



# BILANCIO SOCIALE 2009

## L'INPS NEL TRENTINO ALTO ADIGE

### INDICE

#### **1. L'identità aziendale**

- *La Direzione regionale*
- *L'Inps e il territorio*

##### Tavole:

- tav. 1.1 rapporto tra numero dipendenti Inps per struttura e popolazione
- tav. 1.2 rapporto tra numero dipendenti Inps per struttura e popolazione
- tav. 1.3 rapporto tra numero dipendenti Inps e popolazione su base provinciale/regionale
- tav. 1.4 rapporto tra numero strutture Inps e popolazione su base provinciale/regionale
- tav. 1.5 strutture Inps ogni 10.000 abitanti

- *Il capitale umano*

##### Tavole:

- tav. 1.6 forza lavoro Inps, suddivisione per qualifiche
- tav. 1.7 forza lavoro Inps, suddivisione per genere
- tav. 1.8 forza lavoro Inps per classi di età
- tav. 1.9 forza lavoro Inps a tempo pieno e parziale
- tav. 1.10 forza lavoro Inps, suddivisione per titolo di studio

- *La formazione*
- *La pianificazione regionale della formazione*

##### Tavole:

- tav. 1.11 formazione

- *Analisi regionale sintetica*

## **2. Il valore strategico del servizio**

- *Gli obiettivi raggiunti*
- *I risultati da consolidare*
- *Gli obiettivi programmati per il futuro*

## **3. I partner di servizio e la rete territoriale**

- *I principali partner*
- *Le sinergie e le collaborazioni*

### Tavole:

tav. 3.1 convenzioni e accordi

## **4. La relazione sociale**

- *4.1- Il contesto socio-economico e demografico della regione*

### Tavole:

tav. 4.1 popolazione  
tav. 4.2 popolazione straniera  
tav. 4.3 indagine forze lavoro

- *4.2 - I soggetti economici*

### Tavole:

tav. 4.4 assicurati Inps

- Gli assicurati

### Tavole:

tav. 4.5 imprese  
tav. 4.6 imprese per classi di attività maggiormente significative  
tav. 4.7 imprese per dimensioni  
tav. 4.8 dilazioni contributive  
tav. 4.9 documento unico di regolarità contributiva

- Le imprese iscritte all'Inps
- *4.3 - Le categorie sociali e le prestazioni*
- Le prestazioni pensionistiche

Tavole:

- tav. 4.10 certificati di pensione suddivisi per genere e importo
- fig. n. 1: pensioni - percentuale di suddivisione per categorie
- fig. n. 2: pensioni per gestione e genere
- tav. 4.11 pensionati Inps per classe di età e importo medio mensile del reddito pensionistico
- tav. 4.12 pensionati per classe di importo complessivo e importo medio mensile del reddito pensionistico
- tav. 4.13 pensioni vigenti per categoria e genere e relativo importo medio
- tav. 4.14 tipologia di pensione e importo medio mensile del reddito pensionistico
- tav. 4.15 pensioni delle principali gestioni e relativo importo medio
- tav. 4.16 pensioni della gestione separata per categoria e genere
- tav. 4.17 pensioni integrate al minimo per categoria e gestione
- tav. 4.18 pensioni integrate al minimo per categoria e genere
- tav. 4.19 domande di pensione per categoria: pervenute 2008 e 2009, definite e giacenza al 31.12.2009.
- tav. 4.20 tempi soglia di liquidazione delle pensioni. valore espresso in %
- fig. n. 3 qualità del servizio - percentuali pensioni liquidate in prima istanza

- I percettori di prestazioni a sostegno del reddito

Tavole:

- tav. 4.21 cigo ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito, confronto anno 2009 su 2008
- tav. 4.22 cigs ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito, confronto anno 2009 su 2008
- tav. 4.23 cassa in deroga ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito
- tav. 4.24 ore di cigo autorizzate e incidenza % sulla popolazione lavorativa dipendente
- tav. 4.25 domande di prestazioni a sostegno del reddito indennità di disoccupazione biennio 2008/2009
- tav. 4.26 disoccupazione domande pervenute, domande definite e giacenza per singola prestazione e per provincia
- tav. 4.27 trattamenti di disoccupazione: percentuale indennità pagate entro tempi medi e/o soglia
- tav. 4.28 indennità di mobilità

- I percettori di prestazioni socio assistenziali

Tavole:

tav. 4.29 beneficiari di prestazioni socio assistenziali a pagamento diretto  
tav. 4.30 trattamenti di malattia a pagamento diretto: tempi medi e/o soglia

*4.4 - La valutazione dei servizi ai cittadini*

- L'azione di contrasto al lavoro irregolare e all'evasione contributiva

Tavole:

tav. 4.31 principali risultati delle attività ispettive  
tav. 4.32 attività di vigilanza – distribuzione per aree  
tav. 4.33 buoni lavoro  
tav. 4.34 denunce di emersione per badanti e colf

**Glossario**

## BILANCIO SOCIALE 2009

### L'INPS NEL TRENTINO ALTO ADIGE

#### 1. L'identità aziendale

##### La Direzione regionale

La DR Inps per il Trentino A.A. è collocata a Trento, capoluogo di Regione, ed estende la propria competenza territoriale sulle Province Autonome di Bolzano e Trento.

La Regione Trentino-Alto Adige si caratterizza per un'autonomia statutaria unica nel panorama nazionale in quanto, pur attribuita alla Regione, è esercitata dalle due Province Autonome attraverso il meccanismo delle deleghe.

Le specificità che lo Statuto di Autonomia garantisce alle due città, e in particolare la peculiarità del bilinguismo e del rispetto della proporzione etnica nelle attività amministrative della Provincia di Bolzano, caratterizzano anche l'azione dell'Inps sul territorio. Infatti, hanno influito sull'applicazione in sede locale delle linee guida relative alla "Riorganizzazione territoriale" decisa dalla DG dell'Istituto e attualmente in corso di sperimentazione a livello nazionale in alcune sedi pilota, tra le quali Trento. La rivoluzione organizzativa in questione è articolata in modo tale da mantenere inalterata sul territorio l'erogazione di servizi e prestazioni, accorpando a livello centrale la contabilità, la centrale acquisti e il controllo di gestione, con delega esclusiva alla periferia, e quindi alle Sedi Provinciali, dell'attività di produzione. In questa riallocazione di funzioni, le Direzioni Regionali sono responsabili di tutte le attività di supporto alle strutture territoriali ma le peculiarità locali già osservate, hanno imposto alla DG di riconsiderare la posizione della DR del Trentino A.A., escludendola dall'accentramento presso la stessa della funzione di gestione delle risorse umane.

Il cuore della *mission* svolta dalla DR è rappresentato dalle verifiche costanti sui livelli di qualità per i servizi offerti dalle strutture, dall'attuazione di procedure efficaci per prevenire o diminuire rischi aziendali e, non meno importante, lo sviluppo delle sinergie e delle *partnership* con altri enti e organizzazioni, pubblici o privati, presenti sul territorio.

Il ruolo dell'Inps in una realtà socio economica come quella di Bolzano e Trento, spesso in più contesti citata per l'ottima vivibilità, grazie anche all'elevata qualità dei servizi offerti nel complesso dalla P.A., è ancora più impegnativo

poiché, con mezzi finanziari e risorse umane spesso inferiori ad altri enti pubblici, deve garantire servizi non soltanto quantitativamente elevati ma anche qualitativamente adeguati.

