



CAMPANIA

IL CONTESTO SOCIO – ECONOMICO

La Campania, con 5.790.357 abitanti residenti (censimento 2006) è la regione d'Italia con la più alta densità di popolazione ed è seconda, solo alla Lombardia, per numero totale di abitanti. Sul suo territorio, ripartito nelle cinque province di Napoli, Avellino, Benevento, Caserta e Salerno, risiedono 551 Comuni, alcuni di essi con una popolazione vicina ai centomila abitanti.

Il prodotto interno lordo e la situazione economica

I dati che rappresentano l'andamento dell'economia regionale hanno fatto registrare negli ultimi anni fasi altalenanti rapportate allo sviluppo e alla crescita dell'economia nazionale. Difatti, nel periodo 2000-2003 il prodotto interno lordo regionale è cresciuto in media ad un tasso superiore al 2%, quasi 4 decimi di punto in più rispetto alla crescita del Mezzogiorno e ben 8 rispetto a quella del Centro-Nord. Nei quattro anni la crescita regionale ha seguito il trend nazionale mantenendo un profilo più accelerato, in un contesto di generalizzato rallentamento. Nello stesso arco di tempo, il *gap*, in termini di reddito pro-capite, nei confronti delle regioni del centro-nord si è costantemente ridotto. Negli anni successivi e fino a oggi l'economia campana, nel quadro di quella meridionale, sta facendo registrare un ulteriore significativo rallentamento del tasso di crescita, che si attesta ad un livello inferiore non solo a quello nazionale e del Centro-Nord, ma anche dello stesso Mezzogiorno. L'ultima rilevazione ufficiale per l'anno 2005 ha fatto registrare, per l'economia campana un preoccupante -1,9% del tasso di crescita.

La struttura produttiva della regione risulta caratterizzata da un settore primario che contribuisce per circa il 2,8% al valore aggiunto regionale e che negli ultimi anni ha vissuto un intenso processo di ristrutturazione, con contrazione dei volumi prodotti e leggera riduzione del valore aggiunto settoriale (-1,8%). Il settore industriale regionale contribuisce alla formazione del valore aggiunto dell'economia campana per poco più del 20%. Il tasso di industrializzazione regionale, pari a 44,8 addetti ogni 1000 abitanti, è ampiamente inferiore rispetto alle regioni del Centro-Nord (117,6), ma il valore aggiunto dell'industria tra il 2000 e il 2004 è cresciuto del 4,8%. È inoltre evidente una rapida terziarizzazione della struttura produttiva regionale: i servizi contribuiscono al valore aggiunto regionale per circa il 77%, crescendo però tra il 2000 e il 2004 del 6,7%.

L'occupazione

In generale, a fronte di tassi di attività riferiti alla popolazione tra i 15 ed i 65 anni di età sostanzialmente stabili ed oscillanti tra il 52-53%, i tassi di disoccupazione tendono invece a ridursi passando da un massimo di inizio periodo, 2000-2003 del 23,3% ad un minimo del 14%. Questo andamento è ottenuto grazie ad una riduzione della forza lavoro disoccupata che passa da 476 mila unità di inizio periodo a 286 mila unità del secondo trimestre del 2005. Questa riduzione solo in parte si è tramutata in occupazione a fronte di una riduzione di 75 mila unità delle persone in cerca di occupazione, l'incremento di occupazione è stato di 53 mila unità. Verosimilmente parte delle forze di lavoro non più registrate come in cerca di occupazione sono passate nella condizione di non forze lavoro. Si tratta del noto fenomeno del lavoratore (meglio sarebbe dire della lavoratrice) scoraggiato/a che, stando alle cifre, sarebbe in rapida crescita negli ultimi trimestri. L'occupazione agricola nel periodo considerato mostra una tendenza a decrescere, mentre quella indu-

