle prestazioni previdenziali agricole (*in primis* dell'indennità di disoccupazione agricola) contemperando l'esigenza di assicurare un efficace sistema di gestione del rischio e di contrasto ai tentativi di frode che si possono celare dietro il fenomeno dei DMAG tardivi.

In relazione alle esigenze di consolidamento delle competenze, inoltre, risulta approvato il PES2024_DCE_MI.10_157 avente ad oggetto un **intervento straordinario formativo** per gli operatori della contribuzione agricola. L'obiettivo del progetto è di preservare e rafforzare le competenze specialistiche sul territorio, mirando alla conservazione delle competenze e alla sua trasmissione ai nuovi assunti. La conclusione è prevista per il 31 dicembre 2025. Il CIV ritiene utile conoscere lo stato di avanzamento dei lavori²⁹.

Il CIV con deliberazione n.17 del 24 settembre 2024 – Attività di vigilanza ispettiva e documentale – ha, tra l'altro, impegnato gli Organi di vertice dell'Istituto a consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità, dando piena attuazione alle finalità ed alle attività previste dalla normativa di riferimento, sia a livello nazionale che a livello territoriale, anche attraverso il confronto con le Organizzazioni di rappresentanza dei datori di lavoro e dei lavoratori che compongono la Cabina di regia per il superamento delle criticità riscontrate, rafforzando i sistemi di premialità, e promuovere la completa attuazione delle ulteriori disposizioni contenute all'art. 6 Decreto-Legge 24 giugno 2014, n.91 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n.116 e ss.mm.ii.

In relazione agli indirizzi del CIV sopra richiamati, DC Entrate evidenzia³⁰ che nelle Relazioni Programmatiche 2023 - 2025 e 2024 - 2026 è stato fissato l'obiettivo di consolidare la Rete del lavoro agricolo di qualità e, in particolare, il ruolo dell'INPS attraverso l'evoluzione delle norme che presiedono la partecipazione alla Rete, al fine di incrementare il novero delle adesioni e di

²⁹ Con PEI INPS.0023.21/03/2025.0027756 la DCFAI ha comunicato il programma e l'articolazione del corso, che si terrà in tre edizioni, ciascuna composta da due giornate formative della durata di 4 ore, nel mese di maggio.

³⁰ Si veda l'approfondimento su “Legalità, tutela del lavoro e del mercato” redatto in sede di presentazione del Rendiconto Sociale 2023

completare l'istituzione delle sezioni territoriali presso tutte le Sedi provinciali INPS. Questa necessità risulta essere stata più volte rappresentata dall'Istituto nella Cabina di regia della Rete ed è stata convocata una apposita riunione nel mese di novembre finalizzata ad azionare, per la prima volta dalla sua istituzione, il potere conferito dall'art. 6, comma 4, lett. D) del DL n.91/2014, ai sensi del quale la Cabina di regia della RLAQ " formula proposte al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e al Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali in materia di lavoro e di legislazione sociale nel settore agricolo".

La presidenza della Cabina, affidata alla DC Entrate dell'INPS, ha predisposto una bozza di regolamento di organizzazione e funzionamento della Cabina di regia che, dopo la sua condivisione preliminare all'interno del consesso, è stata sottoposta al vaglio delle Amministrazioni pubbliche e delle parti sociali che la compongono. Tale importante passo intende rendere noto all'esterno le modalità con le quali i criteri di ammissibilità alla RLAQ previsti dalla legge sono in concreto declinati dall'organo amministrativo deputato al vaglio delle domande presentate dalle imprese agricole, realizzando finalmente un quadro di affidamento e di trasparenza che si auspica contribuirà ad incentivare le imprese agricole ad iscriversi alla Rete.

In data 15 gennaio 2025 è stato approvato il nuovo Regolamento di Organizzazione e Funzionamento della Cabina di regia della Rete del Lavoro agricolo di Qualità.

È opportuno ricordare che la legge 199/2016 attribuisce alla Cabina di regia ulteriori competenze, che non hanno stretta attinenza con la gestione della Rete; si tratta di compiti di monitoraggio e informazione sul mercato del lavoro agricolo, di promozione di iniziative di politiche attive del lavoro, di azioni di contrasto al lavoro sommerso e di assistenza ai lavoratori agricoli. In particolare, la Cabina procede a monitoraggi costanti dell'andamento del mercato del lavoro agricolo, su base trimestrale, anche accedendo ai dati relativi all'instaurazione, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro disponibili presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e ai dati disponibili nel sistema UNIEMENS presso l'INPS, valutando, in particolare, il rapporto tra il numero dei lavoratori stranieri che risultano impiegati e il numero dei lavoratori stranieri ai quali è stato rilasciato il nulla osta per lavoro agricolo dagli sportelli unici per l'immigrazione.

Inoltre, l'art. 8 della legge 199/2016 prevede che la Cabina di regia trasmetta ogni anno alle Camere una relazione sul monitoraggio del mercato del lavoro agricolo e formuli indici di coerenza dei comportamenti delle aziende agricole rapportati alle caratteristiche della produzione nel settore, avvalendosi delle sezioni territoriali della Rete del lavoro agricolo di qualità e utilizzando le informazioni in possesso delle commissioni provinciali integrazione salari operai agricoli (CISOA) e dell'Agenzia per le erogazioni in agricoltura (AGEA). Su questi aspetti sarebbe opportuno che la Cabina di regia rendiconti sull'attività svolta.

Dall'audizione della DC Entrate del 25 marzo 2025 si è sottolineata l'impossibilità oggettiva di applicare parte delle sopra indicate disposizioni: la Cabina non ha di fatto mai effettuato alcun monitoraggio perché non dispone delle necessarie risorse umane e tecniche. Infatti, ai sensi del

comma 8 dell'art. 6 del DL 19, per le attività derivanti dall'applicazione dello stesso articolo provvede l'INPS provvede con le risorse umane, strumentali e finanziarie previste a legislazione vigente e comunque senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Considerato quanto sopra richiamato, in base alla verifica sull'attività dell'Istituto in materia di lavoro agricolo, risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi, richiesti dal CIV:

- favorire il monitoraggio già previsto dall'art. 6, c. 4-quater del decreto-legge n.91/2014 e successive modifiche ed integrazioni, mediante una periodica rendicontazione da trasmettere al CIV dell'attività della Rete del lavoro agricolo di qualità che evidenzi, in particolare, il ruolo dell'INPS sia in seno alla Cabina di regia nazionale e sia nelle sezioni territoriali, indicando altresì le principali iniziative ed azioni intraprese dalle sezioni territoriali per il raggiungimento delle finalità previste dalla legge;
- favorire il monitoraggio e la rendicontazione al CIV della effettiva applicazione di quanto previsto dal comma 6 art. 6 del Decreto-legge n.91/2014 in merito all'orientamento "ispettivo" e, in particolare, come questo si traduca nella programmazione dell'attività ispettiva;
- accrescere l'efficienza e la trasparenza dei servizi e potenziare il sistema di accertamento e riscossione dei contributi agricoli unificati.