Gli standard di qualità citati, unitamente alla consistenza demografica che supera di poco il milione di persone, impongono alla *leadership* regionale la ricerca di relazioni personalizzate e durevoli con gli *stakeholder*, in primo luogo con l'utenza. Rispetto a quest'ultima infatti, spesso non è sufficiente soddisfare le esigenze espresse ma riuscire a intercettare quelle potenziali anche attraverso una gestione attenta della comunicazione che può contribuire ad accrescere il valore dei servizi offerti. Nel rispetto di una costante volontà di miglioramento e per assicurare obiettivi di crescita qualitativa sempre più elevati, il *management* regionale ha operato affinché la sede provinciale di Trento fosse coinvolta nel progetto sperimentale CAFinINPS 2009, per il quale la struttura concorre quest'anno alla terza edizione del concorso Premio Qualità PP.AA., indetto dal Dipartimento della Funzione Pubblica del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Si è trattato di un percorso che ha coinvolto la sede nell'applicazione del Common Assessment Framework (CAF), modello di qualità europeo, in grado di individuare possibili criticità nelle strutture, al fine di avviare percorsi di miglioramento anche attraverso l'applicazione estesa di buone prassi aziendali.

## **L' Inps e il territorio**

La Regione Trentino A.A. ha un territorio superiore a 13mila Km<sup>2</sup>, quasi equamente suddiviso tra le due Province Autonome. La presenza dell'Inps sul territorio è assicurata dalle Sedi Provinciali di Bolzano e Trento e dalla rete organizzativa delle nove Agenzie di produzione che da queste dipendono. Un numero di strutture significativo e solo apparentemente elevato qualora si consideri che la superficie regionale, interamente classificata come montana, è caratterizzata da una orografia complessa che influenza, in modo oggettivo, la mobilità sul territorio. Per lo stesso motivo inoltre, è stata favorita l'istituzione di Punti Cliente Inps a Primiero, Silandro e Vipiteno.

Le Direzioni Provinciali sono collocate nel centro cittadino dei due capoluoghi di Provincia, in edifici divenuti ormai sedi storiche dell'Istituto. Le strutture principali sono state oggetto di recenti interventi di manutenzione. In particolare, la sede di Bolzano ha subito un importante adeguamento alla normativa per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Quella di Trento, invece, ha subito un lavoro di restyling che ha consentito anche il recupero dei marmi di rivestimento delle facciate esterne, restituendo l'edificio al miglior patrimonio architettonico della città.

Le Agenzie, oggetto nel corso del tempo di vari trasferimenti di sede, sono oggi quasi interamente collocate in strutture moderne, all'avanguardia anche nel garantire facilità d'accesso alle persone diversamente abili. Solo quelle di Egna e di Cavalese si trovano presso strutture meno adeguate sotto il profilo logistico. Pertanto, in occasione dell'ottimizzazione delle attività e delle strutture, avviata con la riorganizzazione dell'Istituto, considerando anche il carico

d'utenza inferiore alle altre, potrebbero essere riconvertite in strutture PuntoInps. Una trasformazione che limiterebbe l'attività amministrativa, concentrandola solo sui servizi chiave richiesti dal territorio.

Nelle tabelle che seguono, si offrono indicazioni relative al rapporto tra strutture, dipendenti Inps e territorio.

**TAV. 1.1**

<b>RAPPORTO TRA NUMERO DIPENDENTI INPS PER STRUTTURA E POPOLAZIONE</b>			
<b>Provincia di Bolzano</b>			
<b>Se- de/Agenzia</b>	<b>Popolazio- ne</b>	<b>Numero addetti</b>	<b>Incidenza popola- zione per addetto</b>
<b>Bolzano</b>	190.776	181	1054
<b>Bressanone</b>	71.655	14	5.118
<b>Brunico</b>	75.134	16	4.695
<b>Egna</b>	31.364	8	3.920
<b>Merano</b>	129.928	27	4.812

**TAV. 1.2**

<b>RAPPORTO TRA NUMERO DIPENDENTI INPS PER STRUTTURA E POPOLAZIONE</b>			
<b>Provincia di Trento</b>			
<b>Se- de/Agenzia</b>	<b>Popolazio- ne</b>	<b>Numero addetti</b>	<b>Incidenza popola- zione per addetto</b>
<b>Trento</b>	256.404	145	1.768
<b>Borgo V.gana</b>	44.423	11	4.038
<b>Cavalese</b>	29.208	7	4.172
<b>Cles</b>	53.186	13	4.091
<b>Riva del Gar- da</b>	47.083	11	4.280
<b>Rovereto</b>	89.496	17	5.264



**TAV. 1.3**

<b>RAPPORTO TRA NUMERO DIPENDENTI INPS E POPOLAZIONE SU BASE PROVINCIALE/REGIONALE</b>			
<b>Sede</b>	<b>Popolazione</b>	<b>Numero addetti</b>	<b>Incidenza popolazione per addetto</b>
<b>Direzione Provinciale Bolzano</b>	503.434	246	2.046,5
<b>Direzione Provinciale Trento</b>	524.826	204	2.572,7
<b>Direzione Regionale Trentino A.A.</b>	1.028.260	35	29.379,9

**TAV. 1.4**

<b>RAPPORTO TRA NUMERO STRUTTURE INPS E POPOLAZIONE SU BASE PROVINCIALE/REGIONALE</b>			
<b>Sede</b>	<b>Popolazione</b>	<b>Numero Strutture</b>	<b>Incidenza popolazione per addetto</b>
<b>Direzione Provinciale Bolzano</b>	503.434	5	100.686,8
<b>Direzione Provinciale Trento</b>	524.826	6	87.471
<b>Direzione Regionale Trentino A.A.</b>	1.028.260	1	1.028.260

**TAV. 1.5**

<b>STRUTTURE INPS OGNI 10.000 ABITANTI</b>			
<b>Provincia Autonoma di</b>	<b>Popolazione</b>	<b>Numero strutture</b>	<b>Numero strutture ogni 10.000 abitanti</b>
<b>Bolzano</b>	503.434	5	0,1%
<b>Trento</b>	524.826	6	0,11%
<b>Totale</b>	1.028.260	11	0,10%

## Il capitale umano

Le note vicende relative al complesso tema del *turn over* nel pubblico impiego che hanno caratterizzato la discussione in merito al contenimento della spesa pubblica nazionale, hanno influito anche sul personale in forza alle strutture Inps nel Trentino A.A.. Si assiste infatti, negli anni più recenti, a un progressivo invecchiamento nonché alla diminuzione del personale causato dall'elevato tasso percentuale di pensionamenti.

Le tabelle a seguire evidenziano la composizione del personale in forza presso le strutture Inps in regione, analizzandolo con riferimento alle fasce di età e al grado di scolarizzazione.

**TAV. 1.6**

FORZA LAVORO INPS*		
Inquadramento	Suddivisione per qualifiche	Suddivisione per qualifiche %
<b>Dirigenti</b>	4	0,81
<b>Ramo Professionale</b>	13	2,68
<b>Funz. Amm.vi C4/C5</b>	81	16,7
<b>Funz. Amm.vi C3</b>	204	42,06
<b>Funz. Amm.vi C1/C2</b>	82	16,9
<b>Profilo Amm.vo B2-B3</b>	74	15,25
<b>Profilo Amm.vo B1</b>	27	5,6
<b>TOTALI</b>	485	100

*\*dato al 31.12.2009*

**TAV. 1.7**

FORZA LAVORO INPS*				
Sede	Suddivisione per genere		Suddivisione %	
	M	F	M/F	
<b>Direzione Provinciale Bolzano</b>	81	165	32,93	67,07
<b>Direzione Provinciale Trento</b>	83	121	40,69	59,31
<b>Direzione regionale Trentino A.A.</b>	14	21	40,00	60,00
<b>Totali</b>	178	307	36,70	63,30

*\*dato al 31.12.2009*

**TAV. 1.8**

<b>FORZA LAVORO INPS*</b>		
<b>Suddivisione per classi di età</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
< 30 anni	2	0,41
30 anni >	57	11,75
40 anni >	207	42,68
50 anni >	192	39,59
60 anni >	27	5,57
<b>Totale</b>	<b>485</b>	<b>100</b>

