

Roma, 13 maggio 2025

CIV INPS - Relazione di verifica sull'attività dell'Istituto nel 2024:

“Un Istituto sempre più attento ai bisogni degli utenti, impegnato a migliorare i servizi e superare le criticità.”

Un Istituto in trasformazione, in grado di progettare e gestire nuovi servizi mettendo al centro i bisogni dell'utenza, strategico per il Paese, chiamato a gestire prestazioni sempre più complesse, affrontando le sfide del presente e del futuro, superando quelle criticità che ancora permangono.

È il quadro che emerge dalla Relazione di verifica sull'attività dell'INPS nel 2024, approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto e presentata oggi, a Roma, in un incontro con i principali stakeholders istituzionali e sociali.

La Relazione di verifica rappresenta lo strumento con cui il CIV valuta la rispondenza delle attività complessivamente svolte dall'INPS rispetto alle linee di indirizzo e agli obiettivi strategici contenuti nei suoi atti di programmazione.

Gli indicatori di qualità

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, non presentano ancora ricadute evidenti.

In particolare, fra i principali indicatori qualitativi, si evidenzia che:

- **Le pensioni afferenti alla gestione privata** accolte entro 30 giorni nel 2024 sono state l'81% rispetto al 76% del 2023; quelle accolte oltre 120 giorni nel 2024 sono state il 4% del totale, rispetto al 6,5% dell'anno precedente, evidenziando un miglioramento dei tempi di accoglimento delle stesse.

-
- **Le pensioni afferenti alla gestione pubblica** accolte entro 30 giorni nel 2024 sono state pari al 91,5% del totale, rispetto all'80% del 2023; quelle accolte oltre 120 giorni nel 2024 sono l'1,3% del totale rispetto al 4,9% del 2023, evidenziando un miglioramento dei tempi di accoglimento.
 - **Le NASpi** accolte entro 30 giorni nel 2024 sono state il 93% del totale, rispetto al 91,5% dell'anno precedente; le NASpi accolte oltre 60 giorni nel 2024 sono state il 3,1% del totale rispetto al 3,8% del 2023, evidenziando un miglioramento dei tempi di accoglimento.
 - L'andamento dei **ricorsi** di competenza dei Comitati e delle Commissioni speciali, fa emergere 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.
 - L'andamento dei **tempi medi dell'invalidità civile**, per la fase dell'accertamento sanitario, nell'ultimo triennio, registra un aumento dei tempi 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: nel 2024, si passa da Regioni con 40 giorni a Regioni con 258 giorni di attesa in media. 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.
 - Nell'ultimo triennio, risulta una continua diminuzione del numero degli Ispettori di vigilanza, che passano da 884 a 761; tuttavia, si osserva che nel 2024 le **ispezioni effettuate** aumentano rispetto al 2023, passando da 9.202 a 9.701. Il numero di verbali per solidarietà contributiva del committente diminuisce, mentre l'evasione contributiva accertata, seppure in diminuzione rispetto al 2023, si mantiene superiore rispetto al 2022.

I margini di miglioramento

In riferimento al 2024 emergono ancora diversi elementi critici, rispetto ai quali il Consiglio presterà molta attenzione nella redazione della prossima Relazione Programmatica e sui quali chiederà particolare attenzione agli Organi di gestione dell'Istituto.

Fra essi si evidenziano:

1. Tempi di attesa eccessivi negli **accertamenti sanitari** per il riconoscimento delle invalidità civili, in particolare nelle realtà nelle quali sono le Aziende Sanitarie a svolgere tali accertamenti, con un forte

divario territoriale. La riforma della disabilità e della non autosufficienza, considerando le fisiologiche difficoltà implicite in qualunque riforma, le limitate risorse messe a disposizione, e il ridimensionamento del fondamentale ruolo di supporto dei patronati, possono rappresentare elementi di ulteriore incertezza su cui è necessario vigilare, facendo tesoro della sperimentazione avviata.

2. Pur in un quadro di miglioramento, permane un ritardo nell'aggiornamento del **conto assicurativo**, in particolare per i dipendenti pubblici, problema che determina rallentamenti nelle liquidazioni delle pensioni, rischi di perdita di contribuzione e un alto livello di pensioni provvisorie e di indebiti. Parallelamente continuano a registrarsi strozzature nella liquidazione del **TFR e del TFS** dei lavoratori pubblici, ridimensionate in alcune realtà territoriali, in parte ascrivibili a una normativa che va modificata, in parte frutto di problematiche organizzative interne.
3. Si conferma rilevante il tema dei **crediti inesigibili**, rispetto ai quali si renderebbe necessaria una diversa lettura normativa e una differente regolamentazione interna per rendere più attendibile la rappresentazione della situazione patrimoniale dell'Istituto. L'attività di accertamento e riscossione dei crediti si connette **all'attività di vigilanza** e all'ulteriore calo del numero di Ispettori di vigilanza, non ancora integrati a più di un anno dal decreto che ne prevedeva l'assunzione, non avendo ancora l'Inps ottenuto le autorizzazioni ministeriali previste. Tutto ciò rende difficoltosa l'azione dell'Istituto nel contrastare l'evasione e il lavoro irregolare, nell'attività di tutela dei lavoratori e delle imprese.
4. Il **Contenzioso amministrativo e giudiziario**, pur registrando importanti miglioramenti in termini di giacenze e tempi dei procedimenti, in diverse regioni mantiene un elevato livello di pervenuto, alimentato molto spesso da pratiche lucrative, a volte illecite, che vanno contrastate con decisione. L'ancora alto livello di soccombenza dell'Istituto in alcune situazioni territoriali o su determinate tematiche impone una decisa attuazione delle misure già previste e finalizzate a dare più certezza agli utenti, maggiore coerenza con gli orientamenti giurisprudenziali, e quindi un minor ricorso al contenzioso.

Sul piano più strategico, 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 guidare la trasformazione dell'Istituto, che sappia valorizzare tutte le potenzialità messe a disposizione dalle nuove tecnologie e dalle competenze presenti all'interno dell'INPS ad ogni livello.

Un processo di riorganizzazione che abbia ben chiari 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, gestire una rete di collaborazioni con i diversi soggetti esterni. Questo livello di gestione collocata dentro un organico progetto strategico è l'elemento che il Civ rileva ancora mancante e da recuperare al più presto.

Per il Presidente del Civ **Roberto Ghiselli** "la sfida per il più grande Ente previdenziale del continente non è solo quella di continuare a essere il perno del sistema di *welfare* pubblico del Paese, ma anche quello di essere promotore di un processo di trasformazione e innovazione, non neutro ma ispirato ai principi costituzionali della solidarietà, dell'universalità, della partecipazione e dell'efficienza."

Per **Guido Lazzarelli**, Vice Presidente del Civ, "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."