



BILANCIO SOCIALE

Inps rende conto ai cittadini

INDICE

Presentazione	5-6
Nota introduttiva: "Inps tra cittadino e Stato"	8

PARTE PRIMA - L'AZIENDA SOCIALE INPS

L'IDENTITÀ AZIENDALE 14

1. L'evoluzione storica e normativa	14
2. La missione	15
3. I dati di contesto	17
4. Gli Organi dell'Istituto	18
5. L'organizzazione	19
6. Gli organici	23

LE STRATEGIE E LE POLITICHE 25

1. Il contesto di riferimento	25
2. La relazione programmatica 2005-2007	26
3. Le leve operative	27
4. Il nuovo regolamento di amministrazione e contabilità	28
5. Il sistema di pianificazione e controllo di gestione	29
6. L'attività di audit	32
7. L'innovazione tecnologica al servizio dei cittadini e delle imprese	33

LE PARTI SOCIALI - LA RELAZIONE SOCIALE - L'AMBIENTE

- 1. I portatori di interesse: impegni e relazioni**
- 2. Energia e ambiente**

PARTE SECONDA - L'INPS VERSO I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI

LA GESTIONE DEGLI ORGANICI 42

1. L'impiego delle risorse	42
2. La formazione	42
3. Le pari opportunità	45
4. La sicurezza sul luogo di lavoro	46

PARTE TERZA - L'INPS VERSO I PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI

IL QUADRO DI RIFERIMENTO NAZIONALE 50

1. Gli aspetti demografici	50
2. Gli indicatori socio-economici sull'occupazione	53
3. Le aziende	55
4. Gli assicurati	59
5. I percettori delle prestazioni a sostegno del reddito	61
6. I pensionati	67

IL RAPPORTO TRA INPS E CITTADINI 76

1. Le linee di intervento	76
2. Le prestazioni pensionistiche della gestione obbligatoria	77
3. Le prestazioni agli invalidi civili	79
4. Le prestazioni a sostegno del reddito	81
5. I servizi dell'area medico-legale	84
6. Le attività dell'avvocatura	86



IL RAPPORTO TRA INPS E AZIENDE	88
1. Le entrate contributive e la gestione del conto aziendale	88
2. La lotta all'evasione contributiva e al lavoro nero	93
LA MISURAZIONE DELL'EFFICIENZA	98
PARTE QUARTA - BILANCIO DI GENERE: AVVIO DI UN PERCORSO	
Premessa	100
Analisi di genere del Bilancio sociale Inps	100
PARTE QUINTA - L'INPS NEL TERRITORIO	
Premessa	112
ABRUZZO	113
BASILICATA	121
CALABRIA	133
CAMPANIA	139
EMILIA ROMAGNA	147
FRIULI VENEZIA GIULIA	160
LAZIO	170
LIGURIA	179
LOMBARDIA	194
MARCHE	211
MOLISE	223
PIEMONTE	234
PUGLIA	246
SARDEGNA	254
SICILIA	268
TOSCANA	276
TRENTINO ALTO ADIGE	288
UMBRIA	300
VALLE D'AOSTA	307
VENETO	317
Allegato 1: La metodologia	332
Allegato 2: La Carta dei servizi INPS (estratto)	350
Allegato 3: Questionario	357





Dar conto ai cittadini

Siamo finalmente al varo del primo Bilancio sociale dell'Inps.

La realizzazione di uno strumento che "dia conto" ai cittadini del nostro operato rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno i programmi, le attività e i risultati raggiunti è infatti una tappa importante nel cammino evolutivo del nostro Istituto.

Un passo che si inserisce a pieno titolo in un percorso che l'Istituto ha già intrapreso (e vuole continuare) nella direzione di un'accoglienza e soddisfazione dei bisogni e delle esigenze dei milioni di cittadini e aziende che serve; di trasparenza negli obiettivi e nelle azioni intraprese per raggiungerli; di cura e attenzione verso tutti i nostri pubblici di riferimento; di valorizzazione delle nostre risorse umane e professionali.

