

Roma, 10 giugno 2025

CIV INPS: approvata la Relazione programmatica 2026-2028.

Centralità dell'utenza e del territorio

Migliorare la qualità dei servizi agli utenti e rafforzare il ruolo dell'Istituto nel territorio: sono questi i principali obiettivi strategici contenuti nella Relazione programmatica 2026-2028 approvata oggi dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS.

La Relazione programmatica, che con le sue 50 linee di indirizzo avvia il ciclo della programmazione e del bilancio dell'Istituto, delinea l'ambito entro cui gli altri Organi di governo eserciteranno le loro importanti funzioni amministrative e gestionali.

In particolare, la Relazione programmatica 2026-2028 prevede la definizione di un progetto di riorganizzazione complessiva dell'Istituto che, partendo dai nuovi bisogni dell'utenza e dai nuovi compiti affidati all'INPS dal legislatore, sappia ridisegnare e rafforzare i canali di accesso ai servizi, razionalizzare il ciclo delle lavorazioni, favorire le sinergie fra l'Istituto, gli altri Enti e i soggetti della rappresentanza, a tutti i livelli, potendo contare sulle potenzialità delle moderne tecnologie e sulle competenze del suo personale.

La Relazione prevede inoltre interventi appropriati per gestire le nuove sfide sociali, come il sostegno alle persone anziane, disabili e non autosufficienti, il contrasto alla povertà, le politiche a sostegno delle famiglie e delle pari opportunità e per l'integrazione.

Il CIV detta altresì importanti indirizzi di miglioramento della qualità dei servizi, in particolare in quegli ambiti tematici e territoriali dove vi sono le maggiori difficoltà, come i tempi per le visite sanitarie e per l'erogazione

del TFS-TFR, i tempi del contenzioso amministrativo e giudiziario, il puntuale aggiornamento delle posizioni assicurative, il rafforzamento dell'attività di vigilanza e la tempestività nel recupero dei crediti. Andranno inoltre migliorati il sistema di misurazione della soddisfazione dell'utenza, la comunicazione istituzionale e l'accessibilità ai servizi.

Un particolare rilievo infine viene dedicato al tema della educazione previdenziale, che per rivelarsi efficace e sostenibile nel tempo, deve essere sistematica e in grado di coinvolgere in particolare i più giovani.