



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Ufficio Comunicazione esterna
Relazioni con i Media

Comunicato stampa

Roma, 04.10.2022

CIV INPS, approvata la Relazione programmatica 2023-2025

Centralità dell'utenza e qualità dei servizi

Centralità dell'utenza e miglioramento della qualità dei servizi. È questo il filo conduttore della Relazione programmatica 2023-2025 approvata oggi dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS, che delinea gli obiettivi strategici dell'Istituto per il prossimo triennio.

In particolare, viene sottolineata l'importanza di accorciare i tempi per l'erogazione delle prestazioni curandone anche la qualità, favorire l'accesso degli utenti alle prestazioni rafforzando la presenza sul territorio, l'utilizzo dei nuovi strumenti digitali e la rete degli intermediari (patronati, CAF e professionisti abilitati).

Per realizzare tutto ciò, la Relazione evidenzia la necessità di completare le selezioni e l'assunzione di nuovo personale, considerando la forte carenza d'organico, in particolare in alcune attività strategiche come le sedi territoriali o le attività professionali, valorizzando la funzione dei lavoratori dell'Istituto, anche rafforzando ulteriormente l'attività formativa.

“L'INPS in questi anni ha saputo affrontare sfide difficilissime, a partire dalla pandemia, con un numero sempre crescente di prestazioni da garantire, in una condizione di difficoltà operative e di carenza di personale” sottolinea **Roberto Ghiselli**, presidente del Civ. “Questo – prosegue – ha determinato inevitabilmente anche problemi e ritardi nel rapporto con l'utenza, che in parte si stanno già recuperando. I progetti di digitalizzazione, finanziati dal PNRR in corso di realizzazione, e le assunzioni di personale, in parte già effettuate, assieme ad un rinsaldato rapporto con i patronati, gli altri intermediari accreditati e le parti sociali sono il presupposto per una trasformazione dell'Istituto che consenta una maggiore qualità dei servizi ai lavoratori, ai pensionati e alle imprese. Su questo il Civ garantirà il suo impegno nell'individuare gli obiettivi e, soprattutto, nel verificarne la realizzazione”.