striale, dopo una crescita sostenuta nei primi trimestri del 2001, evidenzia una sostanziale stabilità sino all'inizio del 2004 per poi ridursi celermente negli ultimi trimestri. Rilevante è l'azione di contrasto al fenomeno del lavoro fittizio in agricoltura portato avanti dall'INPS sul territorio regionale. L'occupazione nel commercio, nel periodo 2001-2004, ha oscillato prevalentemente tra le 250 ed le 270 mila unità; nei trimestri più recenti sembra essere più marcata e persistente una tendenza alla riduzione, che passa tra il primo trimestre 2004 e il secondo trimestre 2005 da 314 a 290 mila unità. Il comparto delle costruzioni e quello delle altre attività mostrano invece una tendenza marcata alla crescita.

L'INPS NEL TERRITORIO

Le strutture dell'INPS e la loro dislocazione sul territorio regionale

Sul territorio operano le quaranta strutture organizzative di cui alla tabella che segue, suddivise in una direzione regionale, cinque direzioni provinciali, nove direzioni sub-provinciali e venticinque agenzie. Sono altresì strutturati ben 187 punti cliente :

STRUTTURA	TIPO STRUTTURA	PUNTI CLIENTE
AGROPOLI	Agenzia di Produzione	
ARIANO IRPINO	Agenzia di Produzione	
AVELLINO	Direzione Provinciale	70
AVERSA	Direzione Sub-Provinciale	5
BATTIPAGLIA	Direzione Sub-Provinciale	18
BENEVENTO	Direzione Provinciale	14
CAMPANIA	Direzione Regionale	
CASERTA	Direzione Provinciale	16
CASTELLAMMARE	Direzione Sub-Provinciale	11
CAVA DE' TIRRENI	Agenzia di Produzione	
CERVINARA	Agenzia di Produzione	
CHIAIA	Agenzia di Produzione	
FRATTAMAGGIORE	Agenzia di Produzione	
GIUGLIANO IN CAMPANIA	Agenzia di Produzione	
ISCHIA	Agenzia di Produzione	
MINORI	Agenzia di Produzione	
NA SOCCAVO	Direzione Sub-Provinciale	
NAPOLI	Direzione Provinciale	7
NAPOLI 1-STELLA S.CARLO	Agenzia di Produzione	
NAPOLI ARZANO	Direzione Sub-Provinciale	3
NAPOLI NORD	Agenzia di Produzione	
NAPOLI VOMERO	Direzione Sub-Provinciale	
NOCERA INFERIORE	Direzione Sub-Provinciale	10
NOLA	Direzione Sub-Provinciale	13
PIEDIMONTE MATESE	Agenzia di Produzione	
POMIGLIANO D'ARCO	Agenzia di Produzione	
POZZUOLI	Direzione Sub-Provinciale	1
SALA CONSILINA	Agenzia di Produzione	
SALERNO	Direzione Provinciale	18
SAN GIOVANNI NA-EST	Agenzia di Produzione	
SAN GIUSEPPE VESUVIANO	Agenzia di Produzione	
SANT'ANGELO DEI LOMBARDI	Agenzia di Produzione	
SAPRI	Agenzia di Produzione	
SCAMPIA	Agenzia di Produzione	
SESSA AURUNCA	Agenzia di Produzione	
SOMMA VESUVIANA	Agenzia di Produzione	
TELESE TERME	Agenzia di Produzione	
TORRE ANNUNZIATA	Agenzia di Produzione	



Personale in forza alle strutture

Il dato relativo al personale complessivamente in forza alle strutture nell'anno 2006 (2.788), confrontato con lo stesso dato relativo all'anno 2005 fa registrare una riduzione di personale di circa settantuno unità. Più preoccupante è il dato relativo alla presenza del personale che dal confronto con l'anno precedente subisce una variazione negativa di circa quaranta unità lavorative. L'età elevata del personale, ampiamente al di sopra della media nazionale, contribuisce in modo determinante all'incremento delle assenze per malattia a vario titolo.

