

RELAZIONE IOCCA

Saluto e ringrazio il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali Prof. Enrico Giovannini, il Presidente ed il Direttore Generale dell'Istituto, nonché tutti i relatori che partecipano a questa presentazione del Bilancio sociale 2012 dell'INPS.

Saluto e ringrazio inoltre tutti i dirigenti, le lavoratrici ed i lavoratori dell'Istituto, i rappresentanti delle forze sociali all'interno del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, presenti in sala e quelli collegati in videoconferenza.

Un saluto particolare ai Presidenti, ai Vice Presidenti e a tutti i componenti dei Comitati Regionali, che hanno condiviso con il CIV il processo di rendicontazione sociale avendo riguardo soprattutto alle specificità dei territori nei quali operano, considerando che questo percorso è iniziato nelle regioni con la costruzione dei bilanci regionali.

Dopo questi doverosi saluti e prima di esporre i contenuti del mio intervento, desidero premettere che la presentazione del Bilancio Sociale dell'INPS 2012

rappresenta una delle primissime occasioni pubbliche dell'attuale CIV dell'INPS che, come sapete, si è insediato il 1 ottobre scorso, e che il bilancio sociale che oggi presentiamo è il risultato dell'attuazione di specifiche linee di indirizzo dettate dal precedente CIV. Con ciò significando che già dal prossimo bilancio sociale del 2013 apporteremo delle modifiche sia dal punto di vista metodologico che da quello dei contenuti che dovranno essere quanto più possibile intellegibili alla vastissima platea dei fruitori dei servizi offerti dall'Istituto.

Il Bilancio Sociale per l'anno 2012 - che evidenzia per la prima volta al suo interno anche le attività dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS prosegue il percorso evolutivo della rendicontazione sociale dell'INPS, diretta a "dare conto" ai cittadini dell'operato dell'Istituto in un'ottica di trasparenza e di chiarezza degli obiettivi perseguiti.

Questo documento, che si basa sui dati consolidati del bilancio consuntivo 2012 ponendo al centro della sua analisi l'intero mondo del lavoro ed i cittadini, vuole essere uno strumento attivo di partecipazione e di democrazia, con il

quale gli interlocutori dell'Istituto possono valutare l'offerta di servizi e apportare nuove istanze all'Ente.

Finalità del Bilancio sociale è rendere l'Ente più responsabile verso i cittadini, attuando politiche partecipative - unitamente al potenziamento della comunicazione - valorizzando in tal modo i caratteri fondamentali della missione dell'INPS in un contesto di responsabilità sociale verso le lavoratrici, i lavoratori, le imprese ed i pensionati.

Per descrivere il senso più profondo del bilancio sociale utilizziamo anche il termine di rendicontazione, termine che indica il "dare conto" delle attività istituzionali a tutti i portatori di interesse.

Le caratteristiche della rendicontazione sociale escludono infatti qualsiasi tentativo di rinchiudersi in se stessi, qualsiasi rischio di autoreferenzialità ed implicano, invece, un continuo mettersi in discussione ed una continua revisione della propria azione per verificarne l'efficacia.

Con l'attività di rendicontazione perseguiamo infatti la finalità di valorizzare le caratteristiche fondamentali dell'INPS e della sua missione istituzionale: rispettare il valore della trasparenza, nonché ascoltare ed interagire con tutti i portatori di interesse.

Perseguiamo, inoltre, la finalità di indicare un percorso di continuo miglioramento dei risultati, ma anche quella di trovare un linguaggio comunicativo in grado di rappresentare i risultati stessi.

È da sottolineare, inoltre, che la rendicontazione sociale dell'INPS rappresenta la sintesi delle attività di un Ente nel quale il partenariato costituito da forze sociali, del lavoro e dell'impresa, rivestono un ruolo essenziale e fondamentale.

Si tratta, inoltre, di un'attività che investe tutti i livelli territoriali del nostro Paese in quanto, come già accennato, il processo di rendicontazione sociale è iniziato nelle Regioni con la costruzione dei Bilanci sociali Regionali.

Questa attività ha consentito di valutare e misurare l'azione dell'INPS nelle singole realtà territoriali ed ha altresì permesso di evidenziare e comprendere le peculiarità e le criticità proprie di ogni realtà locale.

