

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDENTE INPS  
**Antonio Mastrapasqua**





## LE ISTITUZIONI AL SERVIZIO DEL PAESE

*Autorità, signore, signori,*

le attività svolte dall'Inps descrivono sia lo stato di salute del Paese, sia la sua capacità di rispondere alle criticità e ai bisogni. È importante e doveroso venirme a dare conto qui, come ogni anno, per rispetto delle Istituzioni che rappresentano il Popolo italiano e ogni singolo cittadino, cui spetta l'esame del nostro operato. E per questo non è solo rituale il ringraziamento che rivolgo alla Presidenza della Camera dei Deputati, che ci ha ospitato anche quest'anno e che ci ha accolto nella persona della vice presidente, onorevole Marina Sereni. Un ringraziamento particolare al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, professor Enrico Giovannini, che ha accettato di intervenire all'appuntamento di oggi.

Il ringraziamento si estende con calore e affetto a tutti Voi, che avete aderito all'invito per condividere tramite me - e insieme a me con tutti gli organi, gli organismi, i dirigenti e i funzionari dell'Inps - il percorso dell'Istituto nel suo incessante sforzo di essere strumento di coesione sociale, territoriale e generazionale.

## LA CRISI DELLA FIDUCIA

Ho l'onore di svolgere questa Relazione - che accompagna la presentazione del Rapporto dell'Inps al Parlamento - per il quinto anno consecutivo. Non ho dubbi: è l'intervento più difficile di questo mio mandato alla Presidenza dell'Istituto.

Nel marzo del 2009, quando abbiamo dato avvio a questo appuntamento, abbiamo registrato l'esplosione della crisi. Poi, anno dopo anno, ne abbiamo misurato l'ampiezza e la profondità. In questi quattro anni trascorsi, lo Stato, tramite l'Inps, ha erogato più di 80 miliardi di euro di sussidi - per limitarci all'impatto della cassa integrazione e delle indennità di disoccupazione - che sono stati distribuiti ad una platea di circa 3 milioni di lavoratori in media per ogni anno.

Oggi i problemi che si sono manifestati allora - calo dell'occupazione, crisi aziendali, e quindi aumento di cassa integrazione e indennità di disoccupazione, contrazione dei versamenti contributivi, aumento in volume e in valore delle prestazioni - non hanno trovato ancora fine né soluzione. Eppure molto è stato fatto, e non solo in termini di "ammortizzatori sociali" distribuiti. Gli interventi avviati con i primi decreti legge del Governo Letta potranno generare i segnali di quell'auspicata inversione di tendenza, che molti osservatori incominciano a vedere per la fine di quest'anno.

Tuttavia in questi ultimi mesi si è affacciato un nuovo problema, forse persino più grave: la crisi della fiducia.

Rischia di venir meno la forza e il coraggio della fiducia. Eppure non man-

cano i buoni argomenti per guardare con rinnovata e ragionevole speranza nel futuro prossimo del nostro Paese.

## TAGLI, RISPARMI, EFFICIENZA

L'efficienza dimostrata dall'Istituto in questi anni è uno dei motivi che deve dare una ragionevole motivazione per guardare al futuro. L'efficienza delle donne e degli uomini che lavorano all'Inps ha consentito di distribuire le ingenti risorse messe in campo dallo Stato con un tempismo e una solerzia non sufficienti per sopire il disagio, ma necessari per renderlo sopportabile. La Pubblica Amministrazione spesso accusata - e a volte a ragione - di non essere pronta a mettersi al servizio dei cittadini, all'Inps ha dimostrato il contrario.

L'Istituto ha saputo adeguarsi virtuosamente al tempo dei risparmi e dei tagli. Di più: il senso di responsabilità dei dipendenti e dei dirigenti dell'ente ha consentito di subire riduzioni di *budget* e di risorse, persino sul filo della sostenibilità, senza creare disservizi. Si è parlato molto di *spending review* e poi, nei fatti, abbiamo vissuto una nuova edizione dei tagli lineari che hanno colpito, senza preservarle, le Amministrazioni più esposte nella distribuzione di prestazioni essenziali, al punto di mettere a rischio la qualità stessa del servizio.