Il rapporto con gli Enti di Patronato

Sono presenti sul territorio regionale i seguenti enti di patronato:

ACAI, ACLI, CLAAI, EASA, ENAPA, ENAS, ENASCO, ENCAL, EPACA, EPAS, EPASA, INAC, INAS, INAPA, INCA, INPAL, ITACO, ITAL, LABOR e SENAS. Il dato relativo all'attività dei patronati in Campania fa registrare nel periodo gennaio/ agosto 2007, per le sole pensioni, il seguente rapporto: **Domande presentate: 26.586 di cui 18.403 patrocinate.**

Nell'ambito degli indirizzi delineati dal protocollo d'intesa, siglato a livello nazionale tra l'INPS e i Patronati in data 8 marzo 2006, tutti i rappresentanti degli enti di patronato operanti sul territorio hanno siglato il protocollo integrativo regionale, ribadendo formalmente, tra l'altro, l'impegno sui seguenti punti:

- Utilizzazione della trasmissione telematica di tutte le domande di prestazioni, ove reso possibile dalle procedure;
- pianificazione degli accessi per appuntamenti, con l'intento di procedere ad un esame congiunto delle domande di prestazioni;
- impiego della posta elettronica come "normale" strumento di colloquio;
- verifica congiunta della posizione assicurativa dei lavoratori, con richiesta dell'estratto conto certificativo al fine di disporre di posizioni assicurative costantemente aggiornate all'atto della richiesta delle prestazioni.

Patronati ed Istituto hanno auspicato una stabilizzazione ed intensificazione delle relazioni volte ad una continua rilevazione del grado di qualità percepita. È stato proposto, altresì, un incremento delle iniziative volte a migliorare competenze e professionalità, con interventi formativi sul personale sia dell'Istituto che dei Patronati. Patronati ed Istituto hanno convenuto, infine, sull'opportunità di rendere omogenea e comune la formazione per tutti gli Enti di Patronato e fra di essi e gli operatori INPS, al fine di migliorare la qualità di base dell'istruttoria e, conseguentemente, abbreviare tempi, fornendo servizi e prestazioni tempestivi e migliori. È stato inoltre costituito un Osservatorio regionale finalizzato a evidenziare eventuali disservizi o comportamenti che possano pregiudicare la qualità dei servizi resi all'utenza e a verificare lo stato di applicazione del protocollo regionale e dei protocolli sottoscritti a livello provinciale.

Attività dei Comitati provinciali e regionale

Una particolare iniziativa è stata posta in essere in materia d'invalidità civile dal Comitato regionale, che ha avviato contatti con Presidenza e Consiglio della Regione Campania, al fine di promuovere accordi e sinergie tese a ridurre, a normativa vigente, i tempi dell'iter amministrativo, oggi frammentato fra più Enti: A.S.L, COMUNI, I.N.P.S, per il riconoscimento dell'invalidità civile. Sono tempi che producono un conten-

zioso legale pagato dalla Comunità campana, con circa 40 milioni di euro per spese legali, oltre 19 milioni di euro per interessi passivi all'anno.

CONTENZIOSO GIUDIZIARIO IN CAMPANIA - Analisi nel periodo 2001–2006

SEDI	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Avellino	1.159.968	1.166.241	1.359.438	1.201.685	1.744.332	1.206.222
Benevento	1.823.994	675.774	1.959.677	2.070.693	2.196.419	6.086.185
Caserta	2.015.033	245.980	1.946.017	2.397.438	2.293.707	2.109.554
Aversa	147.990	173.516	333.194	550.397	570.217	303.379
Napoli	9.351.206	3.416.606	55.714.575	12.747.799	23.721.036	21.213.735
Castellammare	1.012.175	1.371.819	1.604.520	1.759.622	3.346.026	2.382.927
Nola	1.386.872	749.055	738.861	1.893.269	3.548.105	3.302.474
Na arzano	1.497.452	2.121.794	3.947.487	187.024	7.556	
Na soccavo	548.487	775.273	1.558.557	532.629	0	
Na vomero	460.583	313.945	483.761	1.011.133	598.737	159.281
Pozzuoli	1.870.384	1.242.549	1.342.991	1.285.805	692.448	276.981
Salerno	940.930	568.488	477.838	573.245	936.685	942.747
Nocera inf.	2.572	25.605	243.671	1.311.516	1.096.034	1.199.382
Battipaglia	12.428	0	0	416	175.767	343.339
Campania	22.230.074	12.846.645	71.710.587	27.522.671	40.927.06	39.526.206