Il Bilancio sociale rappresenta quindi una pietra miliare a cui da oggi in poi si dovrà fare riferimento, anche come compendio di informazioni valide non solo per farci conoscere in maniera trasparente all'esterno, ma per ritrovarci all'interno, rafforzati nella condivisione delle strategie intraprese.

Se torniamo indietro nel tempo, a ritroso nella gloriosa storia di questo nostro Istituto, non possiamo non rilevare la portata dei cambiamenti intercorsi. Trasformazioni che sono lo specchio di quanto è avvenuto nel Paese in termini di modernizzazione, crescita socio-economica, evoluzione del mercato del lavoro, acquisizione e esercizio di nuovi e vecchi diritti.

Si può dire senza presunzione, che Inps si è posto come anticipatore e catalizzatore di taluni di questi cambiamenti, basti pensare, ad esempio, all'attività svolta in termini di informatizzazione e telematizzazione dei processi lavorativi e di erogazione delle prestazioni. Ed è stato in grado di accogliere tutte le nuove istanze e compiti con senso del dovere e straordinaria flessibilità, sapendo anche riconvertire risorse e servizi, riuscendo a far fronte alle richieste di protezione sociale che emergevano dalle diverse realtà territoriali del Paese.

Sono sicuro che tra le righe del Bilancio sociale si potrà leggere tutto ciò, ma con un po' di ambizione e orgoglio, mi spingo a dire che vorrei che tale strumento rappresentasse anche qualcosa di più.

Un richiamo che, per certi versi, deve essere ancora più forte dei suoi stessi contenuti, uno stimolo ad andare avanti per il raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi: l'Inps come moderna azienda di servizi in grado di bilanciare l'esigenza di efficacia della sua azione con un'equa ripartizione delle risorse che sostenga lo sviluppo e soddisfi il bisogno di sicurezza della cittadinanza.

Un Bilancio sociale che riproponga l'Istituto come caposaldo dello stato sociale del nostro Paese.

Gian Paolo Sassi
Presidente INPS

INPS: un rinnovato impegno sociale e civile

Diversi sono i modi con cui rispondere ai propri dipendenti, ai propri utenti ed ai soggetti di riferimento delle politiche, delle strategie, del modo di operare, delle priorità che un'azienda piuttosto che un ente pubblico sceglie di portare avanti: e non v'è dubbio che nel valutare il servizio offerto anziché il prodotto presentato sempre più valore assumono le scelte che implicano aspetti etici, o atteggiamenti che "sconfinano" nell'ambito etico-morale. La "mission" e la sua condivisione sono elementi importanti per avere il consenso del personale, degli utenti, dell'opinione pubblica. Sempre più importante diviene quindi l'impegno esplicito e coerente con cui un'azienda "promuove" se stessa: è l'intera cultura aziendale che deve cercare prima di tutto dentro di sé la propria coerenza ed un proprio stile, attraverso i quali trovare all'esterno rappresentazione nell'immaginario collettivo, interagire col sociale e predisporre dei sensori per conoscere sempre più e sempre meglio i bisogni dell'utenza piuttosto che il mercato.

Questo è tanto più vero per una realtà quale quella dell'INPS che ha nella sua stessa esistenza motivo di impegno civile e sociale. E che oggi più di ieri ha la necessità di rendere evidente il proprio impegno in una realtà complessa e in evoluzione come è quella del Welfare State, di affermare l'importanza delle proprie attività nei confronti del proprio mondo di riferimento (cittadini, imprese, governo), del valore attribuito al lavoro dei propri dipendenti.

Non è infatti possibile ignorare che l'intera comunità -per le più svariate ragioni- è particolarmente attenta al modo con il quale un ente come l'INPS impiega le proprie risorse, svolge il proprio ruolo, interagisce con i propri "azionisti di riferimento" e che quella comunità ritiene dovere etico prioritario dell'Istituto la trasparenza delle azioni, la comunicazione di ciò che è fatto, di come viene fatto, nei confronti di chi. Una realtà come l'INPS è socialmente responsabile per definizione, ma ha la necessità di gestire la propria "legittimità sociale" e questo può farlo in modo assai semplice evidenziando i fatti attraverso la redazione del bilancio sociale, che diviene così lo strumento attraverso il quale rilevare e dare conto all'esterno di questa profonda e permeata "socialità". Uno strumento di rendicontazione sociale capace di interiorizzare, in termini di trasparenza, i contenuti e il senso dell'attività istituzionale, divenendo una sorta di specchio dell'Ente che induce all'analisi e alla riflessione. Così da rendere esplicita e costante la dinamicità di un processo che si perderebbe se quello specchio fosse statico.