Quando si chiede un taglio di quasi il 50% della spesa corrente - come è accaduto all'Inps con la recente legislazione - su un totale di circa 1,1 miliardi di euro, vuol dire che si cambia radicalmente l'offerta del prodotto e del servizio. Vuol dire che in alcuni casi si chiede al cittadino-utente di accettare una lesione del suo diritto alla qualità delle prestazioni. All'Inps è stato chiesto di ridurre le risorse impiegate, moltiplicando nello stesso tempo le iniziative e le attività di servizio. Più prestazioni, ma "senza nuovi o maggiori oneri". Si devono inviare meno comunicazioni per posta, si devono effettuare meno controlli; si deve passare dalla doverosa lotta allo spreco, alla meno auspicabile pratica di selezione tra le attività più urgenti. Si rischia di raggiungere un punto di criticità con danni non riparabili per la società e i cittadini.

Eppure, anche in queste difficoltà l'Inps ha continuato a fare il proprio dovere. Ha dimostrato che la Pubblica Amministrazione riesce a fare sacrifici. Riesce a fare i tagli. C'è una Pubblica Amministrazione che ha già ridotto, e di molto, la sua spesa. E se l'ha fatto l'Inps, dovrebbe poterlo fare ogni altra Pubblica Amministrazione, centrale e locale.

Non è inutile ricordare che con poco più di 32mila dipendenti - il numero che indica la consistenza del personale dopo l'integrazione in Inps di Inpdap ed Enpals - l'Inps assicura ogni anno la gestione di 35 milioni di domande di prestazione, per una platea di quasi 40 milioni di cittadini: due terzi dell'intera popolazione italiana riceve servizi dall'Inps. Ogni giorno più



di un milione di cittadini interloquisce con l'Istituto: più di 800mila visite al giorno sul sito, oltre 100mila telefonate al contact center e altrettanti contatti nelle sedi. Per svolgere un'attività pari a quella dell'Inps in Francia e in Germania sono occupate rispettivamente più del triplo e quasi il doppio delle risorse umane attive nell'Istituto. Anche il *benchmark* con i maggiori gruppi bancari e assicurativi italiani - come ha evidenziato un recente studio dell'Harvard Business Review - rende onore e merito alla produttività Inps e al rapporto virtuoso tra numero dei dipendenti e fatturato.

### INTEGRAZIONE: I SEGNI POSITIVI

Il processo di integrazione con gli enti soppressi - Inpdap ed Enpals, ultimi in ordine di tempo - doveva portare risparmi che un anno e mezzo fa vennero quotati in meno di un terzo di quelli che abbiamo già prodotto. Anche questo è un processo in atto che deve aggiungere ragioni a quella fiducia nel futuro che è nostro dovere e impegno ricostruire. Se fossimo nel settore privato, potremmo dire di aver avviato la più grande operazione di integrazione e fusione del settore: fino a cinque anni fa esistevano sei diversi istituti che si occupavano di previdenza obbligatoria. Oggi - oltre alle casse professionali - c'è un unico ente gestore della materia. Un unico ente, l'Inps, che si occupa peraltro di tutto il sistema del Welfare italiano, con un bilancio che nel 2012 è stato di poco meno di 400 miliardi di euro in entrata e altrettanti in uscita. Il 50% della spesa pubblica del Paese, gestita con risorse umane che sono l'1% del totale del pubblico impiego. Un flusso finanziario complessivo di 763 miliardi di euro, bilancio che è secondo solo a quello generale dello Stato. Un unico ente che si prefigge di garantire a tutti i 16 milioni di pensionati e ai 24 milioni di lavoratori attivi, gli stessi servizi, la stessa tecnologia, gli stessi diritti. L'obiettivo vero dell'integrazione nell'Inps di un unico polo del Welfare e della previdenza obbligatoria è quello di migliorare il servizio ai cittadini, assicurando a tutti i dipendenti pubblici e ai pensionati del pubblico impiego quel tasso di servizio cui da anni l'Inps ha abituato i suoi assistiti: liquidazione delle pensioni in 30 giorni (nel 90% dei casi), erogazione di sussidi di disoccupazione o cassa integrazione entro un mese dall'approvazione della domanda (nel 96% dei casi).