\*dato al 31.12.2009

**TAV. 1.9**

<b>FORZA LAVORO INPS*</b>		
<b>Suddivisione full/part time</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Unità full time	387	79,8
Unità part time	98	20,2
<b>Totale</b>	<b>485</b>	<b>100</b>

\*dato al 31.12.2009

**TAV. 1.10**

<b>FORZA LAVORO INPS*</b>		
<b>Suddivisione per titolo di studio</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
scuola dell'obbligo	37	7,62
diploma di qualifica (2 e 3 anni)	18	3,71
diploma di maturità	268	55,27
laurea (triennale)	17	3,5
laurea magistrale (4-5 anni)	145	29,9
<b>Totali</b>	<b>485</b>	<b>100</b>

\*dato al 31.12.2009

## La formazione

E' ormai consolidato che le politiche di formazione del personale rappresentino una leva gestionale indispensabile per realizzare all'interno dell'Istituto gli adattamenti alle nuove condizioni del contesto economico-sociale. Da sempre l'Istituto ha mostrato sensibilità al tema della formazione dei dipendenti e per questo ha istituito fin dagli anni '70 una propria Scuola di Formazione interna.

I cambiamenti intervenuti negli anni successivi hanno evidenziato la lungimiranza delle scelte operate: è divenuto sempre più evidente il ruolo che la formazione può svolgere per introdurre nuovi modelli culturali orientati a criteri di responsabilità e per dotare l'organizzazione di competenze e profili professionali coerenti con i processi di modernizzazione in corso. Tutto nell'ottica di stabilire nuove e più efficaci modalità di relazione con gli utenti esterni e, soprattutto, di offrire servizi di qualità.

Infatti, se per qualità possiamo intendere la capacità di un prodotto o servizio di soddisfare l'utenza cui è indirizzato, appare chiaro che il *management* aziendale deve operare in modo che l'organizzazione tutta, in particolare il capitale umano, sviluppi e migliori continuamente una serie di abilità intese a ottimizzare sia le prassi lavorative sia le abilità relazionali per poter meglio venire incontro alle richieste di un'utenza sempre più attenta ed esigente.

## La pianificazione regionale della formazione.

Tenuto conto degli obiettivi di produzione assegnati e delle esigenze di sviluppo professionale collegate al loro raggiungimento, la DR ha proceduto alla elaborazione del piano 2009 e alla relativa fase di contrattazione con le Organizzazioni sindacali.

La realizzazione del piano ha tenuto conto delle richieste e delle necessità che nel corso dell'anno si sono evidenziate. Ciò ha comportato l'adattamento delle disponibilità organizzative alle esigenze di volta in volta ritenute prioritarie, in piena aderenza alla *mission* che vede proprio la formazione a supporto di una organizzazione in miglioramento continuo e attenta, quindi, alle esigenze del tessuto socio-economico nel contesto di esplicazione dell'attività. Di seguito si indicano le attività di formazione più significative svolte nel corso dell'anno 2009.

**TAV. 1.11**

<b>FORMAZIONE*</b>			
<b>Materia</b>	<b>n. discenti</b>	<b>Ore erogate</b>	<b>Area attività interessata</b>
Gestione degli assegni al nucleo familiare e l'assegno al nucleo per i cittadini stranieri	17	14,00	Prestazioni a Sostegno del Reddito (PSR)
Aggiornamento Squadre Antincendio	8	32,00	Sicurezza - Area Formazione Trasversale
Ispettori - Sessione di aggiornamento relativa alla procedura "Vertenze"	29	203,00	Area Vigilanza
Mobbing per le figure della sicurezza	28	14	Sicurezza - Area Formazione Trasversale
Normativa fiscale (area assicurato pensionato/convenzioni internazionali)	28	70,00	Assicurato Pensionato
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) nella P.A.	3	32,00	Sicurezza - Area Formazione Trasversale
Corsi Sicurezza - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	1	32	Sicurezza - Area Formazione Trasversale
Pensioni ai Superstiti (SO) da pensionati	12	17	Assicurato Pensionato
Pensioni ai Superstiti (SO) e Ricostruzioni in Convenzione	12	12	Assicurato Pensionato
Gestione delle risorse umane: il nuovo applicativo informatico "VEGA3"	4	7	Gestione e Sviluppo Personale

\*dato al 31.12.2009

## Analisi regionale sintetica

L'anno 2009 nel Trentino A.A. è stato contrassegnato da un bilancio demografico positivo e da una situazione economica che pur non sfuggendo alla crisi ancora in atto, ha mostrato effetti negativi più contenuti, rispetto ad altre aree del Paese, come dimostra anche il saldo della natalità delle imprese in linea con il *trend* dell'anno precedente.

La composizione degli assicurati e delle imprese iscritte all'Inps, come quello relativo alle prestazioni pensionistiche, non ha subito grandi fluttuazioni. L'attività delle sedi Inps è stata in gran parte incentrata sulla gestione degli ammortizzatori sociali, anticipando così la tendenza anche dell'anno in corso. Le strutture interessate sono state impegnate in continui contatti con i competenti uffici delle Province Autonome e hanno dovuto rispondere a continue richieste di ordine produttivo relative all'ampia gamma delle prestazioni a sostegno del reddito. La situazione socio-economica complessa e le richieste sempre più pressanti di servizi avanzate dai cittadini, hanno dato l'occasione ai dipendenti dell'Istituto di dimostrare, ancora una volta, sia l'elevato grado di qualità professionale messo a disposizione dell'utenza che il forte senso di appartenenza all'organizzazione.

Al contempo, l'avvio della fase sperimentale della riorganizzazione presso la sede di Trento ha mostrato anche la forte capacità di adattamento del personale alle notevoli variazioni registrate dalla macchina amministrativa nell'organizzazione del lavoro.

La risposta positiva del personale a tutte le sollecitazioni indicate, è stata confermata dai risultati raggiunti nell'anno, resi espliciti dagli indicatori dell'Istituto oltre che dagli esiti positivi dell'indagine di CS, ancorché circoscritta alla sola sede di Trento.

Per rispondere alla necessità d'intervento in materia di ottimizzazione dei costi di gestione e di attenzione alla salvaguardia dell'ambiente, che non può non accompagnare l'azione amministrativa pubblica, è stato avviato un percorso di manutenzione delle strutture Inps esistenti in regione. In particolare la sede di Trento è stata dotata di infissi in grado di consentire un effettivo risparmio sui costi energetici e il personale dimostra costante sensibilità e attenzione alla questione ambientale con comportamenti quotidiani virtuosi come la limitazione delle stampe, il riciclo della carta, la raccolta differenziata dei rifiuti e l'accortezza nell'uso dell'energia elettrica.

## 2. Il valore strategico del servizio

L'obiettivo centrale della *mission* istituzionale della DR consiste nel miglioramento costante del servizio offerto ai cittadini e può essere conseguito con efficacia solo mantenendo una proficua relazione con tutte le parti sociali, delle quali è fondamentale recepire richieste e suggerimenti.

### Gli obiettivi raggiunti

L'anno 2009, ha visto le strutture Inps del Trentino A.A. impegnate in modo costante nella gestione degli effetti della crisi economica in atto, condizione che ha riconfermato la capacità dell'organizzazione nell'adeguarsi alle richieste provenienti sia dall'esterno sia dai vertici dell'Istituto. Entrambe le sedi provinciali sono state in grado di rispondere positivamente alle richieste produttive mantenendo buoni livelli di efficienza, ma anche di qualità, confermati anche dall'andamento dell'anno in corso.