Sappiamo bene, infatti, che l'Istituto opera in realtà complesse e talvolta molto diverse fra loro, sia riguardo alla struttura economico-produttiva, sia in rapporto alla struttura sociale.

Per una analisi più specifica del territorio, ogni Regione si è attivata per la realizzazione del proprio Bilancio Sociale regionale, per confrontare l'azione dell'Istituto con la realtà locale e per interloquire direttamente con i portatori di interesse presenti sul territorio.

Il Bilancio sociale nazionale, invece, espone i dati complessivi, prevedendo anche una disamina dei dati stessi distinti per aree geografiche.

Come già accennato, il bilancio sociale che qui presentiamo dà conto delle attività istituzionali dell'anno 2012, attività che sono state fortemente influenzate dalla necessità di attuare una serie di disposizioni normative,

nonché di fronteggiare contemporaneamente gli effetti negativi di una crisi economica che non accenna a cedere il passo ad una ripresa oltremodo necessaria per le sorti del nostro Paese.

L'anno 2012 è stato infatti caratterizzato, tra l'altro, da due importanti interventi normativi che hanno riguardato particolarmente il nostro Istituto.

Il primo riguarda, come già detto, la confluenza dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS nell'INPS, in base alla quale l'Istituto è chiamato a rivestire il ruolo di unico gestore della previdenza pubblica rafforzando, in tal modo, la sua funzione nell'ambito del sistema di welfare nazionale.

Nell'anno 2012 il suddetto processo di integrazione ha rappresentato – e, per certi versi, tutt'ora rappresenta - una sfida ambiziosa.

Nella circostanza va sottolineato come l'integrazione dell'ex-INPDAP e dell'ex-ENPALS sia sempre stata vista e vissuta, da parte dell'Istituto, non come una reale soppressione dei summenzionati Enti ma, piuttosto, come una

opportunità, che recepisce ed incrementa il patrimonio già considerevole di valori, di professionalità e di efficienza presenti nello stesso INPS.

Tale integrazione viene realizzata, infatti, con l'indispensabile partecipazione di tutti i dipendenti, valorizzandone al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza per garantire, in tal modo, elevati standard qualitativi nell'erogazione dei servizi alla vasta platea di utenza.

Il secondo intervento legislativo è rappresentato ed afferisce alla riforma delle pensioni, introdotta, dal 1 gennaio 2012, dall'art. 24 del decreto legge 201/2011.

La recente riforma delle pensioni, con l'allungamento dell'età pensionabile ed il passaggio dal sistema retributivo a quello contributivo, ha, ancora una volta, apportato rilevanti cambiamenti allo scenario previdenziale, in ordine sia alla necessaria sostenibilità economica dello stato sociale, sia alla qualità della vita dei pensionati di oggi ed ancor di più ai pensionati di domani.

Inoltre, l'attuale grave crisi finanziaria ed economica, con le profonde ricadute sull'occupazione e con l'aumento del costo della vita, ha di fatto aggravato le condizioni economiche dei cittadini, rendendo ancora più essenziale il ruolo dell'Istituto.

In questo quadro, infatti, l'INPS ha assunto un ruolo determinante per la tenuta del tessuto socio-economico del Paese, con la sua insostituibile attività di protezione sociale e di garanzia dei servizi e delle prestazioni fondamentali a sostegno del reddito delle famiglie.

Peraltro, nella fattispecie, risulta evidente che parlare di bilancio sociale di un grande Ente previdenziale come l'INPS che, a seguito della confluenza dell'INPDAP e dell'ENPALS è divenuto l'unico gestore della previdenza pubblica, non è cosa né semplice né agevole.

I servizi forniti dall'Istituto coprono, infatti, aree amplissime e diversificate e, in termini finanziari, i flussi contabili sono secondi solo al bilancio dello Stato.

Rispetto ai contenuti del Bilancio sociale 2012 che presentiamo oggi, già, peraltro illustrati egregiamente dal Vice presidente Pontrandolfi, risulta sufficiente soffermarsi soltanto su alcuni aspetti salienti.