L'integrazione di Inpdap ed Enpals in Inps ha già prodotto risultati positivi in termini di riorganizzazione dei servizi e delle sedi, fino a una riduzione delle spese di gestione degli immobili che nel corso del 2013 sarà nell'ordine dei 30 milioni di euro. Il nuovo Inps, con il conferimento degli immobili degli enti soppressi, dispone di un patrimonio stimato in oltre 4 miliardi che ancora non è stato adeguatamente valorizzato. A bloccare questo processo è stata una legislazione che negli ultimi quattro anni ha creato complicazioni e incoerenze burocratiche. L'esito è stato l'immobilismo. È dal 2009 che chiediamo ci venga indicata la modalità più coerente e più rapida per assi-

curare agli attuali inquilini la possibilità di acquistare la casa in cui abitano, e all'Istituto la necessità di valorizzare un patrimonio anche mediante un'alienazione trasparente e produttiva.

## INTEGRAZIONE: I PROBLEMI DEL BILANCIO

A fronte dei segnali positivi e dei risparmi generati, integrazione ha voluto dire anche un bilancio contabile peggiorato. Dopo quattro anni di conto economico in nero (quasi 25 miliardi di avanzo cumulati negli scorsi quattro anni della mia presidenza) quest'anno l'Inps torna al rosso. Ma si tratta di un disavanzo finanziario in tutto imputabile alla gestione dei lavoratori pubblici.

In realtà non preoccupa il contributo negativo per quasi 9 miliardi che nel bilancio Inps portano in dote i conti dell'ex Inpdap. Non è una sorpresa: meno dipendenti pubblici vuol dire meno contributi incassati e più pensioni da pagare; il blocco del turn over nella Pubblica Amministrazione e alcuni versamenti differiti nel tempo da parte di qualche datore di lavoro pubblico hanno fatto il resto.

Voglio però ribadire qui, fuori di ogni possibile dubbio, che non c'è nulla che preoccupi la stabilità finanziaria del sistema. In quella crisi di fiducia di cui ho più volte parlato oggi non deve attecchire una cattiva informazione che trasforma un problema contabile in un sintomo di incertezza sulla tenuta della previdenza italiana. Nessun rischio, né per oggi né per domani. Le pensioni sono e saranno sempre e regolarmente pagate. Il sistema è in piena sicurezza. C'è forse da augurarsi che il Parlamento possa ripristinare l'abitudine - interrotta nel 2007 - di contabilizzare il trasferimento delle risorse necessarie a colmare il disavanzo strutturale dell'ex Inpdap come un semplice ripiano del conto economico e non come prestito all'ente previdenziale, come è avvenuto da quell'anno in poi. In questo senso ho già chiesto al Governo - in piena sintonia con gli altri organi dell'Istituto, con il Civ e con il magistrato della Corte dei Conti, che ringrazio tutti, anche in questo caso, per la preziosa collaborazione di questi anni - di valutare l'opportunità di un intervento in questo senso, per evitare una nominale erosione del patrimonio netto dell'Istituto.

## EDUCAZIONE PREVIDENZIALE

Il sistema previdenziale italiano è in solido e stabile equilibrio. Il Governo, nelle parole del Presidente del Consiglio e del Ministro del Lavoro, si è espresso più volte nel senso di non voler stravolgere la riforma Monti-Fornero, ma di rimandare al prossimo autunno qualche necessaria opera di manutenzione che assicuri quegli obiettivi di equità che sono stati forse



mancati in qualche passo della normativa rinnovata. È un impegno del Governo e del Parlamento, cui l'Inps non farà mancare ogni doveroso sostegno di informazione e di analisi.