Oltre che promuovere un confronto fra gli Organi per una proposta di modifica legislativa sulla Rete del lavoro agricolo di qualità che preveda il coinvolgimento dei Rappresentanti nazionali delle Parti sociali agricole che fanno parte della Cabina di regia, al fine di perfezionare le competenze, valorizzare le iscrizioni e la diffusione territoriale.

10.3 Conto assicurativo

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

L’indirizzo del CIV di prevedere specifici indicatori di **pianificazione** in grado di premiare le reali attività di sistemazione del conto assicurativo risulta recepito organicamente con la determinazione del Commissario Straordinario n.5 del 31 gennaio 2024 di adozione del “Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026”, nella quale il consolidamento del conto assicurativo è individuato proprio tra gli Obiettivi Generali di Ente (OGE)³¹.

In questo quadro, il Legislatore è intervenuto nuovamente con un provvedimento di proroga della sospensione dei termini di applicazione del regime di **prescrizione contributiva** per le amministrazioni pubbliche, con una serie di disposizioni che spostano in avanti di un anno le varie scadenze (articolo 1, comma 2, del decreto-legge 27 dicembre 2024, n.202 “cd. mille proroghe”, convertito con modificazioni in Legge 21 febbraio 2025, n.15.)³² Si precisa che con la Legge di Bilancio per l’anno 2024 (articolo 1, commi 131-133), si consente di ritenere assolti gli obblighi contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2004 da parte delle amministrazioni pubbliche per i propri dipendenti tramite la trasmissione all’INPS esclusivamente delle denunce mensili previste dall’articolo 44, comma 9, del DI 269/2003. Per questo è stato pubblicato il Mgs. Hermes n.292 del 23 gennaio 2024, che fornisce indicazioni per gli adempimenti contributivi delle Amministrazioni pubbliche per i periodi di competenza fino al 31 dicembre 2004.

Il processo di sistemazione dei conti assicurativi della Gestione Pubblica risulta condizionato per la Cassa per i trattamenti pensionistici (CTPS) dall’aver mantenuto per un periodo transitorio in capo ai Ministeri la competenza nella gestione di centinaia di migliaia di domande di riscatto, ricongiunzione e computo (c.d. domande *ante subentro*) presentate fino al 31 agosto 2000 (personale scolastico), fino al 30 settembre 2005 (per le generalità dei dipendenti degli altri Ministeri) e fino al 31 dicembre 2009 (Forze armate e di polizia). Nel merito l’Istituto è rimasto pesantemente condizionato dai costanti ritardi nei tempi di definizione da parte delle

³¹ Il rilievo di tale linea strategica era stato evidenziato anche con la Determinazione n.110 del 21 dicembre 2023 “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024”, che individuava la sistemazione della posizione assicurativa ed i provvedimenti ad essa collegati (riscatti, ricongiunzioni, ecc.) tra i Prodotti ad Elevato Impatto in termini di produzione del Valore Pubblico.

³² Sul tema il Mgs. Hermes 87/2025 e la successiva Circolare n.70/2025 hanno precisato che l’articolo 1, comma 2, lettera a), del decreto-legge n.202/2024 ha esteso dal 31 dicembre 2019 al 31 dicembre 2020 i periodi retributivi per i quali opera l’inapplicabilità, che viene prorogata fino al 31 dicembre 2025, dei termini di prescrizione dei crediti contributivi di cui al comma 10-bis dell’articolo 3 della legge 8 agosto 1995, n.335. Le Amministrazioni pubbliche che provvederanno, entro il 31 dicembre 2025, all’adempimento, anche in modalità rateale, degli obblighi di cui ai commi 10-bis e 10-ter dell’articolo 3 della legge n.335/1995 non saranno tenute a corrispondere le sanzioni civili di cui ai commi 8 e 9 dell’articolo 116 della legge n.388/2000.

Amministrazioni centrali. Con riferimento al **Comparto Difesa**, INPS ha istituito Poli *nazionali specialistici* per la sistemazione delle posizioni assicurative e il pagamento delle varie prestazioni (prima liquidazione pensione, prestiti, TFS) dei Carabinieri e dell'Esercito (Polo Chieti), della Guardia Di Finanza (Viterbo), dell'Aeronautica (Roma Tuscolano) e della Marina Militare (La Spezia) e, dal 1.3.2025, il Polo nazionale CCVVF presso la Direzione Servizi al Territorio.

L'Istituto, tra i servizi telematici messi a disposizione degli iscritti, ha previsto la possibilità di consultare l'estratto conto informativo e richiedere le opportune variazioni o integrazioni attraverso la Richiesta di Variazione della Posizione Assicurativa (**RVPA**). Il procedimento relativo alla RVPA deve concludersi entro 90 giorni a decorrere dalla data di ricezione della richiesta di variazione presentata dall'interessato tramite i canali abilitati (internet, Patronato, Contact center, ecc.). Per l'invio telematico di informazioni e dati relativi ai periodi fino al 31.12.2012, le PP.AA. hanno a disposizione la procedura Nuova *Passweb*.

La Direttiva del Direttore Generale n.3 del 3 agosto 2022 – “Linee guida Conto assicurativo e pensioni in cumulo” - ha fornito indicazioni in merito alla necessità di implementare le procedure gestionali delle richieste di variazione della posizione assicurativa, con riguardo alle funzionalità di: segnalazione quando siano pendenti domande di sistemazione del conto ancora in corso di definizione; di aggiornamento dell'utente sull'iter di lavorazione delle richieste; e di eliminazione delle duplicazioni di attività; l'opportunità di procedere ad interventi sugli applicativi gestionali relativi alle posizioni assicurative e, in particolare, all'unificazione di RVPA e FASE; la necessità di dare impulso, nell'ambito di una visione integrata e globale delle attività di sistemazione del conto, a tutte le azioni necessarie ad un'azione tempestiva sulle posizioni assicurative, anche alla luce delle vigenti disposizioni in materia di prescrizione della contribuzione.

Gli iscritti alla **Gestione Privata** possono intervenire personalmente verificando la correttezza e la completezza della propria posizione assicurativa e segnalando eventuali anomalie, consultando l'estratto conto informativo e richiedere le opportune variazioni o integrazioni utilizzando l'applicazione “Segnalazioni Contributive” presente nel menu ‘Cassetto Previdenziale del Cittadino”.

L'applicazione ‘Segnalazioni Contributive’ consente al cittadino di trasmettere la propria richiesta selezionando la gestione cui afferisce il periodo oggetto di sistemazione, di selezionare la tipologia contributiva tra quelle disponibili e di allegare documentazione a supporto della richiesta stessa.

FASE (*Fascicolo delle segnalazioni contributive*) nasce come spazio elettronico in cui memorizzare gli eventi di variazione contributiva intervenuti sulla posizione assicurativa individuale a seguito di un procedimento d'ufficio. Soltanto successivamente diventa anche uno strumento a disposizione del lavoratore per richiedere *on line* l'accredito o la modifica di periodi contributivi.