L'ATTIVITÀ SVOLTA

L'andamento produttivo dell'INPS in Campania, negli anni 2005 e 2006 ha registrato un generale diffuso miglioramento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio. Sono stati ridotti significativamente i tempi di erogazione delle prestazioni, migliorando la qualità e la personalizzazione dei servizi offerti, applicando le modalità di lavoro a flusso continuo e ampliando i canali di accesso ai servizi.

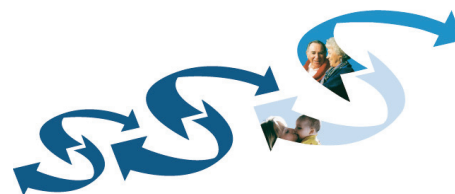
Permangono difficoltà nella riduzione dei tempi di erogazione delle pensioni liquidate in regime di convenzione internazionale.

Attraverso la costituzione presso molte sedi, di "Tavoli tecnici permanenti" con rappresentanti degli ordini professionali, sono state semplificate e razionalizzate le attività richieste alle aziende per il corretto versamento del contributo dovuto. Come pure è stata data sistematicità ai controlli delle situazioni creditizie in presenza di ricorsi amministrativi, finalizzati alla riduzione del contenzioso legale.

Sono stati perfezionati gli strumenti e le metodologie a supporto della vigilanza, realizzando il monitoraggio nel tempo di lavoratori ed aziende risultate irregolari, e sviluppando le potenzialità degli incroci tra i dati dei diversi archivi. Pur mantenendo l'autonomia degli Uffici ispettivi delle singole sedi, l'attività di vigilanza in Campania è stata caratterizzata da una forte regia regionale che ha curato l'attività di intelligence e l'impiego di task-force nei territori a maggior rischio di lavoro nero. Meno brillanti in termini di risultato sono state le sinergie con gli altri enti o Istituzioni.

In molte strutture della regione sono stati realizzati progetti necessari a ridurre gli interessi passivi che derivano da ritardati pagamenti, soprattutto nell'area dell'invalidità civile.

Si riportano alcuni dati sintetici di produzione anche in riferimento ad alcuni indicatori di efficacia:



Volumi di produzione per processo primario

Processo	Consuntivo 2005	Consuntivo 2006	Var % vs 2005
Assicurato-pensionato	295243	289391	-1,98
Sostegno al reddito	241927	262658	8,57
Soggetto contribuente	484187	518379	7,06
TOTALE	1021356	1070427	4,80

Pensioni di tutte le categorie

Pervenute			Definite			Giacenza			Accolte		
2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%
82152	83713	1,90	83971	85125	1,37	9672	8260	-14	49253	50977	3,50

Invalidi civili- prime liquidazioni

Pervenute			Definite			Giacenza			Accolte		
2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%
60598	59956	-1,05	63744	60925	-4,42	2738	1769	-35,39	56272	56695	0,75

Nell'area pensioni si registra anche un miglioramento generalizzato dei livelli di qualità, con particolare riferimento ai tempi soglia, con una percentuale, a livello regionale, del 78,12%.

Percentuale pensioni liquidate in prima istanza e tempi soglia

DATI REGIONALI	2005	2006	Differenza
Pensioni liquidate in prima istanza rispetto al totale accolte	87,35	87,21	-0,16
Tempo soglia (% delle pensioni liquidate entro 60 giorni)	74,99	78,12	4,17

Dall'analisi del pagamento degli **interessi legali**, di seguito riportata, si conferma una diminuzione nel pagamento sulle prestazioni pensionistiche dell'AGO e sulle prestazioni per invalidi civili. Mentre si registra un aumento per quelli corrisposti sulle prestazioni a sostegno del reddito, a dimostrazione delle criticità e della pressione esercitata dall'utenza su tali prodotti.