Un primo aspetto, che è ben evidenziato nel documento, è quello relativo all'importanza dell'azione svolta dall'Istituto per rafforzare la legalità, il contrasto al lavoro nero ed all'evasione contributiva.

Nel corso del 2012 l'azione ispettiva dell'INPS ha contrastato tali fenomeni, i quali, oltre ad impedire una crescita equilibrata e socialmente sostenibile del sistema Paese, creano il dannoso effetto della concorrenza sleale nei confronti delle aziende che agiscono nella legalità, gravando in modo determinante sul finanziamento contributivo del sistema di sicurezza e previdenza sociale.

Un secondo aspetto è quello della modalità di comunicazione con l'utenza, la così detta "telematizzazione dei servizi".

L'INPS ha investito molto nella modalità telematica, sia per la comunicazione, sia per l'erogazione dei servizi ai propri utenti e, nel 2012, è stato anche

portato a compimento il passaggio alla via telematica della quasi totalità di richieste da parte degli utenti.

Tuttavia, al riguardo, su tale aspetto è necessaria una attenta riflessione.

Non si può pensare di mettere in discussione un processo evolutivo orientato a migliorare sia la qualità dei servizi offerti, sia l'efficienza dell'Istituto, ma abbiamo il dovere di non sottovalutare l'impatto delle nuove modalità operative su una platea di utenti caratterizzata da un'età media elevata e da possibili difficoltà nell'uso delle moderne tecnologie.

È pur vero che, per ovviare alle difficoltà di utilizzo da parte di persone anziane o comunque non inclini all'uso delle tecnologie, è sempre prevista la possibilità di ricorrere al Call Center e ai Patronati, che provvedono ad effettuare le operazioni telematiche quali l'invio di richieste di prestazioni e servizi, il monitoraggio dello stato di lavorazione delle pratiche ed in generale le comunicazioni da e per l'Istituto.

È anche vero, però, che l'Istituto non può e non deve abdicare al suo tradizionale ruolo di vicinanza, di supporto e di punto di riferimento per l'utenza, in coerenza con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi per i tutti i cittadini, i pensionati, gli assicurati, le aziende, le pubbliche amministrazioni.

Un terzo aspetto meritevole di attenta riflessione è rappresentato dalla formazione del proprio personale, cui l'Istituto connette un valore fondamentale al fine di favorire l'accrescimento delle professionalità e dei livelli di conoscenze in special modo in questo periodo di amalgama del personale proveniente dagli Enti soppressi.

Come viene evidenziato nel bilancio sociale, l'attività di formazione ha riguardato la generalità del personale ai diversi livelli di responsabilità, su tematiche che hanno spaziato dalle funzioni di livello strategico-innovativo, legate alle recenti modifiche del modello organizzativo, fino agli ambiti più operativo-gestionali delle aree istituzionali.

L'attività formativa ha riguardato, difatti, anche il personale ex Inpdap ed ex Enpals, con iniziative strutturate ad hoc per l'integrazione di tutto il personale,

sia per sviluppare le capacità relazionali e comunicative per i servizi all'utenza, sia per rafforzare lo spirito di appartenenza e la collaborazione a tutti i livelli.

Sul tema della formazione – uno snodo fondamentale, soprattutto a seguito dell'incorporazione degli Enti soppressi - occorre sottolineare come gli interventi debbano riguardare l'aspetto della crescita professionale di tutto il personale, ma anche quello motivazionale e di identificazione negli obiettivi aziendali.

Svolte queste brevi osservazioni, si rende necessario approfittare di questa occasione per fornire ulteriori spunti di riflessione rispetto ai dati ed alle considerazioni contenute all'interno del documento.

Poiché l'obiettivo rimane quello di migliorare l'efficacia della rendicontazione, risulta conveniente anticipare, infatti, come il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, già in sede di approvazione del presente Bilancio sociale, abbia elaborato le prime indicazioni per la redazione del prossimo bilancio sociale 2013.

Come avviene ogni anno, queste prime indicazioni dovranno essere poi formalizzate in una specifica deliberazione, che il CIV adotterà all'inizio del 2014.