Con Mgs. Hermes n.4669 del 2023 l'Istituto ha rilasciato in fase sperimentale l'applicativo **VARCO** (VARiazione COntributiva), con l'obiettivo di: integrare progressivamente le funzionalità di RVPA (Richiesta di Variazione della Posizione Assicurativa per i periodi assicurati presso la Gestione

pubblica) e di FASE (Segnalazioni Contributive per i periodi assicurati presso la Gestione privata), **unificando la gestione delle richieste e garantire un sistema stabile e user-friendly** che supporti sia il cittadino (anche attraverso l'assistenza fornita dal Contact Center e dagli Istituti di Patronato), che l'operatore INPS.

Il servizio sarebbe stato inizialmente attivo soltanto per la compilazione e l'inoltro della richiesta di variazione del conto assicurativo. In questa fase sperimentale, pertanto, si raccomandava agli iscritti di inviare la richiesta anche tramite i canali di RVPA/FASE, per consentirne l'istruttoria e la definizione da parte delle Strutture territoriali. Ad oggi, non risulta conclusa detta **fase sperimentale**.

Posizione assicurativa lavoratori pubblici			
Gestioni	Assicurati attivi al 31/12/2023	Posizione assicurative aggiornate al 31/12/2024	Situazioni non certificate al 31/12/2024
CTPS	2.102.263	89.873	507.728
CPDEL	1.165.873	44.550	224.299
CPS	117.524	4.122	17.141
CPI	21.093	423	6.180
CPUG	2.918	174	1.025
TOTALE	3.409.671	139.142	756.373

Dati andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Fonte DC Entrate, area posizione assicurativa

Richieste di variazione della posizione assicurativa						
GESTIONI	Richieste arretrate al 1.1.2024	Richieste pervenute al 31/12/2024	Richieste aggiornate al 31/12/2024	Richieste da aggiornare al 31/12/2024	Richieste in attesa di risposta da amministrazione competente al 31/12/2024	Di cui con tempo di risposta dell'amministrazione competente superiore a 99gg
CTPS	301.513	72.954	144.426	230.041	24.869	22.363
CPDEL	76.561	30.109	39.677	66.993	5.991	5.114
CPS	4.932	1.424	2.109	4.247	344	287
CPI	4.797	996	1.358	4.435	637	632
CPUG	686	219	479	426	59	47
Non disponibile*	3.814	1.304	1.070	4.048	38	27
TOTALE	392.303	107.006	189.119	310.190	31.938	28.470

Fonte: DC Entrate- Andamento produttivo al 31 dicembre 2024 + interventi via ticket di quadrature della banca dati a seguito di segnalazioni di malfunzionamento da parte della sede

Richieste di Riscatto				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1/01/2024	Richieste pervenute al 31/12/2024	Richieste aggiornate al 31/12/2024	Richieste da aggiornare al 31/12/2024
TOTALE	209.414	38.747	50.538	197.623

Fonte: DC Pensioni – dati andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Richieste di Ricongiunzioni				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1/01/2024	Richieste pervenute al 31/12/2024	Richieste aggiornate al 31/12/2024	Richieste da aggiornare al 31/12/2024
TOTALE	330.416	84.607	98.849	316.174

Fonte: DC Pensioni – dati andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Richieste di Computo				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1/01/2024	Richieste pervenute al 31/12/2024	Richieste aggiornate al 31/12/2024	Richieste da aggiornare al 31/12/2024
TOTALE	75.877	12.963	21.870	66.970

Fonte: DC Pensioni – dati andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Richieste di accrediti figurativi				
Gestioni: CTPS-CPDEL-CPI-CPS-CPUG	Richieste arretrate al 1/01/2024	Richieste pervenute al 31/12/2024	Richieste aggiornate al 31/12/2024	Richieste da aggiornare al 31/12/2024
TOTALE	90.813	30.256	33.761	87.308

Fonte: DC Pensioni – dati andamento produttivo al 31 dicembre 2024

Dal **Monitoraggio** della DC Entrate, **RVPA-FASE**, pubblicato il 18 marzo 2025, il volume delle lavorazioni di Segnalazioni Contributive presentate tramite l'applicativo FASE nel corso del secondo semestre 2024 si attesta sul numero complessivo di 282.484 segnalazioni definite e di 36.081 lavorazioni giacenti.

Dall'analisi dei dati, si evince come rispetto alla gestione «Dipendenti del settore privato e lavoratori autonomi» vi sia una percentuale di lavorazione delle segnalazioni contributive pervenute e definite nel corso del secondo semestre 2024 piuttosto elevata, pari all'89,20%, con un aumento percentuale del 3,49%.

Complessivamente si registra un aumento percentuale nel tasso di lavorazione del pervenuto nel secondo semestre 2024 in tutte le gestioni, rispetto al tasso di definizione del pervenuto del primo semestre 2024, a eccezione del Fondo Clero.

Dati complessivi Gestioni "Private" *									
GESTIONE	Num. di segnalazioni contributive definite al 30/6/2024 e pervenute nel I semestre 2024	Num.segnalazioni contributive definite al 31/12/2024 e pervenute nel II semestre 2024	Num. segnalazioni contributive non ancora definite al 30/6/2024 e pervenute nel I semestre 2024	Num. segnalazioni contributive non ancora definite al 31/12/2024 e pervenute nel II semestre 2024	Totale segnalazioni contributive pervenute nel I semestre 2024	Totale segnalazioni contributive pervenute nel II semestre 2024	% segnalazioni contributive definite nel I semestre 2024 (1)	% segnalazioni contributive definite nel II semestre 2024 (2)	Variazione % segnalazioni contributive definite tra I semestre 2024 e II semestre 2024 (3)
Dipendenti del settore privato e lavoratori autonomi	282.728	267.073	47.128	32.325	329.856	299.398	85,71	89,2	3,49
Fondi Speciali di Previdenza	2.131	2.357	722	494	2.853	2.851	74,69	82,67	7,98
Gestione Separata (art.2, comma 26 L. 335/95)	10.169	11.727	3.227	2.145	13.396	13.872	75,91	84,54	8,63
Dirigenti di azienda iscritti ex Inpdai	110	72	57	28	167	100	65,86	72	6,14
Fondo Clero	52	23	10	19	62	42	83,87	54,76	-29,11
Lavoratori dello spettacolo e sportivi professionisti	1.176	1.232	1.885	1.070	3.061	2.302	38,42	53,52	15,1
Totale	296.366	282.484	53.029	36.081	349.395	318.565	-	-	-

*Percentuale segnalazioni contributive definite dal 01/01/2024 al 30/06/2024 rispetto al totale di segnalazioni contributive pervenute nel primo semestre 2024

2) Percentuale segnalazioni contributive definite dal 01/07/2024 al 31/12/2024 rispetto al totale di segnalazioni contributive pervenute nel secondo semestre 2024

3) Variazione percentuale fra tasso di definizione del 1° semestre 2024 (quinta colonna) e tasso di definizione del 2° semestre 2024 (sesta colonna)

Monitoraggio lavorazioni RVPA-FASE pubblicato dalla DC Entrate 18 marzo 2025

Per quanto concerne il rilascio degli estratti conto certificativi, completi ed in tempi congrui, obiettivo che il CIV ha dato nella Relazione 2024-2026, l'Istituto, concluse con esito positivo le fasi sperimentali, con Mgs. Hermes n.4301 del 1° dicembre 2023, ha introdotto la trattazione degli **EcoCert per gli iscritti a tutte le casse pensioni della Gestione dipendenti pubblici**, con esclusione del personale del comparto difesa, sicurezza e soccorso pubblico.