Interessi legali

PRESTAZIONE	Anno 2005	Anno 2006	variazioni
Prestazioni pensionistiche INPS	5.369.029	5.032.803	- 6,26%
Prestazioni per invalidità civile	25.192.552	19.230.967	- 23,66%
Prestazioni non pensionistiche	4.327.677	5.489.202	26,83%

In materia di **recupero crediti contributivi**, la tabella indica gli Importi in migliaia di euro relativi alla cessione e cartolarizzazione dei crediti, alla data del 31/12/2006

	In via amministrativa	Legale	Condoni	Dilazioni	Compensazioni e cessioni	TOTALE
Aziende DM	118.895	9.707	11.438	9.393	10.304	159.737
Artigiani	4.218	909	1.436	4.339		10.902
Commercianti	8.955	899	2.550	11.954		24.358
CD/CM	2.078		138	875		3.091
Az. agricole	3.599		6.764	922		11.285
TOTALE 2006	137.245	11.515	22.326	27.483	10.304	209.373
TOTALE 2005	126.770	11.708	42.710	21.021	9.181	211.390

L'Attività di Vigilanza

L'azione ispettiva sviluppata nel corso dell'anno 2006 sul territorio regionale si è caratterizzata, tra l'altro, per la prosecuzione della lotta al lavoro nero, per l'efficace azione di contrasto del fenomeno della somministrazione irregolare di manodopera e per un costante controllo della regolarità contributiva da parte dei diversi soggetti tenuti ai versamenti. La percentuale di realizzazione, riferita alla emersione di irregolarità riscontrate sul numero complessivo degli accertamenti effettuati, va ad attestarsi all' 86%, superando l'obiettivo dell'80% prefissato dagli Organi Centrali. Relativamente agli obiettivi quantitativi assegnati, per la individuazione delle aziende con dipendenti totalmente sommerse e dei soggetti autonomi del tutto sconosciuti all'Istituto, pur tra notevoli difficoltà, nel corso dell'anno 2006 sono stati individuati n. 4525 soggetti a fronte di un budget assegnato pari a n. 5300.

La ricerca dei lavoratori in nero ha fatto registrare l'emersione di n. 8.951 soggetti rispetto ad un budget assegnato pari a n. 9500, con la realizzazione, quindi, di una percentuale pari al 94% dell'assegnato.

Accertamenti			Aziende in nero e autonomi non iscritti			Lavoratori in nero			Contributi evasi accertati (in migliaia)		
soggetti visitati	soggetti irregolari	% di irreg.	budget	realizzato	% di realizz.	budget	realizzato	% di realizz.	budget	realizzato	% di realizz.
11.315	9.714	86	5.300	4.525	85	9.500	8.951	94	130.000	105.215	81



PARTE PROGRAMMATICA

Rivisitazione del decentramento secondo linee organizzative funzionali e territoriali.

Sono presenti sul territorio cinque direzioni provinciali, nove direzioni subprovinciali, venticinque agenzie e 187 punti cliente.

L'INPS in Campania rappresenta un esempio di azienda diffusa sul territorio, circa il cinquanta per cento dei comuni della regione hanno un punto di contatto con l'Istituto. L'obiettivo di vedere alleggerita la pressione dell'utenza sulle Sedi e le Agenzie dell'Istituto e la necessità di offrire un servizio adeguato alle attese del territorio, anche attraverso l'istituzione di ben 187 punti clienti non è stato pienamente raggiunto. Da qui la necessità di un ripensamento dell'intero disegno di decentramento organizzativo sul territorio, tendenzialmente articolato su due direttrici: 1) Punti-Cliente avanzati; 2) Agenzie con servizi che siano adeguati alle esigenze del territorio e dell'utenza sui quali insistono;

- Riorganizzazione dell'offerta dei servizi sul territorio con particolare attenzione all'erogazione delle prestazioni a sostegno del reddito e la lotta al lavoro nero con individuazione di un primo progetto nell'area a nord di Napoli.