Il Bilancio sociale, di cui oggi presentiamo la prima edizione è incentrato sul riconoscimento dell'importanza del territorio (oggi luogo privilegiato in quanto protagonista attivo di un sistema di welfare locale che sta sempre più contribuendo all'apertura di nuovi spazi di solidarietà, all'attivazione diretta di responsabilità da parte della società civile, all'ideazione progettuale, alla valorizzazione dell'importanza delle modalità di gestione e di erogazione dei servizi, alla costruzione di una nuova stagione di diritti di cittadinanza), altro non vuole essere se non l'interpretazione etica del concetto di trasparenza evocato da tante norme e nel contempo la risposta a un'esigenza gestionale, se la gestione è interpretata in maniera non autoreferenziale e con spirito di servizio.

Ma il Bilancio sociale a cui noi tendiamo è anche un'opzione etica, finalizzata a rendicontare ai cittadini le ricadute sociali delle attività svolte dall'INPS, al centro e in periferia. Nella consapevolezza che rendicontare ai diversi portatori di interesse significa misurare non le



ricadute economiche della gestione, ma le ricadute sociali legate a tale gestione, per dare spessore e contenuto ai risultati economici, raccontando la qualità che si nasconde dietro la quantità delle cifre, tenendo conto dell'interesse delle varie categorie di soggetti alle quali la rendicontazione sociale si rivolge.

Quello che oggi proponiamo è un documento aperto, che volutamente richiede l'apporto dei suggerimenti, delle proposte, delle analisi critiche delle parti sociali ed imprenditoriali che sono all'interno dei Comitati provinciali e regionali, dei soggetti esterni che con l'Istituto si relazionano ed interagiscono e della stessa Tecnostruttura, nell'obiettivo di rappresentare l'INPS come un sistema aperto, non autoreferenziale che, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti i territori e coerentemente di tutti i portatori di interesse, conferma e arricchisce la sua centralità di soggetto protagonista attivo dello Stato sociale.

Sappiamo di avere scelto un percorso complesso, ma proprio per questo vero e partecipato, che siamo certi condurrà ad una rendicontazione sociale capace di dare certezza della trasparenza delle logiche usate per amministrare, della coerenza degli atti compiuti con le finalità a cui devono essere ispirati, così da rendere sempre più esplicito l'insostituibile ruolo che il nostro Istituto svolge oggi e ancora di più dovrà svolgere in futuro.

Grazie a tutti e a ciascuno per il lavoro svolto finora e per quello che ci dovrà vedere impegnati nel futuro, affinché gli obiettivi dati si traducano in realtà.

Francesco Lotito
Presidente Consiglio Indirizzo e Vigilanza INPS

INPS tra cittadino e Stato

Il Bilancio sociale rappresenta lo strumento cardine che esprime il riconoscimento della dimensione sociale dell'attività delle aziende, sia private che pubbliche, affiancandosi, senza sovrapporsi, alla loro missione istituzionale e ne rappresenta la certificazione sotto il profilo etico. In ciò è implicita la consapevolezza di come questo riconoscimento e le azioni poste in essere dall'organizzazione -per dare risposte concrete alle istanze che provengono dalla collettività (singoli cittadini, famiglie, imprese, associazioni e altre istituzioni pubbliche e private)- costituiscano un valore aggiunto per la competitività delle imprese private nel tempo e per la legittimazione sociale delle aziende pubbliche.