Con il Mgs. Hermes n.4649 del 22.12.2023 si è avviata, inoltre, la sperimentazione sulle strutture della D.R. Campania, DCM Napoli e D.R. Friuli-Venezia Giulia per l'Automazione dell'estratto conto certificativo. L'Estratto Conto Certificativo (Progetto PNNR 62) è un documento che attesta i

contributi che un lavoratore ha versato nel corso della sua vita lavorativa e si differenzia dall'Estratto conto contributivo/previdenziale per la sua natura certificativa per cui, al contrario di quest'ultimo, che è scaricabile direttamente dal sito, è necessaria una verifica da parte degli operatori prima del suo rilascio.

Il progetto prevede un **piano di miglioramento delle fasi che compongono il processo di estratto conto certificativo**, ovvero: presa in carico della domanda, prelievo del conto assicurativo aggiornato, analisi della contribuzione finalizzata alla definizione, elaborazione del conto assicurativo normalizzato.

Tale piano prevede di analizzare le fasi del processo a partire dalla domanda *online* individuando soluzioni tecnologiche a supporto per la definizione finale da parte dell'operatore. In particolare, si è avviata la realizzazione del primo prototipo di Assistente Digitale a supporto degli operatori di sede e del primo prototipo RPA per la lavorazione degli Estratti Conto Certificativi (*robotic process automation* - RPA, nota anche come robotica software, utilizza tecnologie intelligenti di automazione per svolgere attività di ufficio ripetitive per i lavoratori umani, come estrarre dati, compilare moduli, spostare file e altro ancora).

Si sottolinea la necessità di un monitoraggio degli effetti di questa importante innovazione, **attività che dovrà arrivare ad una certificazione unica di tutta la posizione assicurativa** della carriera del lavoratore.

Occorre poi sottolineare il rilievo che assume la **Direttiva del Direttore Generale n.3 del 3 agosto 2022** "Linee guida conto assicurativo e Pensioni in cumulo" per il costante aggiornamento dell'estratto conto degli assicurati che costituisce il necessario presupposto per il corretto e tempestivo riconoscimento delle prestazioni da parte dell'Istituto, rimuovendo in anticipo le possibili cause di discontinuità nel flusso di liquidazione. Un estratto conto aggiornato consente, altresì, una maggiore consapevolezza da parte degli assicurati riguardo la propria situazione previdenziale e le scelte da essa derivanti.

L'applicativo Si.Co. - Controlli automatizzati e massivi dell'estratto conto (rilascio liste con errori sul conto – individuazione anomalie a livello di flusso), rappresenta dal 2008 lo strumento di ausilio per le attività di manutenzione delle posizioni assicurative, che punta ad un'ottimale organizzazione e svolgimento delle lavorazioni tramite il raggruppamento dei nominativi interessati in liste redatte secondo criteri predeterminati.

Risultano essere state rilasciate, d'intesa tra DC Pensioni e la DC Entrate, liste di errori sul conto per la sistemazione delle posizioni di soggetti più prossimi alla pensione (soggetti non pensionati nati tra il 1955 e il 1964, con almeno 5 anni di contributi, con errori sul conto causati da anomalie negli archivi ARPA, O1M, Emens) a prescindere dall'iscrizione ad uno specifico fondo.

A tal proposito, il CIV ritiene che si debba **superare la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sui soggetti più prossimi alla pensione**; è necessario perseguire la certezza dell'estratto conto contributivo anche per coloro che sono in età lavorativa, tenuto conto

dell'importanza della consapevolezza della propria storia contributiva in ordine a scelte personali di cambiamento, sospensione lavorativa o prospettiva pensionistica.

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

Con il Mgs. Hermes n.2670 del 22.7.2024 sono state date indicazioni sulla "Procedura Recupero Indebiti "RI": implementazione accertamento indebiti relativi a pensioni in regime di totalizzazione e di cumulo con Enti e casse professionali esterne all'INPS".

Con la Circolare 87 dell'1.8.2024 sono state date indicazioni in ordine all'ambito applicativo dell'articolo 5 del decreto-legge 13 giugno 2023, n.69, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 agosto 2023, n.103, che ha previsto l'esercizio della facoltà di cumulo dei periodi di assicurazione maturati presso organizzazioni internazionali, anche finalizzato alla pensione anticipata.

Dall'esame dell'**andamento produttivo del quarto trimestre 2024** (approvato con Deliberazione CdA n.61 del 9 aprile 2025) si evidenzia che lo stato di attuazione delle Linee Guida Gestionali al 31 dicembre 2024 è stato valutato sulla base dei PES strategici ad esse collegati e delle progettualità espressamente definite per attuare le Linee Guida Gestionali. L'attuazione delle Linee Guida "Implementazione delle posizioni assicurative ottimizzando le procedure e la collaborazione con i datori di lavoro - estratto conto certificativo (OGE)" evidenzia un valore di 93,75, inferiore agli obiettivi previsti.

Si registra, dalle Tabelle Andamento Produttivo parte seconda, redatte in base alla *deliberazione n.9 del 30 giugno 2021 del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza* e successive modifiche, si evidenzia **una scarsa capacità di smaltimento dell'arretrato** nell'ambito sia della sistemazione del conto assicurativo, che per i riscatti e ricongiunzioni della Gestione Pubblica. Risulta necessario un monitoraggio e una rendicontazione al CIV delle RVPA in giacenza per le singole Casse previdenziali, anche in rapporto con la nuova procedura VARCO.