Si rende necessario, comunque, anticipare qualche indicazione, per condividere alcuni dei temi su cui è aperta la riflessione, con la premessa che è intenzione del CIV incrementare la valorizzazione del processo di ascolto del territorio, già realizzato in questa ed in precedenti edizioni.

Il Bilancio Sociale 2013 dovrà evidenziare, ad esempio, con maggiore puntualità il ruolo assunto dai partners dell'Istituto, in particolare dei patronati e di tutte le altre forme di collaborazione che vengono effettuate in sinergia con lo stesso Istituto.

Inoltre, per renderne comprensibili i contenuti ad una platea quanto più vasta possibile, il prossimo bilancio sociale dovrà approfondire i seguenti aspetti:

- comprendere il ruolo svolto dalle nostre attività nella società civile;
- verificare il tasso di conseguimento degli obiettivi prefissati;

- dimostrare il valore aggiunto fornito alla comunità;
- introdurre trasparenza nelle attività svolte;
- verificare l'utilità sociale delle azioni intraprese;
- verificare la qualità dei rapporti con l'utenza.

Nel prossimo documento si dovrà, inoltre, consentire ai portatori di interesse di individuare più puntualmente la responsabilità sociale dell'INPS e, a tale fine, sarà opportuno mettere in luce i seguenti aspetti connessi all'attività dell'Istituto:

- i risvolti del bilancio di esercizio sulla collettività;
- i principi di trasparenza dell'attività della PA;
- la partecipazione reale dei cittadini;
- le criticità esistenti;
- il tasso di soddisfazione delle esigenze della collettività;
- la connessione tra scelte effettuate, risorse impiegate, risultati ottenuti;
- l'operato dell'amministrazione ed il conseguente impatto sociale.

Anche per il prossimo bilancio sociale, nella rendicontazione dovranno essere evidenziati i concetti di responsabilità dell'azione amministrativa e di legittimazione sociale della stessa, al fine di qualificare l'operato dell'Istituto in base al suo impatto nella società.

Per questo si rende necessario coinvolgere i portatori di interesse in un dialogo continuo che deve essere costruito e affinato nel tempo per valutare i livelli di performance istituzionali.

In altri termini dovrà essere esplicitato nel modo più chiaro possibile tutto il processo attraverso il quale l'INPS interpreta e soddisfa i bisogni della collettività di riferimento.

Diviene necessario, quindi, mettere a punto sistemi di raccolta delle istanze provenienti dal territorio ed, a tal fine, sarà opportuno che le strutture territoriali vengano fornite degli indicatori e della competenza per:

- ascoltare i portatori di interesse e le parti sociali;
- raccogliere le istanze;

- individuare le aspettative;
- verificare la soddisfazione dell'utenza per i servizi.

Il Bilancio Sociale 2013, nel rispondere a criteri di trasparenza, veridicità, comparabilità, chiarezza e contestualizzazione delle informazioni in esso contenute, dovrà inoltre prevedere una verifica delle stesse informazioni attraverso studi ed analisi rivolte ad accertare il grado di soddisfazione degli utenti.

In considerazione del continuo incremento dei compiti affidati all'Istituto, dell'allargamento della platea dei soggetti interessati alle sue attività, i contenuti del Bilancio sociale dovranno essere comprensivi delle realtà riguardanti le varie gestioni e, per ciascuna gestione, dovranno dare conto della separazione tra le attività attinenti alla previdenza e quelle attinenti all'assistenza.

Dopo questa breve parentesi sull'orientamento del CIV in merito al prossimo bilancio sociale su cui, si insiste, è aperta la riflessione, diventa necessario

chiudere l'intervento ringraziando, in primo luogo, tutti i dipendenti dell'Istituto.

L'ampia esposizione dei compiti e delle attività dell'INPS evidenziate all'interno del documento, consente infatti di comprendere l'importanza del lavoro svolto quotidianamente, con impegno e dedizione, delle lavoratrici e dei lavoratori dell'Istituto al servizio del nostro Paese.

È necessario ricordare, in particolare, l'impegno ed il sacrificio di quanti si trovano ad operare nei territori più disagiati, segnati ad esempio dalla criminalità organizzata, e che, attraverso la loro attività, portano un segnale di legalità, di onestà e di trasparenza.

