INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale

RAPPORTO ANNUALE 2011
(sommario)

RAPPORTO ANNUALE 2011
(sommario)

L'Inps al servizio del Paese

L'Inps è il principale Ente italiano di sicurezza sociale e si appresta a divenire, con l'attribuzione delle funzioni di Inpdap ed Enpals, l'Ente di previdenza più rilevante in ambito europeo.
Ai lavoratori già assicurati all'Inps - vale a dire la quasi totalità dei dipendenti del settore privato e una parte del settore pubblico, nonché i lavoratori autonomi e gli iscritti alla Gestione separata - si aggiungono, quindi, tutti i dipendenti delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali, elevando così il numero dei lavoratori assicurati presso l'Istituto alla quasi totalità degli occupati in Italia.
Nel 2011 la platea degli utenti Inps è risultata pari a più di due terzi della popolazione residente in Italia. I lavoratori assicurati rappresentano l'86,9% del totale dei lavoratori occupati, mentre le aziende iscritte costituiscono il 35,9% delle imprese complessive nazionali. L'Istituto eroga attualmente quasi l'80% dei trattamenti pensionistici in essere nel nostro Paese, con un importo annuo che si attesta attorno al 70% della spesa pensionistica complessiva e un'incidenza sul PIL dell'11,6%. L'85,5% dei pensionati in Italia beneficia di una pensione a carico dell'Istituto. L'Inps eroga, inoltre, una variegata serie di prestazioni a sostegno dell'occupazione (cassa integrazione, indennità di disoccupazione e di mobilità) e a sostegno del reddito familiare (indennità di malattia, di maternità, prestazioni socioassistenziali a favore dei nuclei familiari a basso reddito, ecc.).

Il Rapporto annuale presenta i risultati conseguiti dall'Istituto nel 2011, sia in termini finanziari che di rendicontazione dei volumi e della qualità dei servizi resi.

Il **flusso finanziario complessivo annuo** (somma entrate e uscite) nel 2011, riferito alla sola gestione Inps, risulta pari ad oltre 570 miliardi di euro. La gestione finanziaria di competenza evidenzia un saldo positivo di 831 milioni di euro e la situazione patrimoniale rileva un patrimonio netto di 40,1 miliardi di euro.

Dal punto di vista organizzativo la novità più rilevante del 2011 è rappresentata dal Decreto Legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in Legge n. 214/2011, che prevede **l'accorpamento dell'Inpdap e dell'Enpals nell'Inps** con il trasferimento delle relative funzioni e delle risorse strumentali, umane e finanziarie.
L'operazione persegue gli obiettivi sia di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa nel settore previdenziale ed assistenziale - in considerazione del processo di convergenza e di armonizzazione del sistema pensionistico attraverso l'applicazione del metodo contributivo - sia di realizzare una riduzione dei costi di funzionamento. Il provvedimento, adottato dal Governo nell'ambito della manovra "Salvaltalia", rappresenta l'ultimo atto di un percorso legislativo di riorganizzazione e di razionalizzazione della

previdenza e dell'assistenza. L'accorpamento degli Enti comporta importanti modifiche all'assetto territoriale dell'Istituto, nella dotazione organica del personale, nel tipo di servizi resi alla collettività e nelle risorse finanziarie gestite. L'Istituto previdenziale, pertanto, assorbe circa 2,8 milioni di pensioni Inpdap e oltre 60mila trattamenti già erogati dall'Enpals, portando il flusso finanziario complessivo (somma entrate e uscite) ad oltre 750 miliardi di euro. L'Inps va ad aggiungere quindi, nel 2012, ai suoi attuali addetti, altri 7mila dipendenti dell'Inpdap e circa 350 dell'Enpals, per un totale di circa 34mila dipendenti.