In conclusione, dalla verifica effettuata in materia di aggiornamento della posizione assicurativa per l'anno 2024, risultano ancora da realizzare i seguenti indirizzi richiesti dal CIV:

- adottare un *cronoprogramma* da aggiornarsi annualmente per la completa realizzazione del consolidamento del conto assicurativo individuale dei lavoratori pubblici con l'indicazione delle posizioni assicurative da aggiornare, distinte per Gestioni assicurative, superando la logica per cui le lavorazioni si concentrano prevalentemente sugli assicurati prossimi al pensionamento, procedendo allo smaltimento dell'arretrato e alla definizione dei crediti da esigere; o **dati riportati nell'andamento produttivo evidenziano un gap notevole nel raggiungimento dell'obiettivo dell'aggiornamento delle posizioni assicurative;**

- monitorare e rendicontare semestralmente al CIV gli effetti della Direttiva n.3/2022 del Direttore Generale anche al fine di potenziare il controllo tra dati inseriti nella domanda telematica e dati presenti in posizione assicurativa; completare il processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale e realizzazione degli strumenti consulenziali e di simulazione del calcolo della pensione per gli iscritti a tutte le Gestioni. Oltre che sul riconoscimento delle ricostituzioni e dei ricalcoli pensionistici sia nella Gestione privata che pubblica; rilascio degli EcoCert sia per la Gestione Privata che per la Gestione Pubblica; alla razionalizzazione delle domande di variazione della posizione assicurativa (RVPA, FASE, VARCO) e processo di automazione del conto assicurativo con la riduzione dei casi di rettifica manuale;
- infine, non risulta promossa da parte dell'Istituto, una proposta normativa che consideri la decorrenza del termine di prescrizione dei contributi coerente con la contemporanea possibilità del lavoratore di poter verificare la correttezza del proprio estratto contributivo, alla luce degli interventi normativi del Legislatore previsti dalla Legge 30 dicembre 2023, n 213 (Bilancio 2024) e decreto-legge 31 dicembre 2023 n.215 (Milleproroghe); ritenere assolti gli obblighi contributivi per i periodi di paga fino al 31 dicembre 2011 da parte delle PPAA per i propri dipendenti, tramite la trasmissione all'INPS esclusivamente delle denunce mensili.

Conclusioni

Il Consiglio di indirizzo e vigilanza dell'Inps, modificando con la deliberazione n.25 del 31 marzo 2023 il proprio Regolamento di organizzazione, ha previsto che annualmente il Consiglio provveda a redigere la **Relazione di verifica**, relativa all'attività svolta dagli Organi di gestione dell'Istituto in rapporto agli atti di programmazione approvati dal Consiglio, alla qualità dei servizi erogati e al raggiungimento degli obiettivi fissati.

La Relazione di verifica è il principale strumento attraverso cui il CIV esercita la sua funzione di vigilanza che, complessivamente, è finalizzata ad accertare l'effettiva attuazione degli indirizzi del Consiglio da parte degli Organi di gestione dell'Istituto, il raggiungimento degli obiettivi strategici pluriennali, il corretto, economico e trasparente impiego delle risorse, la puntuale, uniforme e trasparente applicazione delle normative e il soddisfacimento dei diritti degli assicurati, dei pensionati e delle aziende, in termini di tempestività e qualità dei servizi resi.

Il periodo recentemente trascorso ha visto importanti cambiamenti nella *governance* dell'Istituto, determinati soprattutto da specifici interventi normativi, che hanno comportato la decadenza anticipata del precedente CdA, un periodo di commissariamento e l'insediamento del nuovo CdA. In questa fase di transizione, l'Istituto ha comunque saputo far fronte adeguatamente ai propri impegni, nel garantire ai cittadini e alle imprese le prestazioni e i servizi ad essi dovuti.

La Relazione di verifica sull'attività realizzata nel 2024 mette in rilievo lo spessore e la complessità del lavoro svolto, al quale hanno contribuito, nei diversi ruoli, l'insieme della struttura e tutto il personale a livello centrale e sul territorio.

La Relazione evidenzia le attività, gli atti prodotti nel periodo di riferimento, le disposizioni generali e i provvedimenti più specifici. Il documento rappresenta una ricostruzione puntuale dell'attività, fornendo gli elementi adeguati a una valutazione sui singoli aspetti, sul grado di avanzamento delle attività e sulla corrispondenza rispetto alle linee di indirizzo strategiche deliberate dal CIV.

Il carattere pluriennale della programmazione strategica suggerisce una valutazione che assume il profilo temporale di medio periodo, considerando che molte attività, ad iniziare dai progetti sostenuti dal PNRR, sono state avviate anche in annualità precedenti e avranno una continuità nei prossimi anni.

La verifica del CIV è incardinata nella struttura della **Relazione programmatica**, che rappresenta il principale strumento di programmazione strategica del Consiglio. Pertanto, essa è predisposta per Missioni e Programmi e contiene, per il triennio 2024-2026 e per l'aggiornamento 2024, n.160 linee di indirizzo strategico.

Nel frattempo, sono intervenute alcune importanti novità normative che hanno indotto l'Istituto, nel suo insieme, a adeguare la propria attività a queste nuove disposizioni, di cui il CIV ha preso atto.

La disamina specifica delle diverse linee di indirizzo offre la possibilità di valutare, su ciascuna di queste, il grado di realizzazione, i risultati conseguiti o le difficoltà e i ritardi riscontrati.

La fotografia puntuale sullo stato dell'arte dell'attività dell'Istituto offre inoltre al CIV la possibilità, in sede di riprogrammazione strategica, di valutare con maggiore consapevolezza quali linee di indirizzo considerare attuate, quali riproporre dandone continuità e quali, invece, modificare o considerare superate.

Oltre ad una verifica sugli adempimenti e sulle attività condotte, per il CIV, riveste una particolare importanza la valutazione dell'andamento degli indicatori che rilevano le ricadute, in termini di qualità dei servizi, dell'attività dell'Istituto sull'utenza. Da questo punto di vista la Relazione prende in considerazione alcuni fra i più significativi indicatori d'impatto, come i tempi di accoglimento delle prestazioni, le giacenze del contenzioso e l'attività di vigilanza. Dall'analisi emergono complessivamente indici di miglioramento anche se questi dati di sintesi non possono far trascurare alcune differenze territoriali che in molti casi sono rilevanti e, relativamente a certe prestazioni, i miglioramenti parziali possono essere considerati non sufficienti in rapporto al livello di criticità della situazione pregressa.

La verifica fa registrare che per alcune attività o prestazioni, gli interventi già realizzati stanno determinando ricadute positive anche in termini di qualità del servizio; altre progettualità o sono ancora in fase di implementazione o, comunque, le ricadute ancora non sono evidenti.

Per quanto concerne gli elementi di maggior rilievo strategico, nell'evidenziare che sulle principali problematiche gestionali come la trasformazione digitale, i processi produttivi, le politiche assunzionali e della formazione, il presidio del territorio e l'accessibilità ai servizi, l'Istituto ha in corso da anni progettualità innovative, il punto di fondo che il CIV ha posto, con diversi suoi deliberati, è quello di avere un progetto pluriennale che integri in modo coerente i vari elementi gestionali e organizzativi e che si ponga l'obiettivo di gestire un processo di trasformazione dell'Istituto che sappia valorizzare tutte le potenzialità messe a disposizione dalle nuove tecnologie e dalle competenze presenti all'interno dell'istituto a ogni livello.