La crisi economica dell'anno 2009 e il coinvolgimento a tutto tondo delle Province Autonome nella gestione degli ammortizzatori in deroga, ha dato nuovo vigore ai rapporti con tali enti confermando, così, la sinergia operativa esistente. Ne sono prova le convenzioni sottoscritte tra questi e l'Inps, finalizzate all'erogazione della cassa integrazione in deroga; atti peraltro in corso di rinnovo, anche in previsione dell'estensione dell'attività all'ulteriore ammortizzatore sociale della mobilità in deroga. Le Province Autonome hanno esteso la collaborazione anche alle questioni meramente operative distaccando personale presso le strutture provinciali dell'Inps, per favorire la massima celerità nell'erogazione delle prestazioni in parola, nell'interesse comune agli enti di garantire la massima continuità reddituale ai dipendenti delle aziende in crisi.

L'attenzione alle giovani generazioni si configura quale punto di costante interesse della *leadership* regionale. Nella piena convinzione che lo sviluppo della cultura del *welfare*, costituisca un punto cardine nel miglioramento complessivo del sistema, la Direzione ha investito molte energie in un progetto formativo che riguarda gli studenti degli istituti scolastici secondari. Seminari d'aula, con relazioni tenute da funzionari Inps, sono stati l'occasione per portare l'Istituto tra le pareti scolastiche e spiegare agli studenti anche la *mission* e le funzioni dell'ente.

Altro punto focale dell'attività svolta in regione riguarda poi l'attività di contrasto al lavoro nero operata in stretta sinergia con l'Inail e con le Province Autonome.

## I risultati da consolidare

La tensione verso un rinnovato slancio nei rapporti con gli *stakeholder* tradizionali, Patronati e CAF, si pone sicuramente tra gli obiettivi di breve periodo. Individuare momenti opportuni per determinare maggiori occasioni d'incontro costituisce, infatti, la necessaria premessa per rendere ancora più proficue le collaborazioni già in essere e migliorare la gestione comune delle attività.

Sul fronte della lotta al lavoro sommerso, al fine di consolidare gli obiettivi già conseguiti, sarà cura della DR favorire un rapporto di collaborazione più stretto con i vertici locali della Guardia di Finanza, sebbene il fenomeno in regione sia di dimensioni contenute anche in settori tradizionalmente più a rischio, come nel comparto primario.

## Gli obiettivi programmati per il futuro

Quanto al futuro, sicuramente costituisce un obiettivo naturale della DR operare per il miglioramento costante della qualità. Occorre considerare infatti che l'Inps, con la sua ampia gamma di servizi, entra nella vita di quasi tutte le famiglie.

In primo luogo dunque è necessario chiedere il giudizio a chi, pressoché quotidianamente, di quei servizi ne usufruisce: il cittadino. Pertanto, sarà valutata l'opportunità di estendere a tutte le strutture territoriali l'indagine di CS, sulla base dell'esperienza già maturata a Trento nell'anno 2009.

Il miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa infatti, non può essere disgiunto dalla necessità di ascolto del proprio cliente-utente.

Con lo stesso obiettivo, e in considerazione dei risultati positivi sin qui ottenuti, il *management* regionale si propone, altresì, di avviare nuovi progetti per potenziare il ruolo dell'*Audit*. Una metodica che si è rivelata preziosa nella soluzione di criticità che se sottovalutate possono anche compromettere la qualità del servizio erogato.

Una *leadership* consapevole, infine, deve focalizzare la propria attenzione anche sull'uso ottimale delle risorse finanziarie. La DR si propone, al riguardo, di compiere un percorso di valutazione sulla congruità dei contratti di locazione, in essere per le strutture Inps sul territorio, rispetto agli standard odierni, per individuare possibili economie.



### 3. I partner di servizio e la rete territoriale

#### I principali partner

L'anno 2009, con la partita delicata sugli ammortizzatori sociali, ha riservato un ruolo di primo piano alla *partnership* con le Province Autonome di Bolzano e di Trento.

La collaborazione con questi enti infatti, ha trovato una naturale prosecuzione, al di là della tradizionale divisione di competenze, nella gestione del ruolo che le stesse si sono trovate ad affrontare partecipando direttamente alla gestione di questi strumenti di sostegno al reddito. Com'è noto tutte le Regioni, Province Autonome incluse quindi, con la regia dei competenti organi dello Stato, hanno contribuito con propri stanziamenti ad ampliare il *plafond* di risorse disponibili.

Il ruolo di Bolzano e Trento è stato poi ulteriormente valorizzato dalla L. 191/2009, Legge Finanziaria dello Stato, che ha delegato a queste ultime le funzioni in materia di gestione di cassa integrazione guadagni, disoccupazione e mobilità; attività da esercitare in conformità alle intese che interverranno con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali per coordinare e raccordare gli interventi.

Una nuova competenza dunque, che riguarderà sia gli aspetti di devoluzione delle risorse che di decisione di spesa. L'esperienza maturata nell'anno in corso pertanto, sarà utile al fine di realizzare sul territorio un'efficace rete di sinergie anche operative. Collaborazioni che, al momento opportuno, costituiranno una solida base per trasformare in realtà effettiva l'innovativa previsione normativa.

Un'azione che, pur con la consapevole premessa che le prestazioni a sostegno del reddito non sono più un fatto esclusivamente assicurativo ma una realtà condizionata da elementi di responsabilità individuale per la ricerca del lavoro e da politiche attive degli enti preposti, non potrà rinunciare all'esperienza e alle competenze maturate dall'Inps in materia.

Restando in argomento, altro *partner* di rilievo nell'anno è stato anche l'Ente Bilaterale per l'Artigianato Trentino (EBAT). L'ente, grazie ad accordi intercorsi con lo Stato, ha contribuito con fondi propri alle prestazioni a sostegno dei lavoratori sospesi del settore. L'accordo firmato tra EBAT e Inps ha avviato un nuovo percorso di collaborazione, confermando, peraltro, la sinergia già in essere tra le due organizzazioni.

Un posto centrale spetta, naturalmente, ai *partner* di sempre: CAF e Patronati.

Con questi infatti la dirigenza Inps dispiega la propria azione politica sul territorio, alla ricerca di continui aggiornamenti di strategia che favoriscano l'attività quotidiana degli operatori, con l'obiettivo primario di un servizio sempre più immediato. L'anno 2009, dedicato agli ammortizzatori sociali, è stato avaro di tempo da destinare alla relazione con questi *partner*. Nella convinta consapevolezza però che gli obiettivi dell'Inps sono correlati all'azione anche di tali organizzazioni, la DR si propone di rafforzare le intese

esistenti per sviluppare ulteriori sinergie e progetti, in vista di un'azione comune sempre più prossima al cittadino.

## **Le sinergie e le collaborazioni**

La *leadership* Inps regionale riserva, nella propria azione politica, grande attenzione alle relazioni con tutti gli *stakeholders* istituzionali del territorio.

Con il tempo, e con il consolidarsi dei rapporti, le attività si sono tradotte in intese, convenzioni e accordi con molteplici organizzazioni. Si citano, ad esempio, l'Ente Bilaterale per l'Artigianato Trentino (EBAT), il Comprensorio del Primiero e le Agenzie delle Entrate di Bolzano e di Trento.

L'anno 2009 è stato caratterizzato dalla stessa tensione. Ciò ha permesso l'ampliamento e l'ottimizzazione delle relazioni con le due Province Autonome e la firma con le stesse della convenzione per la gestione operativa degli ammortizzatori in deroga, oggi in corso di aggiornamento.

Di non minore rilievo la convenzione siglata tra Inps ed Equitalia Trentino A.A.-Súdtirol S.P.A., finalizzata alla costituzione di una rete di referenti per lo scambio diretto e immediato di informazioni, utili a migliorare la dinamicità nei rapporti con gli utenti. Con lo stesso presupposto di massima attenzione ai bisogni espressi dall'utenza e con l'obiettivo, laddove possibile, di ottenere risparmi di spesa, nell'accordo ha trovato spazio anche la previsione di possibili scelte organizzative che conducano all'eventuale condivisione di spazi logistici tra i due enti.