L'Inps nel 2011 ha portato a compimento una profonda trasformazione del **processo organizzativo**. Il modello funzionale dell'Istituto è un modello orientato al cliente/utente secondo un'attenta logica di *customer care* ed è costantemente sottoposto a verifiche, miglioramenti e talora radicali revisioni, ciò al fine di incrementare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati. L'assetto territoriale, basato su un'articolazione capillare delle Sedi - con diversi livelli di dimensioni e di complessità - attua un decentramento dei servizi utile a garantire sia una effettiva prossimità all'utenza, sia una puntuale risposta alle esigenze di economicità di gestione. Attualmente, sul territorio nazionale sono presenti 521 strutture, tra Sedi e Agenzie e 1.646 Sportelli telematici (i cosiddetti Punti Cliente), mentre all'estero sono attivi 245 presidi presso i Consolati.
Per quanto riguarda l'accessibilità ai servizi, oggi l'utente Inps può richiedere una prestazione presso un qualsiasi ufficio territoriale dell'Istituto senza doversi rivolgere alla propria Sede di competenza, ma soprattutto può usufruire dei servizi Inps direttamente on-line.
Infatti, le comunicazioni, i servizi e le prestazioni possono essere fruiti per via telematica, realizzando in tal modo l'obiettivo di una Amministrazione completamente digitale che opera con altissima efficienza e con elevati risparmi, conseguenti anche all'eliminazione dei flussi cartacei.
Nel corso del 2011 è stato dato un forte **impulso all'utilizzo esclusivo della rete telematica**, per la richiesta e la fruizione dei servizi, prevedendo, al contempo, per le categorie di utenti meno inclini all'uso degli strumenti telematici varie tipologie di supporto, incluso il sostegno da parte dei Patronati o di altri intermediari autorizzati.
Il **sito web istituzionale** nel 2011 ha registrato complessivamente 208,2 milioni di visitatori (570mila in media al giorno), 2,6 miliardi di pagine consultate (7 milioni in media al giorno); 21.254 pagine web disponibili sul sito; un tasso di copertura digitale del 99,8% dei processi e servizi; 7,6 milioni di PIN rilasciati agli utenti registrati; 75,9 milioni di servizi erogati on-line (a cittadini, imprese, Patronati, Comuni, Caf). È stato attivato sul sito istituzionale il "Portale dei pagamenti", un nuovo servizio telematico che rende più semplici le operazioni dei pagamenti on-line, in aggiunta agli altri canali di pagamento telematico già pienamente operativi. Nel 2011 sono stati effettuati 2,3 mln di pagamenti MAV (Pagamenti mediante avviso) e 83mila mediante POS virtuale.
Nel 2011 il **Contact Center Multicanale** è stato ingegnerizzato sulla base del

nuovo assetto organizzativo dell'Istituto, facendo registrare ben 15 milioni di contatti e servizi complessivi (sia gestiti da operatore, sia inoltrati via web e Skype).
Nel campo dei **nuovi servizi telematici** si citano:

- il progetto *"Mobile Inps"*, che fornisce informazioni e servizi su dispositivi mobili (cellulare, smartphone, tablet) attraverso il portale Inps e le nuove applicazioni *"Servizi Mobile"* che registrano nel 2011 circa 233mila accessi;
- l'attivazione del canale telematico per la richiesta all'Istituto delle *visite mediche di controllo domiciliare e/o ambulatoriale* da parte dei datori di lavoro e la redazione del "verbale informatico" sull'esito della visita medica domiciliare trasmesso in tempo reale all'Inps;
- l'estensione dell'acquisto e della riscossione dei *buoni lavoro* (voucher) presso tutti gli uffici postali sul territorio nazionale;
- la realizzazione di *fanpage* tematiche dedicate ad argomenti e servizi rilevanti su *Facebook*;
- la realizzazione sul sito web di una nuova sezione denominata *"Open data"* in adesione alle direttive europee in materia di condivisione e riutilizzo dei dati degli enti pubblici, orientata alla trasparenza e alla qualità dei servizi al cittadino. Tale sezione agevola e semplifica la divulgazione delle informazioni e dei dati che l'Istituto mette a disposizione.

Nel 2011, in continuità con l'anno precedente è stata perseguita una politica di utilizzo delle risorse improntata ai principi di economicità, efficienza ed ecosostenibilità ambientale, con i risultati positivi di seguito riportati.
La **produzione** complessiva nel 2011 ha registrato un incremento pari al 2,1% rispetto al 2010, nonostante una riduzione del personale del 3,4%.
L'effetto combinato dell'incremento della produzione e della contemporanea riduzione del personale in forza ha determinato un incremento di oltre il 6% dello standard globale di produttività (costituito dal rapporto tra la produzione equivalente ed il personale presente nelle Sedi).