Un processo di riorganizzazione che abbia ben chiaro gli obiettivi strategici dell'Istituto in questa fase di cambiamento: la capacità di erogare servizi all'utenza sempre più qualificati, in grado di garantire al cittadino l'esercizio pieno dei suoi diritti, favorire una migliore accessibilità all'Istituto attraverso i diversi canali di contatto, in una logica comunque di presa in carico complessiva dei problemi dell'utente. Va, inoltre, garantita una crescita, altrettanto qualitativa, della collaborazione con gli Enti di Patronato, i CAF e gli altri intermediari istituzionali, nell'ambito delle rispettive competenze, con le altre amministrazioni locali e con il mondo associativo.

Questa è l'esigenza più significativa che emerge dalla Relazione di verifica, una visione strategica e una sfida che sappia ricollocare il ruolo dell'istituto all'interno di un panorama in profonda trasformazione, nel quale stanno cambiando i bisogni dell'utenza, cittadini e imprese, la loro

connotazioni, le tipologie di prestazioni da garantire e le sinergie e le reti di collaborazioni da alimentare.

In questa chiave, la sfida per il più grande Ente previdenziale del continente non è solo quello di continuare a essere il perno del sistema di *welfare* pubblico del Paese, ma anche quello di essere promotore di un processo di trasformazione, non neutra ma ispirata ai principi costituzionali della solidarietà, del bene comune, della partecipazione e dell'efficienza.

In questo contesto l'Istituto, nel valorizzare al massimo le proprie potenzialità, può contare anche sulla sua originale forma di *governance* incardinata su un sistema di partecipazione diretta dei rappresentanti dei lavoratori, dipendenti e autonomi, e delle imprese, alla Governance dell'Istituto e alla gestione di importanti attività nei territori.

Allegato 1

Nel presente allegato si riportano le tabelle relative ad alcuni tra i principali indicatori di qualità delle prestazioni e delle attività dell'Istituto. Il CIV ritiene opportuno evidenziare tali indicatori per valutare la funzione dell'Istituto principalmente in relazione agli impatti concreti che si determinano sugli assicurati, sui pensionati e sulle Imprese.

In particolare, si riportano indicatori relativi alle seguenti prestazioni/attività:

- vigilanza ispettiva;
- invalidità civile;
- contenzioso giudiziario e amministrativo;
- contenzioso ATP;
- tempi di accoglimento NASpl;
- tempi di accoglimento pensioni (Gestione Privata e Gestione Pubblica).

Vigilanza ispettiva

Riepilogo triennio 2022 -2023-2024								
Regioni	Numero ispezioni	Numero Ispettori	Numero ispezioni Aziende DM - Agricoli	Numero verbali per solidarietà (Aziende DM - Agricoli)	Evasione contributiva accertata compresa di sanzioni	Evasione contributiva accertata al netto di sanzioni	Evasione contributiva Aziende DM - Agricoli	Importi verbali per solidarietà (Aziende DM - Agricoli)
2022	10.576	884	7.966	2.014	719.433.717,47 €	475.949.811,12 €	447.905.956,06 €	158.143.993,22 €
2023	9.202	804	6.880	1.873	821.156.965,45 €	568.673.783,14 €	537.341.901,00 €	178.209.577,30 €
2024	9.701	761	6.880	1.529	761.315.317,86 €	492.452.349,39 €	712.040.959,81 €	156.730.050,24 €

Nota 1 I valori forniti nella colonna "Numero verbali solidarietà (Aziende DM - Agricoli)" fanno riferimento esclusivamente a verbali collegati alle sole aziende con dipendenti (DM – Agricoltura) in quanto sono gli unici soggetti destinatari di eventuali provvedimenti di addebito per solidarietà contributiva. Per ogni attività ispettiva, l'ispettore può generare da zero a N verbali di solidarietà.

Nota 2 I valori riportati nella colonna "Importi verbali solidarietà" sono al netto delle sanzioni civili addebitate al debitore principale in quanto la norma di riferimento, D.Lgs 276/2003 art. 29 comma 2, esclude espressamente la possibilità di contestare le richiamate sanzioni civili al soggetto solidale.

Nota 3 I valori forniti per l'anno 2022 e 2023 sono aggiornati al 26 novembre 2024. I valori forniti per l'anno 2024 sono aggiornati al 5 marzo 2025
Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale – Direzione Centrale Entrate

Nell'ultimo triennio risulta una continua diminuzione del numero degli ispettori, tuttavia, si osserva che nel 2024 le ispezioni effettuate aumentano rispetto al 2023.

Il numero di verbali per solidarietà diminuisce, mentre l'evasione contributiva accertata, seppure in diminuzione rispetto al 2023, si mantiene superiore rispetto al 2022.

Invalidità Civile

Tempi medi di fase sanitaria e amministrativa									
	2022			2023			2024		
	Tempi medi GG Fase Sanitaria	Tempi medi GG Fase amm.iva	Tempi Medi	Tempi medi GG Fase Sanitaria	Tempi medi GG Fase amm.iva	Tempi Medi	Tempi medi GG Fase Sanitaria	Tempi medi GG Fase amm.iva	Tempi Medi
Nazionale	120	22	142	123	21	144	125	16	140

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Centrale Salute e Prestazioni di Disabilità

La tabella illustra l'andamento dei tempi medi dell'invalidità civile, sia della fase dell'accertamento sanitario che della fase amministrativa. Per la fase dell'accertamento sanitario, nell'ultimo triennio, si registra un aumento dei tempi medi di attesa che passano dai 120 giorni del 2022 ai 125 giorni del 2024. Attualmente, questa fase è prevalentemente gestita dalle aziende sanitarie locali e vi sono notevoli differenze territoriali nei tempi medi: nel 2024 si passa da regioni con 40 giorni a regioni con 258 giorni. Mentre per la fase amministrativa, nell'ultimo triennio, si rileva una evidente riduzione dei tempi medi che passano da 22 giorni nel 2022 a 16 giorni nel 2024.

Contenzioso giudiziario ordinario per materia

Giudizi iniziati						
Anno	Da lavorare al 01/01	Da INPS	Da utenti	Totale	Definiti	Da lavorare al 31/12
2022	168.524	5.648	82.577	88.225	95.610	161.139
2023	161.139	5.107	83.568	88.675	98.195	151.619
2024	151.619	4.789	77.809	82.598	93.936	140.281

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Dalla tabella sui giudizi iniziati del contenzioso giudiziario ordinario civile, possiamo notare che negli ultimi 4 anni vi è una riduzione della giacenza, la quale passa da 168.524 del 2021 a 140.281 del 2024. Nel 2024 si è registrata la diminuzione dei giudizi iniziati rispetto all'anno precedente, sia da INPS che dagli utenti.