Realizzare il Bilancio sociale è un modo per rafforzare nell'azienda la consapevolezza che il senso e la legittimazione dell'attività svolta nel perseguire la missione istituzionale trovano conferma e si rafforzano dalla valutazione che ne danno gli operatori interni all'organizzazione e gli utenti dei servizi, la capacità di dialogare con loro, di identificarli, di ascoltarli, di coinvolgerli, di soddisfarli. Ciò presuppone la volontà a mettersi in discussione, cercando di rileggere il sistema delle relazioni sociali all'interno del quale l'azienda è inserita, al fine di valutare in modo condiviso e trasparente il ruolo svolto e l'impatto che ha generato nel sistema stesso.

Se tutto ciò è presente nel settore privato, ancor più deve esserlo nel settore pubblico. L'INPS, per sua stessa natura e per la sua missione istituzionale, intimamente connessa con le esigenze di tutela sociale previste dalla norma Costituzionale, deve sentirsi impegnato a dare alla propria azione contenuti di massima trasparenza nel perseguimento dei propri obiettivi, misurabili in termini di efficienza, efficacia, economicità e gradimento da parte dell'utenza. Rendere conto ai cittadini, in un contesto di reale partecipazione e condivisione delle scelte, è per l'Istituto una necessità e una opportunità, considerando che la tipicità dei fini e dei procedimenti attuati per realizzarli pone gli utenti dei servizi, allo stesso tempo, nella duplice condizione di fornitore e di cliente in un rapporto di unicità. Un rapporto che lega all'Istituto il soggetto (lavoratore e azienda) a partire dall'avvio della vita lavorativa o dell'attività produttiva.

Inoltre, il soggetto che si trova in relazione con l'INPS, sfruttando le tecnologie messe a sua disposizione (trasmissioni telematiche delle richieste di servizio e delle domande di prestazione; presentazione on line delle denunce contributive e dei relativi versamenti; ecc.) entra a far parte dei processi operativi interni dell'Istituto, apportando valore aggiunto nella definizione dei procedimenti amministrativi, con ricadute positive nella definizione dei programmi e nella valutazione dei risultati. Tutto ciò aumenta l'impegno e la responsabilità dell'Istituto nel perseguimento dei propri fini istituzionali, aggiungendo valore ai servizi forniti ai soggetti portatori di interesse, in termini di efficacia, qualità e agevolazione nella loro fruibilità.

La creazione di valore sociale fa parte, infatti, della missione istituzionale dell'INPS: gestire e comunicare la ricchezza in termini di benessere relazionale prodotto rappresenta la linea di azione di tutti gli obiettivi compresi nei piani operativi: ogni programma e ogni azione sono orientati al raggiungimento di questo fine, così come tutti gli strumenti di informazione e comunicazione sono finalizzati a descriverne il processo.



Si muovono in questa direzione i servizi a valore aggiunto forniti dall'INPS (pagamento delle prestazioni in tempo reale, servizi di consulenza, messa a disposizione degli utenti di servizi basati sulla multicanalità, nuove procedure basate sulla riduzione dei disagi e dei costi per gli utenti, ecc.).

Per l'INPS, quindi, il Bilancio sociale deve essere uno strumento attraverso cui:

- *fornire, sia a preventivo che a consuntivo, all'interno e all'esterno, un rendiconto chiaro e globale della propria missione, dei valori, dei programmi di azione, delle attività svolte, evidenziando i risultati ottenuti in termini di efficienza, efficacia ed economicità;*
- *evidenziare gli effetti sociali prodotti con la sua azione, con riferimento ai beneficiari delle prestazioni previdenziali e assistenziali, al sistema delle imprese e del lavoro autonomo, agli enti, alle associazioni e ai vari soggetti che entrano in rapporto con l'Istituto per lo svolgimento delle loro funzioni di rappresentanza di interessi individuali e collettivi.*

Da un punto di vista politico l'INPS, attraverso il Bilancio sociale, ha una straordinaria opportunità di proporsi come un grande soggetto intermediatore tra cittadini e Stato, contribuendo a recuperare il rapporto di fiducia con le Istituzioni, accreditandosi sempre più come azienda pubblica in grado di operare con adeguati livelli di autonomia gestionale, come peraltro prevede la legge 88/89.