Nell'analisi sulle **imprese** (oggetto di osservazione per l'Inps nella misura in cui esse occupano lavoratori dipendenti) il settore industriale e, in misura più accentuata, quello edile hanno mostrato nel 2011 una flessione rispettivamente dell'1% e del 4,4% rispetto all'anno precedente. Un andamento positivo per il biennio a confronto registrano invece il settore del commercio (+1,4%), i trasporti e le comunicazioni (+0,7%) e il settore creditizio e assicurativo e dei servizi privati (per entrambi +1,1%). A loro volta, le imprese agricole subiscono una variazione tendenziale negativa nel 2011 rispetto al 2010, pari all'1,9%.
Nell'ambito dell'**attività di vigilanza e contrasto al lavoro nero e irregolare**, nel corso del 2011 l'Inps ha effettuato 73.722 accertamenti ispettivi mirati di cui 57.224 hanno dato esito irregolare. Le imprese in nero e i lavoratori autonomi non iscritti sono risultati 14.077 e 56.660 i lavoratori irregolari e in nero. Sono stati accertati 602 milioni di euro di contributi evasi; risultano, inoltre, accertati 180 milioni di euro di somme accessorie e risparmiati 199 milioni di euro a seguito di annullamento di rapporti di lavoro ritenuti "fittizi", portando il totale generale accertato a 981 milioni di euro.

È proseguita nel corso del 2011 la collaborazione tra l'Inps e l'Agenzia delle Entrate nell'ambito dell'accordo quinquennale stipulato per il contrasto all'evasione fiscale e contributiva. L'operazione "Poseidone" ha consentito di individuare, attraverso l'incrocio dei dati presenti negli archivi dei due Enti, i soggetti che sfuggono all'obbligo del pagamento dei contributi.
L'Istituto ha inoltre confermato nel 2011 la politica di sviluppo delle funzioni di **Audit**, di supporto alla gestione dei rischi e di lotta alle frodi, con gli obiettivi prioritari di una costante misurazione delle performance operative, del monitoraggio delle azioni di miglioramento e delle attività a tutela della legalità.
In ambito di **regolarizzazione dei lavoratori** è da evidenziare per il lavoro occasionale accessorio il **numero dei buoni lavoro** venduti nel 2011 (15,3 milioni) per un valore complessivo di voucher riscossi dai lavoratori pari a 128,3 milioni di euro.
L'azione intrapresa dall'Inps nel campo delle riscossioni derivanti dal **recupero crediti** ha consentito di incassare nel solo 2011 oltre 6,4 miliardi di euro. Nell'ultimo quinquennio sono stati recuperati complessivamente 28,1 miliardi di euro con un relativo incremento (dal 2007 al 2011) del 49%.

Per quanto riguarda i **trattamenti pensionistici**, l'Istituto eroga una pensione ogni tre cittadini circa e i pensionati Inps rappresentano il 23% della popolazione. Il numero complessivo delle pensioni vigenti al 31 dicembre 2011 è pari a 15.629.790, cui si aggiungono oltre 2,7 milioni di provvidenze economiche erogate agli invalidi civili (comprensive delle indennità di accompagnamento), per un totale di 18.363.760 prestazioni pensionistiche. L'81% delle pensioni erogate dall'Istituto è di natura previdenziale, il restante 19% è di tipo assistenziale.
Tra le pensioni vigenti, 9.537.774 sono le pensioni erogate ai lavoratori dipendenti, 4.719.596 ai lavoratori autonomi, 254.669 ai lavoratori iscritti alla Gestione separata dell'Inps. Tra le pensioni previdenziali il 65% è costituito da trattamenti di vecchiaia e anzianità, il 9% da pensioni di invalidità e inabilità e il 26% da pensioni ai superstiti. Tra le pensioni assistenziali, le provvidenze economiche di invalidità civile costituiscono il 77% del totale delle erogazioni. Il regime di liquidazione retributivo si applica al 93% delle prestazioni pensionistiche vigenti. La spesa per pensioni e connessi trattamenti di famiglia nel 2011 risulta pari nel complesso a 195,8 miliardi di euro così ripartiti: 170,5 miliardi di euro per trattamenti previdenziali e 25,3 miliardi di euro per trattamenti di natura assistenziale (tra questi, 16,7 miliardi di euro per erogazioni a favore di invalidi civili).
I pensionati Inps sono 13.941.802, di cui il 54% donne e il 46% uomini ai quali, per il maggiore importo medio dei trattamenti percepiti, è destinato il 56% dei redditi pensionistici. Il 75% dei titolari ha più di 64 anni e il 22% presenta un'età compresa tra 40 e 64 anni. I percettori di una sola pensione a carico dell'Istituto sono il 74% del totale: 7,3 milioni ricevono sole pensioni di vecchiaia e anzianità; 1,4 milioni sole pensioni ai superstiti e 671mila sole pensioni di invalidità previdenziale. I beneficiari di sole pensioni assistenziali sono 1,5 milioni, mentre 1,4 milioni sono i percettori di prestazioni assistenziali as-