Giudizi definiti							
Anno	Favorevoli INPS	%	Favorevoli utenti	%	Totale	Altre definizioni	Altri esiti del giudizio
2022	50.030	64,20	27.899	35,80	77.929	3.726	13.955
2023	50.261	65,32	26.679	34,68	76.940	4.974	16.281
2024	49.219	66,19	25.144	33,81	74.363	2.634	16.939

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Legenda:

- Giudizi iniziati: giudizi iniziati da INPS e da controparte;
- Giudizi definiti: giudizi conclusi;
- Altri esiti del giudizio: giudizi definiti per estinzione, cessata materia del contendere, estinzione ex art.47 L.111/2011, (conversione D.L.n.98/201, art.38 Disposizioni in materia di contenzioso previdenziale e assistenziale), dissenso su ATP;
- Altre definizioni: giudizi definiti come acquisito erroneamente, definizioni d'ufficio, definizioni automatiche, trasferito ad altra sede, trasferita ad altro settore.

Dalla tabella sui giudizi definiti nell'ultimo triennio, si evince che, rispetto al totale, sono percentualmente aumentati i giudizi favorevoli all'Istituto (passando dal 64,20% del 2022 al 66,19% del 2024) e sono diminuiti quelli favorevoli agli utenti (passando dal 35,80% del 2022 al 33,81% del 2024). Diminuiscono le altre definizioni e aumentano gli altri esiti del giudizio.

Ricorsi per competenza Comitati/Commissioni Speciali

2022										
COMPETENZA	Da lavorare al 01/01/2022	Pervenuti	Non ricorsi/riqualificati	Giudicati In istruttoria	Cessata materia del contendere	Risolti amministr.te	Definiti provvisori	Accolti	Respinti	Da lavorare al 31/12/2022
C.P./Commissioni Speciali	126.395	113.146	34.980	15.742	10.189	10.233	15.141	1.301	49.219	102.736
Comitati Regionali	1.767	994	65	96	35	19	147	4	716	1.679
Comitati Centrali	46.334	26.980	10.200	4.127	3.234	3.301	5.042	26	5.450	40.697
Totale Generale	174.496	141.120	45.245	19.965	13.458	13.553	20.330	1.331	55.385	145.112
2023										
	Da lavorare al 01/01/2023	Pervenuti	Non ricorsi/riqualificati	Giudicati in istruttoria	Cessata materia del contendere	Risolti amministr.te	Definiti provvisori	Accolti	Respinti	Da lavorare al 31/12/2023
C.P./Commissioni Speciali	102.737	110.191	34.231	16.773	9.854	10.564	18.023	1.275	57.943	64.265
Comitati Regionali	1.679	1.041	72	187	48	28	272	1	785	1.327
Comitati Centrali	40.695	27.398	11.314	5.153	3.589	3.798	7.788	28	7.889	27.512
Totale Generale	145.111	138.630	45.617	22.113	13.491	14.390	26.083	1.304	66.617	93.104
2024										
	Da lavorare al 01/01/2024	Pervenuti	Non Ricorsi/Riqualificati	Giudicati In Istruttoria	Cessata materia del contendere	Risolti Amministr. T e	Definiti provvisori	Accolti	Respinti	Da lavorare al 31/12/2024
C.P./Commissioni Speciali	64.265	122.312	37.651	11.122	6.379	10.649	20.143	1.078	55.756	43.799
Comitati Regionali	1.327	1.198	54	114	50	13	136	5	1.074	1.079
Comitati Centrali	27.509	34.063	15.273	4.983	3.158	3.917	7.319	37	6.545	20.260
Totale Generale	93.101	157.573	52.978	16.219	9.587	14.579	27.598	1.120	63.375	65.138

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Organizzazione - Area Monitoraggio Procedure di Contenzioso
Legenda:

- Pervenuti: numero istanze trasmesse tramite il canale telematico RiOL da cittadini/Aziende;
- Non ricorsi: istanze rifiutate da RiOL/rinviate a RiOL nel periodo considerato;
- Riqualificati: : ricorsi che sono stati restituiti a RiOL affinché possano essere o trasferiti ad altra sede oppure possano essere trasferiti ad altra procedura informatica (IncasWeb/Dicaweb) in base alla tipologia di Organo competente (centrale/territoriale);
- Giudicati in istruttoria: ricorsi definiti dagli uffici amministrativi per irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità di cui al vigente Regolamento in materia di ricorsi amministrativi di competenza dei Comitati dell'INPS;
- Cessata materia del contendere: ricorsi definiti dagli uffici amministrativi per cessata materia del contendere di cui al vigente regolamento ricorsi;
- Risolti amministrativamente: ricorsi che sono stati definiti dagli uffici amministrativi attraverso provvedimenti di Autotutela;
- Definiti provvisori: ricorsi definiti in sede amministrativa "provvisoriamente", ed esclusi dal computo della giacenza finale, ai sensi della Circolare n.29/2013 e successive modifiche.

Dalla tabella che illustra l'andamento dei ricorsi di competenza dei Comitati e delle Commissioni speciali, si evince come, nell'ultimo quadriennio, la giacenza degli stessi sia complessivamente in diminuzione, passando da 174.496 nel 2021 a 65.138 nel 2024. In particolare, il decremento si riscontra prevalentemente nei Comitati Provinciali/Commissioni Speciali, dove si passa da 126.395 del 2021 a 43.799 del 2024.

Contenzioso Accertamento Tecnico Preventivo (ATP) invalidità civile - giudizi iniziati

2022						
Materia del contenzioso	Da lavorare al 01/01/2022	Da INPS	Da utenti	Totale	Definiti	Da lavorare al 31/12/2022
ATP - Invalidità Civile	184.322	-	169.994	169.994	161.187	354.316
Tribunale - I grado Invalidità	7.433	-	3.583	3.583	3.151	11.016
Totale funzionari	191.755	-	173.577	173.577	164.338	365.332
Invalidità Civile - Area Legale	24.547	604	17.239	17.843	20.017	42.390
Totale	216.302	604	190.816	191.420	184.355	407.722
2023						
Materia del contenzioso	Da lavorare al 01/01/2023	Da INPS	Da utenti	Totale	Definiti	Da lavorare al 31/12/2023
ATP - Invalidità Civile	193.129	-	176.750	176.750	186.769	369.879
Tribunale - I grado Invalidità Civile	7.865	-	4.884	4.884	4.672	12.749
Totale funzionari	200.994	-	181.634	181.634	191.441	382.628
Invalidità Civile - Area Legale	22.373	559	18.914	19.473	19.830	41.846
Totale	223.367	559	200.548	201.107	211.271	424.474
2024						
Materia del contenzioso	Da lavorare al 01/01/2024	Da INPS	Da utenti	Totale	Definiti	Da lavorare al 31/12/2024
ATP - Invalidità Civile	183.110	-	176.938	176.938	188.249	360.048
Tribunale - I grado Invalidità Civile	8.077	-	5.011	5.011	5.377	13.088
Totale funzionari	191.187	-	181.949	181.949	193.626	373.136
Invalidità Civile - Area Legale	22.016	382	17.122	17.504	19.701	39.520
Totale	213.203	382	199.071	199.453	213.327	412.656

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Dalla tabella sui giudizi iniziati del contenzioso ATP per l'invalidità civile, si può notare che, nel triennio, le pratiche di ATP da lavorare sono sostanzialmente stabili, passando da 407.722 del 2022, 424.474 nel 2023, fino a 412.656 del 2024.