Un impegno altrettanto importante credo che spetti all'Inps, insieme al Governo, alle parti sociali, in questo caso insieme ai mass media, sul fronte di un rigoroso progetto per l'educazione previdenziale. Un programma volto a spiegare le nuove norme del sistema, al fine di rendere tutti più consapevoli delle regole della previdenza, della necessità e obbligatorietà del risparmio e dei calcoli che trasformano questo risparmio in rendita pensionistica negli anni successivi all'età del lavoro. L'informazione corretta e consapevole deve prevalere sul sensazionalismo, la conoscenza deve sostituire l'ignoranza. La domanda che spesso mi sento rivolgere - "Avrò mai la pensione?" - deve trovare gli elementi per assicurare l'unica risposta possibile: "Sì, e sarà commisurata alla vita lavorativa, retributiva e quindi contributiva e allo stato di salute complessivo dell'economia del Paese".

L'Inps si dispone a fare la sua parte in questo processo di educazione civile e civica, che compete però alla condivisione di tutti coloro che, a titolo diverso, distribuiscono informazione, a partire da chi svolge il servizio pubblico: e con la Rai sono già state ipotizzate opportunità e collaborazioni che vorremmo estendere al più grande numero di produttori di contenuti. Questo percorso di informazione ed educazione è premessa per lo sviluppo della previdenza complementare, in un'ottica di auspicabile collaborazione tra pubblico e privato in funzione del miglior futuro previdenziale dei cittadini.

## COLLABORAZIONE, BANCHE DATI, OPEN DATA

In questi ultimi quattro anni l'Inps ha aperto le sue porte, le sue banche dati, i suoi archivi anche alla collaborazione della comunità scientifica, delle altre Amministrazioni pubbliche e delle Forze dell'Ordine. Questa strada di condivisione e collaborazione nella gestione delle informazioni e dei dati disponibili deve essere perseguita nel cammino del nuovo Inps, diventato polo unico della previdenza obbligatoria. Nel Rapporto di quest'anno per la prima volta è possibile acquisire le informazioni sull'intero sistema previdenziale, non più solo su quello costruito con i contributi delle aziende private. La miniera dei dati ha aperto nuovi filoni di analisi e di studio, che consentono nuovi confronti e riflessioni. Le oltre cento convenzioni firmate in questi ultimi quattro anni dall'Istituto con l'Amministrazione della Giustizia o con l'Agenzia delle Entrate, con la Siae o con le Università italiane, con l'Istat, con le Regioni, con Banca d'Italia, dovranno estendersi a tutto il sistema, ormai unico, della previdenza italiana.

Banche dati disponibili, dati "aperti" (*open data*) alla fruizione di tutti sono presupposto della trasparenza e dell'accessibilità totale da parte dei cittadi-

ni. Anche su questi temi l'Inps è già diventato un esempio per tutto il sistema dell'e-government, come è accaduto per il sito web istituzionale e per la presenza in tutto il sistema dei *social network*, con premi e riconoscimenti che fanno onore alla Pubblica Amministrazione italiana.

La telematizzazione che ha fatto dell'Inps un oggetto di *best practice* in tutta la Pubblica Amministrazione italiana e un caso di studio all'Università Bocconi, deve diventare l'orizzonte virtuoso anche per chi è ancora abituato a troppa carta e poca tecnologia. Nel 2012 sono state 300 milioni le visite al sito (nel 75% dei casi per fruire di un servizio: sono 10 milioni i Pin attivi) e sono state sfogliate 3,4 miliardi di pagine web.

Questa doverosa e coraggiosa apertura al Paese e alle altre Istituzioni e a ogni singolo cittadino, è stata il presupposto per la instancabile e fattiva collaborazione con le Forze dell'Ordine e con le Procure per perseguire gli abusi e le truffe. E qui permettetemi di rivolgere un ringraziamento particolare a chi - Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Magistratura - collabora quotidianamente e faticosamente con noi sul fronte della difesa della legalità. Quando le Istituzioni e le Amministrazioni riescono a collaborare ne trae vantaggio competitivo il Paese. È l'esempio che viene dalla drastica riduzione del contenzioso civile. Nel 2009 l'Inps contava circa un milione di cause pendenti. E soccombeva 60 volte su cento. Oggi lo stock di giudizi in attesa è ridotto a meno di 600mila procedimenti; e nel frattempo le cause perse sono scese a meno del 40%. A fronte di questa rinnovata efficienza della Pubblica Amministrazione si manifesta un calo sensibile della litigiosità. La certezza del diritto e l'integrità dell'Amministrazione riducono la propensione nazionale alla moltiplicazione delle cause.