sociate ad una qualche prestazione di natura previdenziale e 1,7 milioni sono destinatari di più di un trattamento previdenziale di diversa specie. Il 52% dei pensionati Inps (7,2 milioni di individui) riceve una o più prestazioni per un importo medio totale mensile inferiore a 1.000 euro e il 24% (3,3 milioni) è titolare di un reddito pensionistico compreso tra 1.000 e 1.500 euro mensili. Consistenti sono le differenze tra i sessi: gli uomini si presentano più numerosi nelle classi di reddito più elevato, le donne in quelle di importo più basso.

Nell'ambito delle **prestazioni a sostegno del reddito** sono proseguite, nel 2011, le azioni dirette a contrastare l'impatto sociale della crisi.
Le ore autorizzate nell'anno per le prestazioni di Cassa integrazione guadagni ordinaria, straordinaria e in deroga, sono state 973,2 milioni con una diminuzione del 18,8% rispetto a 1.197,8 milioni di ore autorizzate nel 2010. Il 23,6% di tali ore è richiesto per prestazioni ordinarie (229,4 mln di ore), il 43,5% per prestazioni straordinarie al netto della deroga (oltre 423 mln di ore) e il 32,9% per prestazioni straordinarie in deroga (oltre 319 mln di ore). Riguardo agli importi erogati nel 2011 per le prestazioni di cassa integrazione ordinaria, la spesa è risultata pari a 796 milioni di euro e la copertura per la contribuzione figurativa ammonta a 498 milioni di euro; per la cassa integrazione straordinaria al netto della deroga l'importo erogato è di 1.311 milioni di euro e la contribuzione figurativa ammonta a 1.051 milioni di euro; per i trattamenti di cassa integrazione in deroga la spesa per prestazioni è di 678 milioni di euro e la copertura per la contribuzione figurativa è di 677 milioni di euro. La spesa sostenuta per le prestazioni di indennità di mobilità è pari a 1.401 milioni di euro mentre la contribuzione per la copertura figurativa ammonta a 1.040 milioni di euro. Per i trattamenti di disoccupazione la spesa è risultata pari a 6.544 milioni di euro, mentre la contribuzione figurativa ammonta a 5.104 milioni di euro.
Per quanto riguarda le **prestazioni socioassistenziali**, gli interventi a sostegno dei lavoratori che svolgono attività di cura per i figli determinano nel 2011 una spesa di 2.804 milioni di euro per maternità, allattamento e congedi parentali. Inoltre, la spesa per gli interventi a sostegno del reddito familiare di dipendenti, pensionati e disoccupati ammonta a 5.391 milioni di euro; la quota maggiore, pari a 4.201 milioni di euro, riguarda gli Assegni al Nucleo Familiare per i lavoratori dipendenti.
Infine, per i pagamenti delle giornate di assenza per malattia, la spesa del 2011 ammonta a 2.050 milioni di euro.

Per quanto riguarda le **collaborazioni** e le **sinergie** dell'Istituto si segnala il rafforzamento della collaborazione con i partner di servizio - Patronati, Caf, Consulenti del Lavoro, Comuni - in particolare attraverso l'incremento del colloquio telematico e lo sviluppo di nuove procedure, le collaborazioni con le Regioni, con l'Agenzia delle Entrate, con Equitalia e con altri Enti e Pubbliche Amministrazioni, nonché con organismi internazionali; l'attivazione di nuove Convenzioni e Protocolli di intesa che spaziano nelle diverse aree di attività dell'Istituto vanno ad aggiungersi ai numerosissimi accordi già esistenti.

RAPPORTO ANNUALE 2011 (sommario)

Realizzazione e stampa
Primaprint srl - Viterbo
Azienda che persegue il valore della qualità e della sostenibilità ambientale
certificata UNI EN ISO 14001:2004 - FSC® - PEFC registrata EMAS

www.primaprint.it

Finito di stampare
nel mese di maggio 2012
su carta ecologica Symbol Freelife Vellum
Fedrigoni Cartiere Spa
certificata SQS ISO 14001:2004

FSC
www.fsc.org
MISTO
Carta
da fonti gestite in
maniera responsabile
FSC® C020035

Tiratura 500 copie

INPS
Istituto Nazionale Previdenza Sociale