Diventa necessario, inoltre, ricordare l'impegno dei dipendenti dell'Istituto che hanno operato nelle zone colpite da calamità naturali, testimoniando con la loro attività la presenza dell'Istituto a sostegno di tutta la popolazione e delle imprese.

È necessario, nella sostanza, sottolineare, pertanto, l'importanza ed il valore del lavoro svolto dall'INPS - a tutti i livelli - che, attraverso il suo personale e le sue strutture, anche nel 2012 ha consentito di rendere esigibili i diritti previdenziali dei lavoratori e dei pensionati, di erogare tempestivamente le prestazioni, nonché di ridurre i costi complessivi a carico del sistema produttivo semplificando gli adempimenti delle aziende e degli operatori economici.

A questo punto si aggancia la considerazione attinente ai risultati ottenuti dall'INPS in termini di qualità dei servizi erogati, che sono stati realizzati nonostante l'Istituto abbia dovuto applicare le numerose norme emanate dal legislatore che hanno imposto una riduzione delle spese di funzionamento ed il conseguente trasferimento all'entrata del bilancio dello Stato dei risparmi realizzati.

In un momento delicato, come quello attuale, in cui è necessario porre particolare attenzione alla politica di contenimento della spesa pubblica, occorre sottolineare come l'INPS vi abbia ampiamente contribuito nel corso degli ultimi anni.

Non può essere dimenticato, tuttavia, che accanto agli obiettivi di economicità posti dal legislatore, l'obiettivo principale dell'Istituto rimane quello di garantire il miglioramento della qualità dei servizi per i tutti i cittadini, i pensionati, gli assicurati, le aziende, le pubbliche amministrazioni.

Ritengo, pertanto, necessario evidenziare come i tagli imposti all'INPS, reiterati nel corso degli anni, a fronte di richieste di sempre maggiore efficienza e di modernizzazione, mal si concilino con le suddette esigenze di miglioramento della qualità dei servizi, soprattutto se si pensa agli ulteriori e consistenti risparmi strutturali che l'Istituto ha già assicurato nel 2012, che sta assicurando nel 2013 e che dovrà assicurare nei prossimi anni (circa 500 milioni annui).

Non è ipotizzabile, infatti, che l'Istituto possa continuare - già da quest'anno e anche in futuro, così come previsto dalla vigente normativa - a ridurre in maniera così consistente le proprie spese di funzionamento, mantenendo inalterata la qualità dei servizi erogati.

Infatti , come più volte evidenziato dal CIV con proprie deliberazioni e Ordini del Giorno, la realizzazione di tali risparmi, uniti alla continua contrazione della consistenza del personale (vedi da ultimo la legge 135/2012), rischiano di compromettere seriamente la funzionalità dell'Istituto, di pregiudicare la qualità dei servizi sin qui offerti e di incidere negativamente sulla professionalità e sullo spirito di appartenenza del personale.

Come ho già rappresentato nella recente audizione del 13 novembre scorso presso la Commissione bicamerale di controllo degli enti previdenziali, il CIV auspica un intervento normativo diretto ad una consistente riduzione dei risparmi di spesa attualmente imposti all'Istituto in modo da consentire in futuro all'INPS di garantire i propri servizi al Paese mantenendo gli elevati livelli di qualità, efficienza, efficacia ed economicità che lo hanno fin qui distinto nell'ambito dell'intera pubblica amministrazione.

A queste legittime richieste pur tuttavia devono seguire comportamenti esemplari da parte di tutti noi, componenti degli Organi, e dipendenti dell'Istituto.

Tutti quanti noi dobbiamo, pertanto, continuare ad impegnarci per garantire l'elevata qualità dei servizi che ha permesso all'Istituto di caratterizzarsi nell'ambito della Pubblica amministrazione, svolgendo le nostre attività con intelligenza, coraggio e passione.

Ritengo, infatti, per finire, che soltanto un comportamento irreprensibile da parte di ciascuno di noi potrà consentire all'INPS di acquisire una credibilità ancora maggiore a livello istituzionale, che potrà favorire l'accoglimento delle nostre legittime istanze.