## INFORMATIZZAZIONE, LEGALITÀ, TRASPARENZA

Un altro successo che ancora una volta deve far ripetere: è possibile avere fiducia nel futuro. Lo stesso segnale di vicinanza ai cittadini onesti e virtuosi è quello che spesso rimbalza sui giornali con le operazioni contro i cosiddetti "falsi invalidi" o contro le riscossioni di pensione da parte di qualche parente di persone decedute: ma le tipologie delle truffe sono diverse e comprendono i falsi braccianti e le prestazioni non dovute, gli evasori di contributi previdenziali e le più banali ma frequenti falsificazione di documenti. Ogni volta che si legge la notizia di una indagine della Procura, di un blitz delle Forze dell'Ordine è il segno di una collaborazione fattiva con l'Inps, che segnala, avverte, denuncia. A costo di attentati e ritorsioni che ahimé avvengono spesso - anche se non sempre dichiarati, per ovvi motivi di sicurezza - contro i nostri funzionari e i nostri dirigenti solerti e impegnati nella difesa dell'interesse pubblico.

Solo così, anche quest'anno, si può ottenere il recupero di quasi sette miliardi di contributi evasi e l'emersione di quasi 100mila lavoratori in nero.



E solo così le Forze dell'Ordine hanno potuto denunciare quasi novemila persone (nel corso del 2012), avviare indagini contro mille e arrestarne più di 200. Nel solo 2012 le somme truffate all'Inps, oggetto di queste indagini della Magistratura, superano i 100 milioni di euro.

A queste cifre si devono aggiungere quelle derivanti dalla normale e ordinaria attività di controlli amministrativi e medico-legali sull'intero territorio nazionale, che - solo sul fronte dell'invalidità civile - ha portato negli ultimi due anni alla revoca di quasi 100mila prestazioni.

L'impegno per la telematizzazione, l'informatizzazione e la dematerializzazione dei documenti - veicolo primario di trasparenza e controllo - si scontra con un'obiettivo disomogeneità di alfabetizzazione digitale nel Paese. La maggior parte dei rapporti tra l'Istituto e il Paese è mediato dal lavoro prezioso e competente svolto dai patronati, dai Caf, dai professionisti e dai consulenti. Grazie all'opera degli intermediari qualificati è stato possibile assicurare l'erogazione e la fruizione di servizi e prestazioni in un momento in cui la domanda del Paese si è fatta più insistente.

## IL NUOVO WELFARE CONTRO LE MATERIE CONCORRENTI

In questo mondo che cambia rapidamente come si può immaginare un sistema di protezione sociale che resti uguale a sé stesso? Si assiste sempre più spesso a un virtuoso esercizio di immaginazione su quello che potrà essere il nuovo Welfare. La politica, le parti sociali, le imprese, i soggetti che rappresentano interessi e cittadini a ogni titolo hanno il dovere di interrogarsi e di proporre nuovi equilibri che assicurino sostegno ai più deboli e conti in equilibrio.

Lo Stato sociale italiano, prima di immaginare tagli, dovrebbe forse produrre una migliore e più razionale allocazione delle stesse risorse. Infatti la spesa complessiva per la protezione sociale in Italia è pari al 29,9% del Pil, di poco superiore alla media Ue (dati Eurostat). Il problema non è il "quanto", ma "come" e "dove" indirizzare le risorse. Troppi attori oggi si sovrappongono sulle stesse aree di servizio al cittadino. La stessa riforma del titolo quinto della Costituzione ha finito per moltiplicare le cosiddette "materie concorrenti". È il caso, ma non l'unico, delle distorsioni che si verificano sul fronte del riconoscimento dell'invalidità civile, che ancora vede confliggere Regioni, Asl e Inps, disperdendo risorse, allungando le attese dopo la domanda di prestazione, rendendo al cittadino un servizio incerto e inadeguato. Quando le "materie concorrenti" riguardano l'erogazione di servizi e prestazioni legati ai bisogni primari, nella sfera dell'assistenza alla persona, si mostra con maggiore urgenza il dovere di una adeguata razionalizzazione istituzionale.