Degni di particolare attenzione, infine, gli accordi intercorsi con gli istituti scolastici di secondo grado, per l'avvio di percorsi formativi in materia previdenziale dedicati ai giovani studenti, sfociati, quale logica prosecuzione, in alcuni *stage* estivi presso le locali strutture Inps. Di seguito si propone una tavola rappresentativa degli accordi intercorsi nell'anno 2009.

**TAV. 3.1**

<b>CONVENZIONI E ACCORDI</b>			
<b>Ente o Organizzazione</b>	<b>Tipo di atto</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Data firma</b>
<b>Equitalia S.P.A.</b>	Protocollo	Procedure scambio dati e informazioni	19 marzo 2009
<b>Provincia Autonoma di Bolzano</b>	Convenzione	Gestione degli ammortizzatori sociali in deroga	29 maggio 2009
<b>Provincia Autonoma di Trento</b>	Convenzione	Gestione degli ammortizzatori sociali in deroga	29 maggio 2009
<b>Ente Bilaterale per l'Artigianato Trentino</b>	Convenzione	Indennità lavoratori sospesi	23 dicembre 2009
<b>Progetto scolastico</b>	Accordi	La scuola e l'Inps: un ponte tra studio e lavoro	incontri in vari istituti secondari

## **4. La relazione sociale**

### **4.1 - Il contesto socio-economico e demografico della regione**

Il 2009 ha portato il bilancio demografico della Regione Trentino A. A. oltre il milione di persone. La componente straniera ha influito con un + 8% circa, caratterizzandosi anche per un elevato tasso di natalità, quasi doppio in entrambe le province, rispetto a quello riferito ai cittadini autoctoni pari al 10‰ circa.

I dati demografici evidenziano altresì, una struttura della popolazione piuttosto giovane. Infatti, l'indice di vecchiaia in provincia di Bolzano è pari mediamente a 105, mentre in quella di Trento il dato è di 125 ed entrambi sono comunque inferiori alla media nazionale di 142,6. Ciò, nonostante che nel giro di un trentennio l'indice complessivo di vecchiaia si sia triplicato, influenzato dai bassi livelli del tasso di fecondità e dal sensibile aumento della consistenza numerica della popolazione anziana, legato al miglioramento della sopravvivenza alle età più avanzate.

Il tasso di attività in regione risulta poi positivamente elevato: quasi tre quarti della popolazione compresa tra i 15 e i 64 anni prende parte al mondo del lavoro con una percentuale che si assesta attorno al 73%.

Di seguito si riportano le tabelle concernenti il bilancio demografico e l'indagine sulle forze lavoro, con i dati riassuntivi offerti dal Servizio Statistica delle Province Autonome di Bolzano e Trento.

TAV. 4.1

POPOLAZIONE				
Popolazione al 31.12.2009*	Provincia Autonoma di Bolzano		Provincia Autonoma di Trento	Totale regione
		503.434 (M. 248.563 F. 254.871)	524.826 (M.256.602 F.268.224)	
<b>Nati</b>	5.232	5.356		10.588
<b>Morti</b>	3.799	4.622		8.421
<b>Saldo naturale</b>	1.433	734		2.167
<b>Saldo migratorio</b>	3.144	5.055		8.199
<b>Ampiezza media familiare</b>	2,4	2,3		****

\*Fonte: servizi statistici Province autonome Bolzano e Trento.

TAV. 4.2

POPOLAZIONE STRANIERA*				
	Provincia Autonoma di Bolzano		Provincia Autonoma di Trento	Totale regione
<b>Popolazione al 31.12.2009</b>	39.156 (M. 18.788 F. 20.368)	46.044 (M. 22.346 F. 23.698)		85.200
<b>Ampiezza media familiare</b>	2,5	2,3		****

\*Fonte: servizi statistici Province autonome Bolzano e Trento.

TAV. 4.3

INDAGINE FORZE LAVORO					
Rilevazione Forze lavoro*	Provincia Autonoma di Bolzano		Provincia Autonoma di Trento		Totale regione
	M	F	M	F	M/F
<b>Persone in cerca di occupazione</b>	3.400	3.600	3.669	4.673	15.342
<b>Non forze lavoro, in età lavorativa</b>	62.500	104.100	39.383	65.559	271.542
<b>Occupati in età lavorativa</b>	135.200	102.000	128.830	97.278	463.308
<b>TOTALE</b>	201.100	209.700	171.882	167.510	<b>750.192</b>

\*Fonte: servizi statistici Province autonome Bolzano e Trento.

## 4.2 - I soggetti economici

### Gli assicurati

Il totale delle posizioni individuali assicurate presso l'Istituto che, si ricorda, riguardano il settore del lavoro privato, mettono in luce come, ancora oggi, in regione l'operatore pubblico rivesta un ruolo considerevole quale datore di lavoro. Infatti, a fronte di una popolazione che supera il milione di unità e un tasso di attività superiore al 70% il totale delle posizioni Inps supera di poco le 380mila.

Si tratta, in larga parte, di lavoro dipendente presso micro imprese che operano con netta prevalenza nel settore del terziario. A conferma, si indica ad esempio, sulla base degli ultimi dati disponibili, che in provincia di Trento il Valore Aggiunto, superiore a 13milioni di euro, deriva per oltre 9milioni da tale comparto. Una notazione riguarda poi l'occupazione femminile che, in costante aumento e sempre più impegnata nelle attività extradomestiche, assume particolare rilievo nel settore manifatturiero.

La tavola n. 4.4 valorizza gli assicurati iscritti nelle gestioni Inps di riferimento.

TAV. 4.4

ASSICURATI INPS*			
Gestione/Fondo	Numero iscritti	Pensioni vigenti	Numero iscritti per 100 pensioni
Lavoratori dipendenti	271.434	149.592	181,4
Lavoratori autonomi	117.451	104.670	112,2
Coltivatori diretti, coloni e mezzadri	16.898	45.910	36,8
Artigiani	30.699	25.265	121
Esercenti attività commerciali	35.502	28.543	124
Iscritti alla gestione separata (collaboratori e professionisti)	34.352	4.952	693,7
<b>TOTALE</b>	<b>388.885</b>	<b>254.262</b>	<b>152,9</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

### Le imprese iscritte all'Inps

Il tessuto economico del Trentino A.A., pur con specificità e differenze tra le province di Bolzano e Trento, si caratterizza per la ridotta dimensione delle

imprese, attive nel settore tessile, edilizio, meccanico e alimentare; di sicura rilevanza economica anche il comparto agricolo, nonostante il territorio sia prevalentemente montano e, fortemente legato a quest'ultimo, il settore turistico.

Il comparto primario contribuisce nella misura del 3% circa al Valore Aggiunto locale e, pur se diverso tra le due province, connota fortemente la regione: la frutticoltura, in particolare con il distretto produttivo della mela; la viticoltura e la zootecnia di montagna, con il settore lattiero-caseario.

La relazione annuale della Banca d'Italia afferma che i dati economici dell'anno 2009 relativi alla regione, mettono in luce gli effetti della crisi internazionale, anche se il calo del PIL è stato percentualmente più contenuto rispetto a quello nazionale. Hanno contribuito alla migliore tenuta: il settore dei servizi, sostenuto dal buon andamento dei flussi turistici che ha fatto registrare aumenti sia negli arrivi sia nelle presenze (rispettivamente 2,6 e 2,4 % in provincia di Trento, 3,0 e 1,3 % in provincia di Bolzano), la struttura diversificata del settore produttivo e la forte presenza della P.A..

Dopo il punto di minimo toccato nella prima metà dell'anno, deboli segnali di ripresa si sono manifestati a partire dal terzo trimestre.