L'area a nord di Napoli con gli indici di maggiore disagio in termini economico-sociali e insufficienza di adeguati servizi è rappresentata dalle municipalità n. 7 e 8 della città di Napoli

- La Municipalità 7: Miano, Secondigliano, San Pietro a Paterno. La popolazione residente, costituita dalle persone aventi dimora abituale nella stessa municipalità, ammonta a 91.460 unità. L'indice di dipendenza è pari al 48,30%. La densità abitativa, è di 8.914 abitanti per kmq. La struttura economica e produttiva è caratterizzata da una bassa presenza di unità locali in rapporto agli abitanti: 41,90 per mille abitanti a fronte di un dato cittadino di 68,96 per mille abitanti. Anche il numero medio di addetti alle unità locali risulta inferiore a quello cittadino: 3,87 addetti per unità locale contro 4,74.

La Municipalità 8: Piscinola, Chiaiano, Scampia.

La popolazione residente, costituita dalle persone aventi dimora abituale nella stessa municipalità, ammonta a 92.616 unità. Dal punto di vista delle potenzialità produttive e dell'effettiva partecipazione all'attività produttiva, la Municipalità 8 presenta una situazione meno soddisfacente rispetto a quella cittadina. Infatti, sia il tasso di attività che quello di occupazione sono inferiori ai valori cittadini: il tasso di attività è pari al 41,89% (Napoli 42,67%) ed il tasso di occupazione al 24,30% (Napoli 29,28%). Tale quadro è confermato da un elevato tasso di disoccupazione, 42,00% (Napoli 31,39%).

Dalla valutazione dei dati sopraesposti nasce la necessità di rivisitare l'offerta dei servizi in sinergia con Enti e Istituzioni presenti sul territorio e l'individuazione di un progetto di contrasto al lavoro nero e di affermazione della legalità per accrescere la legittimazione sociale dell'INPS in quelle aree.

- Incremento dell'attività ispettiva, specie per le problematiche connesse ai rapporti di lavoro in agricoltura, con una prima sperimentazione di provincializzazione e attività formativa sul campo nella provincia di Salerno;

Il lavoro fittizio in agricoltura rappresenta un fenomeno esteso in Campania, in modo particolare nelle aree del salernitano (Piana del Sele, Agro nocerino sarnese, Val d'Agri), della provincia di Caserta (Agro aversano e Terra di lavoro e in alcune aree del napoletano (agro nolano e fascia stabiese).

Nel corso dell'anno 2006 sono stati annullati 17.041 rapporti di lavoro in agricoltura, dei quali 8.497 nella sola provincia di Salerno. Nello stesso anno sono state revocate n. 17.372 prestazioni in favore di falsi lavoratori in agricoltura.

La gravità del dato ha evidenziato la necessità dell'individuazione del progetto organizzativo/formativo in fase di attuazione presso la sede provinciale di Salerno che prevede l'integrazione delle competenze ispettive e amministrative, l'attività formativa comune e l'addestramento sul campo sviluppano le competenze indispensabili per un'efficace azione di intelligence.

- Sperimentazione presso alcune strutture di un sistema di ascolto e di analisi del flusso della clientela quale strumento di verifica della qualità dei servizi erogati.

La qualità percepita quale nuova frontiera di valutazione dell'efficacia delle strutture INPS sul territorio e dei servizi erogati.

L'inadeguatezza degli attuali strumenti di *customer satisfaction* inducono a un diverso approccio metodologico nel quale la valutazione esterna sia preponderante. Da qui la necessità di sperimentare in una realtà territoriale significativa nuovi modelli di valutazione congiunta con gli stakeholders del servizio erogato.