Contenzioso Accertamento Tecnico Preventivo (ATP) invalidità civile - giudizi definiti

2022							
Materia del contenzioso	Favorevoli INPS	%	Favorevoli utenti	%	Totale	Altri esiti del giudizio	Altre definizioni
ATP - Invalidità Civile	89.747	66,0	46.152	34,0	135.899	23.091	2.197
Tribunale - I grado Invalidità Civile	396	33,3	792	66,7	1.188	1.651	312
Totale funzionari	90.143	65,8	46.944	34,2	137.087	24.742	2.509
Invalidità Civile - Area Legale	13.734	75,0	4.576	25,0	18.310	1.337	370
Totale	103.877	66,8	51.520	33,2	155.397	26.079	2.879
2023							
Materia del contenzioso	Favorevoli INPS	%	Favorevoli utenti	%	Totale	Altri esiti del giudizio	Altre definizioni
ATP - Invalidità Civile	103.422	65,6	54.118	34,4	157.540	26.732	2.497
Tribunale - I grado Invalidità Civile	474	27,2	1.269	72,8	1.743	2.240	689
Totale funzionari	103.896	65,2	55.387	34,8	159.283	28.972	3.186
Invalidità Civile - Area Legale	13.952	77,7	4.001	22,3	17.953	1.494	383
Totale	117.848	66,5	59.388	33,5	177.236	30.466	3.569
2024							
Materia del contenzioso	Favorevoli INPS	%	Favorevoli utenti	%	Totale	Altri esiti del giudizio	Altre definizioni
ATP - Invalidità Civile	101.597	63,3	58.976	36,7	160.573	25.291	2.385
Tribunale - I grado Invalidità Civile	434	22,7	1.480	77,3	1.914	3.071	392
Totale funzionari	102.031	62,8	60.456	37,2	162.487	28.362	2.777
Invalidità Civile - Area Legale	14.175	77,3	4.160	22,7	18.335	1.091	275
Totale	116.206	64,3	64.616	35,7	180.822	29.453	3.052

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Coordinamento Generale Legale

Legenda:

- Altri esiti del giudizio: giudizi definiti per estinzione, cessata materia del contendere, estinzione ex art.47 L.111/2011, (conversione D.L.n.98/201, art.38 Disposizioni in materia di contenzioso previdenziale e assistenziale), dissenso su Accertamento Tecnico Preventivo (ATP);
- Altre definizioni: giudizi definiti come acquisito erroneamente, definizioni d'ufficio, definizioni automatiche, trasferito ad altra sede, trasferita ad altro settore.

Dalla tabella sui giudizi definiti del contenzioso ATP per l'invalidità civile, emerge che nell'ultimo triennio sono aumentati i ricorsi definiti: l'aumento in valore assoluto ha riguardato sia quelli favorevoli all'INPS che quelli favorevoli agli utenti. In proporzione sul singolo anno, è aumentata la percentuale di giudizi definiti a favore degli utenti.

NASpl tempi di accoglimento

Biennio 2023 e 2024														
Tempi di accoglimento	Entro 15 gg	% su totale	Tra 15 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 45 gg	% su totale	Tra 46 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Oltre 120 gg	% su totale
2023	1.676.186	83,3	165.150	8,2	60.247	3,0	34.387	1,7	32.440	1,6	13.018	0,6	30.028	1,5
2024	1.949.296	85,4	173.067	7,6	57.821	2,5	31.793	1,4	27.090	1,2	11.619	0,5	32.170	1,4

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Ammortizzatori Sociali

Dalla tabella sui tempi di accoglimento delle NASpl si evince che:

- le NASpl accolte entro 1 mese nel 2023 sono 1.841.336 pari a circa il 91,5% del totale, mentre nel 2024 sono 2.122.363 pari circa 93% del totale;
- le NASpl accolte oltre 60 giorni nel 2023 sono 75.486 pari a circa il 3,8% del totale, mentre le accolte nel 2024 sono 70.879 pari a circa 3,1% del totale.

Nell'ultimo biennio, l'aumento delle NASpl accolte entro 1 mese e la riduzione delle domande accolte oltre 60 giorni, dimostra il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

Pensioni Gestione Privata - tempi di accoglimento

Biennio 2023 e 2024														
Tempi di accoglimento	Entro 15 gg	% su totale	Tra 16 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Tra 121 e 180 gg	% su totale	Oltre 180 gg	% su totale
2023	376.050	63,7	73.879	12,5	61.282	10,4	26.237	4,4	14.857	2,5	14.338	2,4	23.963	4,1
2024	391.461	71,1	58.624	10,6	46.122	8,4	20.820	3,8	11.441	2,1	11.089	2,0	11.087	2,0

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

Dalla tabella sui tempi di accoglimento della richiesta pensione afferente alla Gestione Privata si evince che:

- le pensioni accolte entro 1 mese nel 2023 sono 449.929 pari a circa il 76% del totale, mentre nel 2024 sono 450.085 pari circa 81% del totale;
- le pensioni accolte oltre 120 giorni nel 2023 sono 38.301 pari a circa il 6,5% del totale, mentre le accolte nel 2024 sono 22.176 pari a circa 4% del totale.

Nell'ultimo biennio, l'aumento delle domande di pensione della Gestione Privata accolte entro 1 mese e la riduzione delle domande accolte oltre 120 giorni, evidenzia il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

Pensioni Gestione Pubblica - tempi di accoglimento

Biennio 2023 e 2024														
Tempi di accoglimento	Entro 15 gg	% su totale	Tra 16 e 30 gg	% su totale	Tra 31 e 60 gg	% su totale	Tra 61 e 90 gg	% su totale	Tra 91 e 120 gg	% su totale	Tra 121 e 180 gg	% su totale	Oltre 180 gg	% su totale
2023	95.293	71,5	11.933	9,0	11.314	8,5	5.438	4,1	2.829	2,1	2.508	1,9	3.976	3,0
2024	75.895	86,7	4.231	4,8	4.142	4,7	1.488	1,7	679	0,8	601	0,7	519	0,6

Fonte: Elaborazione Segreteria del CIV su dati forniti dalla Direzione Generale - Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione

Dalla tabella sui tempi di accoglimento della richiesta pensione afferente alla Gestione Pubblica si evince che:

- le pensioni accolte entro 1 mese nel 2023 sono 107.226 pari a circa l'80% del totale, mentre nel 2024 sono 80.126 pari circa 91.5% del totale;
- le pensioni accolte oltre 120 giorni nel 2023 sono 6.484 pari a circa il 4,9% del totale, mentre le accolte nel 2024 sono 1.120 pari a circa 1,3% del totale.

Nell'ultimo biennio, l'aumento delle domande di pensione della Gestione Pubblica accolte entro 1 mese e la riduzione delle domande accolte oltre 120 giorni, evidenzia il miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.