La crisi ha dispiegato i suoi effetti con particolare intensità nell'industria manifatturiera i cui livelli produttivi sono scesi in regione del 15,9%, segnando nel fatturato annuo un -18,5%. Forte anche la contrazione della domanda estera (-17%) pur con spunti di ripresa nella seconda metà dell'anno. Un segnale della crisi economica in atto si riscontra anche nelle domande di dilazione contributiva, lievemente aumentate in Provincia di Trento nell'anno 2009 (cfr. tavola n. 4.8).

Nel settore delle costruzioni, che già nel 2007 aveva manifestato i primi segnali di difficoltà proseguiti poi nel 2008, si è osservato un ulteriore calo dei livelli di attività ormai ritornati sui valori dei primi anni 2000. In Trentino infatti, le ore lavorate sono calate del 15,2%, mentre i lavoratori si sono ridotti del 16,1%.

In Alto Adige a fronte di una minore contrazione dell'attività, si è registrata però una maggiore selezione delle imprese. Da segnalare infatti un calo dell'8,6% delle ore lavorate, del 7,8% del numero di lavoratori e di un 5,8% del numero di imprese.

Il mercato del lavoro, nel complesso, ha risentito della contrazione dell'attività produttiva più in termini di ore lavorate che di occupati grazie anche al massiccio utilizzo degli ammortizzatori sociali (cfr. tavole 4.21 - 4.24). La partecipazione al mercato del lavoro, già molto elevata rispetto al resto del Paese, è ulteriormente cresciuta; parallelamente è aumentato però anche il tasso di disoccupazione, specialmente fra i giovani e fra le persone con titoli di studio non elevati. Il saldo finale dell'anno ha comunque segno positivo. Infatti, su base regionale si evidenzia un +0,8%, trainato dall'occupazione femminile in aumento dell'1,8%.

Nelle tabelle che seguono, alcune informazioni relative alle imprese in regione.

**TAV. 4.5**

<b>IMPRESE*</b>						
<b>Imprese attive per ramo</b>	<b>Industria</b>	<b>Artigianato</b>	<b>Agricoltura</b>	<b>Credito e assicurazioni</b>	<b>Commercio e terziario</b>	<b>Totale</b>
N. imprese	3.747	6.306	342	411	18.916	<b>29.722</b>
% sul totale	12,62%	21,21%	1,15%	1,38%	63,64%	<b>100 %</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.6**

<b>Regione Trentino A.A. Imprese* per classi di attività più significative*</b>	<b>Numero Imprese registrate</b>		<b>Totale regionale</b>
	<b>Provincia Autonoma di Bolzano</b>	<b>Provincia Autonoma di Trento</b>	
Alimentare	608	382	<b>990</b>
Meccanica	1.315	1.578	<b>2.893</b>
Tessile	22	31	<b>53</b>
Commerciale	3.062	2.847	<b>5.909</b>
Agricola	2.300	5.491	<b>7.791</b>
Chimica	37	121	<b>158</b>
Edile	1.619	2.911	<b>4.530</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.7**

<b>IMPRESE PER DIMENSIONI*</b>	
<b>Dimensioni</b>	<b>Numero imprese</b>
Microimprese < 10 dipendenti	25.004
Piccole imprese < 50 dipendenti	4.096
Medie imprese < 250 dipendenti	554
<b>Totale</b>	<b>29.654</b>
Grandi imprese	68
<b>TOTALE</b>	<b>29.722</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.8**

<b>DILAZIONI CONTRIBUTIVE</b>				
<b>PROVINCIA AUTONOMA</b>	<b>2008 Numero domande</b>	<b>2008 Importo in Euro</b>	<b>2009 numero do- mande</b>	<b>2009 importo in Euro</b>
<b>BOLZANO</b>	453	4.463.120	443	4.423.893
<b>TRENTO</b>	279	3.950.316	379	4.747.184

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

Un indicatore della vitalità dell'attività imprenditoriale in regione può essere riscontrato anche nel numero crescente di richieste del Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Il DURC è l'attestazione dell'assolvimento da parte dell'impresa degli obblighi legislativi e contrattuali nei confronti di INPS, INAIL e Cassa Edile. Si tratta di un efficace strumento per il contrasto alla concorrenza sleale, al lavoro abusivo e irregolare e per il sostegno della qualità della filiera produttiva.

Negli ultimi anni il volume delle richieste è praticamente triplicato, tanto che nell'anno 2009 sono oltre 60mila le attestazioni rilasciate (cfr. tavola n. 4.9).

**TAV. 4.9**

<b>DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA*</b>			
<b>Richieste pervenute</b>	<b>Numero DURC emessi</b>	<b>Tempo medio di emissione in gg.</b>	<b>DURC emessi col silenzio as- senso</b>
<b>BOLZANO</b>	26.919	8	11
<b>TRENTO</b>	39.086	17	263
<b>Totale regione</b>	<b>66.005</b>	<b>25</b>	<b>274</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009



## 4.3 - Le categorie sociali e le prestazioni

### Le prestazioni pensionistiche

L'attuale struttura demografica della popolazione italiana mostra uno straordinario miglioramento delle condizioni di vita che consentono un invecchiamento progressivo delle persone. Tale considerazione trova conferma anche in regione con gli oltre 22mila pensionati ottuagenari.

All'allungamento delle aspettative di vita non consegue però la garanzia di una proporzionale vita attiva. Nonostante il Trentino A.A. sia una regione che si caratterizza per un tasso d'attività superiore alla media nazionale, le posizioni pensionistiche seguono comunque il *trend* del Paese, attestandosi intorno al 28% della popolazione con più di 16 anni. I dati statistici, inoltre, dimostrano che il numero maggiore di pensionati è compreso nella fascia di età tra i 64 e i 70 anni (cfr. tavola n. 4.11).

I pensionati da lavoro dipendente percepiscono in Alto Adige un assegno leggermente inferiore rispetto a quello dei pensionati trentini: in media 747euro i primi e 798 i secondi (cfr. tavola n. 4.15).

Non dissimili sono gli importi erogati mensilmente ai pensionati degli autonomi, categoria che include ex artigiani, commercianti e coltivatori diretti. Infatti, nonostante che i versamenti fatti all'Inps nel corso della vita lavorativa da quest'ultima categoria, siano decisamente inferiori rispetto a quelli dei dipendenti, raggiunto il traguardo della pensione gli autonomi registrano un tasso di redditività dell'investimento contributivo nettamente superiore.

A spiegare la differenza nella contribuzione non ci sono solo le diverse aliquote ma anche il meccanismo di pagamento che per gli autonomi è in gran parte legato ai redditi dichiarati al fisco. Il totale delle posizioni pensionistiche, su base regionale, è poi equamente suddiviso tra le posizioni relative a quelle degli ex lavoratori dipendenti (circa il 57%) e quelle derivanti dal comparto degli autonomi (circa il 41%).

I dati in analisi, inoltre, confermano la vocazione agricola dell'Alto Adige. Il 22,02% del totale delle pensioni, infatti, riguarda i coltivatori diretti contro il 15,06% del Trentino. Quest'ultimo, per converso, mostra un numero più elevato di pensioni da lavoro dipendente: il 61,74% contro il 53,83 dell'Alto Adige (cfr. tavola n. 4.15).

Quanto agli importi erogati, si segnala che i rapporti tra generi sono caratterizzati da considerevoli differenze.

Gli uomini percepiscono in media un assegno di 1.041,18 euro contro i 523,81 erogati alle donne (cfr. tavola n. 4.10). Infine dei 209.746 pensionati Inps in Trentino A.A., oltre 180mila percepiscono una pensione frutto di contributi versati per la vecchiaia (IVS), mentre relativamente poche sono le persone, 6.589 in tutta la regione, che percepiscono un assegno di carattere prettamente assistenziale (assegno e/o pensione sociale).