La scelta INPS di redigere il Bilancio sociale scaturisce dalla consapevolezza dell'importanza che l'etica e la trasparenza svolgono nell'attività aziendale, dell'alto valore sociale della propria missione istituzionale e dell'importanza che assume la relazione con i portatori di interesse. Una consapevolezza che è comune all'intero Istituto, sia a livello centrale sia periferico. Ed è proprio dal territorio che è partita la spinta alla realizzazione del Bilancio sociale INPS, come sviluppo naturale di iniziative condotte in alcune regioni nel corso degli anni, finalizzate a recuperare un rapporto diretto con la popolazione, anche attraverso la rappresentazione dei servizi svolti e dei risultati conseguiti.

È tutto l'Istituto che deve ben comunicare con l'esterno e non solo specifici ruoli e funzioni, nella consapevolezza che il ruolo determinante, per favorire la percezione dell'attività dell'INPS all'esterno è quello delle persone che vi lavorano, che devono essere pienamente consapevoli e protagoniste del processo di rendicontazione sociale.

Il modello di rendicontazione del Bilancio sociale, oltre a porre in evidenza il senso dell'azione dell'Istituto e le sue modalità di esercizio in relazione alla sua missione istituzionale e alla capacità di farsi carico delle funzioni aggiuntive che gli vengono assegnate dal legislatore, potrà svolgere un importante compito di integrazione, sistematizzazione e valorizzazione delle informazioni derivanti dalle proprie banche dati, rendendo esplicita, chiara e accessibile a tutti la connessione tra le strategie adottate, le scelte effettuate, le risorse impiegate e i risultati ottenuti.

L'INPS ha deciso di pervenire alla realizzazione del Bilancio sociale attraverso un reale processo di partecipazione e di coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni all'Istituto. Ciò, sia per la definizione della metodologia sia per una generale condivisione delle finalità da perseguire e dei fenomeni da rappresentare. Tale scelta ha comportato l'avvio di una fase propedeutica basata sull'ascolto dei vari portatori di interesse e una prima sperimentazione che ha riguardato alcune realtà territoriali.

Il carattere innovativo e il rilievo strategico del Bilancio sociale INPS, sia in termini di servizio e di immagine per l'esterno sia per la ricaduta all'interno dell'Istituto, ha richiesto un approccio metodologico ispirato a criteri di gradualità dovendo perseguire molteplici aspetti, quali:

- cogliere tutte le opportunità derivanti dal carattere sperimentale del primo Bilancio sociale dell'Istituto;*
- assicurare una base comune di informazione e conoscenza, all'interno dell'organizzazione, sulla rendicontazione sociale e sullo strumento del Bilancio sociale;*
- attuare, nelle varie fasi di progettazione e realizzazione del Bilancio sociale, un "processo" di partecipazione attiva da parte dei lavoratori dell'Istituto e dei portatori di interesse esterni;*
- sviluppare una fase di ascolto dei portatori di interesse, interni ed esterni all'Istituto, valorizzando il contributo proveniente dal territorio, nelle sue diverse espressioni;*
- pervenire, a partire dal 2007, alla realizzazione di Bilanci sociali territoriali come momento di partecipazione e di trasparenza nei rapporti tra l'INPS e i cittadini, e come strumento di analisi condivisa con i portatori di interesse interni ed esterni all'Istituto e di orientamento nell'individuazione degli obiettivi da raggiungere.*

A tal fine, una particolare attenzione è stata rivolta allo sviluppo di un "percorso" che punti ad integrare la responsabilità sociale all'interno dell'Istituto con le realtà operanti nel territorio. La scelta è stata, dunque, quella di focalizzare l'attenzione sugli strumenti e sulla valorizzazione di forme di inclusione del punto di vista dei portatori di interesse in modo da garantire credibilità alla rendicontazione.

Il "percorso" seguito nella realizzazione del prototipo di Bilancio sociale e il "sistema di ascolto" descrivono la metodologia seguita dall'Ente.

Antonio Costanzo
Direttore centrale "Studi e ricerche"



IL BILANCIO SOCIALE INPS E IL SISTEMA DELLE COERENZE