È una condizione inevitabile per interrompere quella spirale di diffidenza tra cittadini e Stato, che si alimenta con le incertezze amministrative, con

le asimmetrie informative e con l'indeterminatezza dei tempi di esecuzione dei doveri e degli impegni della Pubblica Amministrazione.

La nuova legislatura e il nuovo Governo sono nati sotto l'auspicio di una profonda riforma istituzionale. In questo contesto mi sento di fare un appello sincero e convinto al Parlamento e all'Esecutivo, come a tutte le forze politiche e sociali: il Paese ha bisogno di semplificazione; e ha bisogno di poter individuare con certezza le responsabilità istituzionali. Sapere chi fa che cosa responsabilizza gli uomini e le Istituzioni di fronte all'unico soggetto del diritto: il cittadino.

## IL NUOVO WELFARE E L'EUROPA

Si parla spesso e doverosamente anche di un nuovo disegno di Welfare europeo. In Europa ancora molti preferiscono parlare, in proposito, di un "terreno comune", tra case nazionali distinte e distanti. Nei tempi trascorsi di crescita economica ciascun Paese ha costruito un proprio modello di Welfare autosufficiente, contando sulle risorse che è stato capace di capitalizzare e redistribuire. Ciascuno per sé.

I sistemi di previdenza sociale nell'Unione Europea variano considerevolmente fra un Paese e l'altro: gli Stati membri sono infatti liberi di decidere chi sia coperto e assistito ai sensi della loro legislazione, quali prestazioni vadano effettuate e a quali condizioni, secondo quali modalità esse siano calcolate, così come l'ammontare dei contributi.

Non basta più immaginare un'Europa fondata solo sul Fiscal compact. L'elemento fiscale e la politica di bilancio non sono più sufficienti - ammesso lo siano stati nel recente passato - per costituire quell'Europa che dobbiamo continuare a sognare.

In attesa di produrre un vero e proprio "Statuto europeo della previdenza sociale", per rimuovere i problemi giuridici di una armonizzazione non più rinviabile, è auspicabile almeno la promozione di un tavolo comune tra gli enti previdenziali dei Paesi Ue, per predisporre un'agenda di servizi e una banca dati comune, al servizio dei lavoratori europei. Un primo passo delle Istituzioni del Vecchio Continente, per rinnovare la fiducia nell'Europa dei popoli e dei cittadini.

## IL NUOVO WELFARE TRA PUBBLICO E PRIVATO

Ricostruire la fiducia per un sguardo coraggioso verso il futuro vuol dire anche immaginare un nuovo Welfare disegnato in un più ampio perimetro di collaborazione tra pubblico e privato, tra aree di intervento che non possono più restare distinte e separate: Welfare non è solo la previdenza, non è solo la salute, non è solo l'assistenza e il sostegno a chi ha più forte



il bisogno di aiuto, non è solo scuola e formazione. Ma è tutto questo insieme, in una società che cambia, invecchia di più e meglio, e che non può soltanto approfittare delle infinite risorse che le famiglie, e la solidarietà sociale hanno saputo mettere in campo per colmare la lacune del servizio pubblico. Pubblico e privato, famiglia e Istituzioni, volontariato e Stato: l'orizzonte della coesione sociale deve saper superare vecchie logiche di separazione, per rilanciare quel clima di fiducia che è la premessa di un Paese che deve tornare a crescere, anche nel tempo del bisogno.

**Relazione annuale del Presidente INPS Antonio Mastrapasqua**

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](http://www.primaprint.it)

Finito di stampare

nel mese di luglio 2013

su carta ecologica Symbol Freelife Vellum

Fedrigoni Cartiere Spa

certificata SQS ISO 14001:2004



Tiratura 500 copie