Alla parte residua di pensionati sono erogate prestazioni composite, nelle quali si mischiano componenti di contribuzione da lavoro ad altri di carattere indennitario e assistenziale (cfr. tavola n. 4.14).

Con riferimento alle prestazioni pensionistiche a carattere prettamente assistenziale, è opportuno segnalare che nel 2009 si è concluso un progetto, avviato l'anno precedente nell'ambito di un più complessivo disegno relativo al contenimento della spesa pubblica nazionale, per la verifica della permanenza dei requisiti in capo ai percettori di Assegno Sociale.

I controlli sono stati svolti in regione, nell'ambito delle direttive impartite dalla competente Direzione Centrale dell'Istituto, con la collaborazione dei competenti Servizi comunali. La verifica si è concentrata prevalentemente sui cittadini stranieri per controllarne la dimora abituale ed effettiva sul territorio. Complessivamente sono stati effettuati 549 controlli al cui esito sono seguite 152 sospensioni e 11 revoche della prestazione in parola.

**TAV. 4.10**

<b>CERTIFICATI DI PENSIONE* SUDDIVISI PER GENERE E IMPORTO</b> (importi in euro)					
<b>Pen- sioni</b>	<b>NUMERO</b>		<b>IMPORTO</b>		
	Valori assoluti	%	Complessivo an- nuo	%	Medio mensile
Maschi	107.43 4	41,08	1.454.155.717,5 6	58,09	1.041,18
Femmi- ne	154.06 4	58,92	1.049.103.429,9 2	41,91	523,81
Totale regione	261.498	100,00	2.503.270.669,3 8	100,00	736,37

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

FIG. n. 1: pensioni - percentuale di suddivisione per categorie

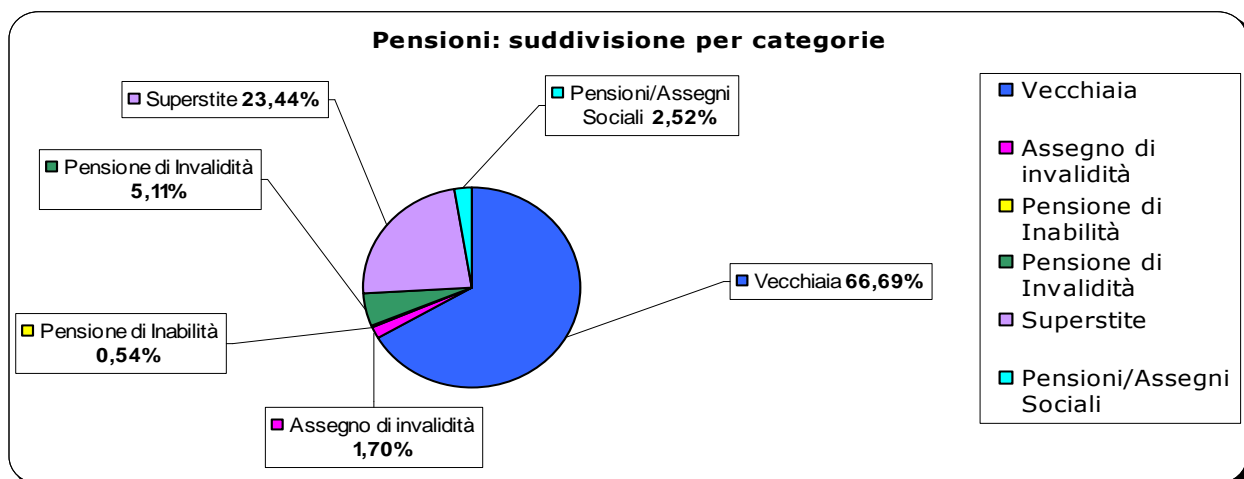
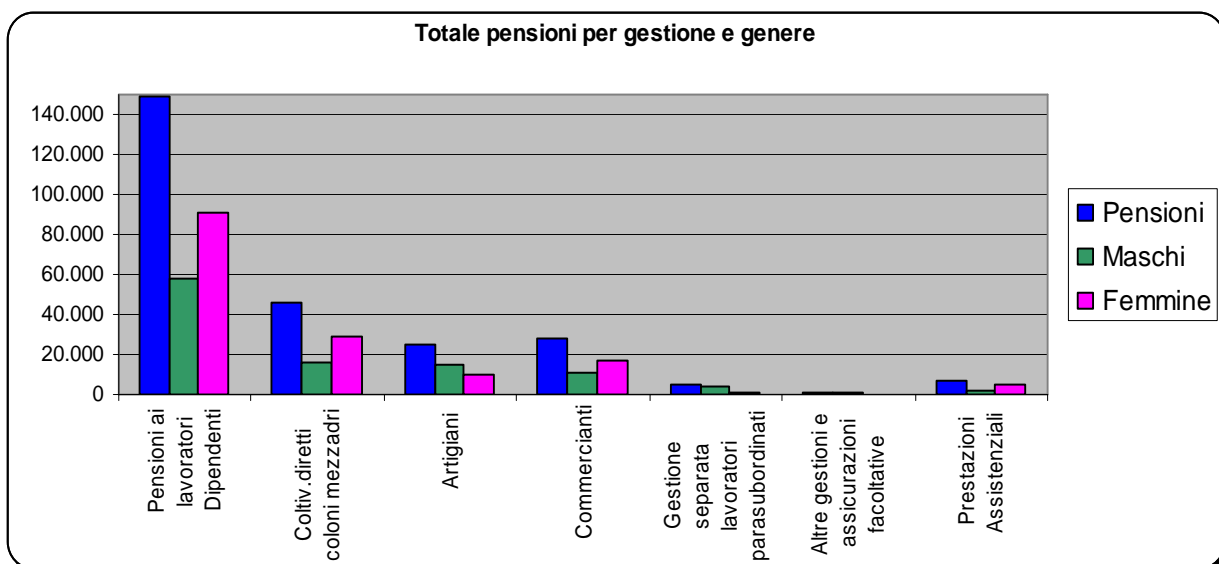


FIG. n. 2: pensioni per gestione e genere



TAV. 4.11

PENSIONATI* INPS PER CLASSE DI ETÀ E IMPORTO MEDIO MENSILE DEL REDDITO PENSIONISTICO						
Classi di età	Numero				Importo medio mensile (euro)	
	PROVINCIA BOLZANO	PROVINCIA TRENTO	% BZ	% TN	BZ	TN
da 0 a 64	25.573	27.428	25,58	24,98	1.080,9	1.139,6
da 65 a 69	20.193	20.032	20,20	18,25	1.025,0	1.041,5
da 70 a 74	17.096	18.645	17,10	16,98	917,8	953,7
da 75 a 79	14.972	16.359	14,98	14,90	839,6	868,5
da 80	22.121	27.327	22,14	24,89	806,7	808,4
<b>Totale</b>	<b>99.955</b>	<b>109.791</b>	<b>100,0%</b>		<b>944,9</b>	<b>967,3</b>
<b>Totale regionale</b>	<b>209.746</b>		<b>*****</b>		<b>956,6</b>	

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.12

<b>PENSIONATI* PER CLASSE DI IMPORTO COMPLESSIVO E IMPORTO MEDIO MENSILE DEL REDDITO PENSIONISTICO</b>						
Classi di importo	Numero				Importo medio mensile (euro)	
	PROVINCIA BOLZANO	PROVINCIA TRENTO	% BZ	% TN	BZ	TN
<499,99	20.197	21.065	20,20	19,17	401,8	392,6
500,00-999,99	37.234	34.112	37,25	31,04	694,7	703,2
1.000,00-1.499,99	22.416	29.516	22,43	26,86	1.103,9	1.055,2
1.500,00-1.999,99	10.891	14.439	10,90	13,15	1.427,1	1.369,9
2.000,00-2.499,99	4.728	5.820	4,73	5,33	1.774,9	1.728,1
2.500,00-2.999,99	2.200	2.322	<b>2,20</b>	<b>2,11</b>	2.125,8	2.161,1
3.000,00 e >	2.289	2.517	<b>2,29</b>	<b>2,34</b>	3.105,7	3.153,8
<b>Totale</b>	<b>99.955</b>	<b>109.971</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>944,9</b>	<b>967,3</b>
<b>Totale regionale</b>	<b>209.746</b>		<b>100%</b>		<b>956,6</b>	

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.13

<b>PENSIONI VIGENTI PER CATEGORIA E GENERE E RELATIVO IMPORTO MEDIO</b> (importi in euro)					
CATEGORIA	Numero	%	Importo annuo	%	Importo mensile
<b>TOTALE REGIONE</b>					
Vecchiaia	174.406	66,69	1.951.514.192,94	77,96	860,73
Assegno di invalidità	4.453	1,70	35.859.919,94	1,43	619,46
Pensione di Inabilità	1.412	0,54	16.398.883,28	0,66	893,38
Pensione di Invalidità	13.350	5,11	85.232.140,50	3,40	491,11
Superstite	61.288	23,44	383.504.756,96	15,32	481,34
Pensioni/Assegni Sociali	6.589	2,52	30.755.145,85	1,23	359,05
<b>Totale</b>	<b>261.498</b>	<b>100,00</b>	<b>2.503.270.669,38</b>	<b>100,00</b>	<b>736,37</b>
<b>MASCHI</b>					
Vecchiaia	90.174	83,93	1.339.567.232,64	92,12	1.142,72
Assegno di invalidità	3.186	2,97	28.011.407,58	1,93	676,31
Pensione di Inabilità	979	0,91	12.602.275,40	0,87	990,2
Pensione di Invalidità	4.058	3,78	34.041.628,66	2,34	645,29
Superstite	6.978	6,50	29.720.627,82	2,04	327,63
Pensioni/Assegni Sociali	2.059	1,92	10.204.383,41	0,70	381,23
<b>Totale</b>	<b>107.434</b>	<b>100,00</b>	<b>1.454.155.717,56</b>	<b>100,00</b>	<b>1.041,18</b>
<b>FEMMINE</b>					
Vecchiaia	84.232	54,67	611.938.741,44	58,33	558,84
Assegno di invalidità	1.267	0,82	7.848.102,08	0,75	476,48
Pensione di Inabilità	433	0,28	3.796.535,34	0,36	674,46
Pensione di Invalidità	9.292	6,03	51.189.720,92	4,88	423,77
Superstite	54.310	35,25	353.784.572,70	33,72	501,09
Pensioni/Assegni Sociali	4.530	2,94	20.551.432,20	1,96	348,98
<b>Totale</b>	<b>154.064</b>	<b>100,00</b>	<b>1.049.103.429,92</b>	<b>100,00</b>	<b>523,81</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.14

<b>TIPOLOGIA DI PENSIONATI* E IMPORTO MEDIO MENSILE DEL REDDITO PENSIONISTICO</b>						
Tipologia	Numero				Importo medio mensile (euro)	
	PROVINCIA BOLZANO	PROVINCIA TRENTO	% BZ	% TN	BZ	TN
Assistenziali	1.753	2.195	1,75	2	435,9	422,6
Assistenziali, Indennitarie	19	30	0,02	0,02	332,0	369,2
Assistenziali, Indennitarie, IVS	185	809	0,18	0,8	804,6	773,6
Assistenziali, IVS	2.828	7.525	2,82	6,83	731,1	778,8
Indennitarie, IVS	6.349	6.518	6,36	5,92	899,8	934,0
IVS	88.821	92.714	88,87	84,43	965,4	999,7
<b>Totale</b>	<b>99.955</b>	<b>109.791</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>944,9</b>	<b>967,3</b>
<b>Totale regione</b>	<b>209.746</b>		<b>***</b>	<b>***</b>	<b>956,6</b>	

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.15

<b>PENSIONI* DELLE GESTIONI PRINCIPALI E RELATIVO IMPORTO MEDIO.</b> (importi in euro)									
GESTIONE	Provincia Bolzano Numero	%	Importo medio	Provincia Trento Numero	%	Importo medio	Regione Trentino A.A. Numero	%	Importo medio
Pensioni ai lavoratori Dipendenti	65.907	53,83	746,21	77.686	61,74	797,40	143.593	57,84	773,90
Coltiv. diretti coloni mezzadri	26.959	22,02	511,28	18.951	15,06	494,50	45.910	18,49	504,35
Artigiani	12.059	9,85	827,15	13.206	10,50	849,13	25.265	10,18	838,64
Commercianti	15.048	12,29	788,24	13.495	10,73	746,58	28.543	11,50	768,55
Gestione separata lavoratori parasubordinati	2.467	2,01	76,67	2.485	1,97	72,34	4.952	1,99	74,50
<b>Totale</b>	<b>122.440</b>	<b>100</b>	<b>*****</b>	<b>125.823</b>	<b>100</b>	<b>****</b>	<b>248.263</b>	<b>100</b>	<b>*****</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.16

<b>PENSIONI* DELLA GESTIONE SEPARATA PER CATEGORIA E GENERE</b> (importi in euro)					
<b>CATEGORIA</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Importo annuo</b>	<b>%</b>	<b>Importo medio mensile</b>
<b>TOTALE REGIONE</b>					
Vecchiaia	4.732	95,56	4.602.852,67	95,98	74,82
Invalità	11	0,22	40.742,52	0,85	284,91
Superstite	209	4,22	152.333,09	3,18	56,07
<b>Totale</b>	<b>4.952</b>	<b>100,00</b>	<b>4.795.832,60</b>	<b>100,00</b>	<b>74,50</b>
<b>MASCHI</b>					
Vecchiaia	3.681	99,33	3.912.461,28	99,11	81,76
Invalità	9	0,24	27.495,00	0,70	235,00
Superstite	16	0,43	7.789,60	0,20	37,45
<b>Totale</b>	<b>3.706</b>	<b>100,00</b>	<b>3.947.705,32</b>	<b>100,00</b>	<b>81,94</b>
<b>FEMMINE</b>					
Vecchiaia	1.051	84,35	690.391,39	81,40	50,53
Invalità	2	0,16	13.247,52	1,56	509,52
Superstite	193	15,49	144.543,49	17,04	57,61
<b>Totale</b>	<b>1.246</b>	<b>100,00</b>	<b>848.127,28</b>	<b>100,01</b>	<b>52,36</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.17

<b>PENSIONI* INTEGRATE AL MINIMO PER CATEGORIA E GESTIONE</b> (importi in euro)								
<b>GESTIONE</b>	<b>Vecchiaia</b>		<b>Invalità</b>		<b>Superstite</b>		<b>Totale</b>	
	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Pensioni ai lavoratori Dipendenti	21.863	47,42	6.550	59,80	9.834	63,77	38.247	52,77
Coltivatori diretti Coloni e Mezzadri	16.662	36,14	3.279	29,94	1.998	12,96	21.939	30,27
Artigiani	2.915	6,32	572	5,22	1.998	12,96	5.478	7,56
Commercianti	4.669	10,13	552	5,04	1.591	10,32	6.819	9,41
<b>Totale regione</b>	<b>46.109</b>	<b>100</b>	<b>10.953</b>	<b>100,00</b>	<b>15.421</b>	<b>100,00</b>	<b>72.483</b>	<b>100</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.18

<b>PENSIONI* INTEGRATE AL MINIMO PER CATEGORIA E GENERE</b> (importi in euro)					
<b>CATEGORIA</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>	<b>Importo annuo</b>	<b>%</b>	<b>Importo medio mensile</b>
<b>TOTALE</b>					
Vecchiaia	46.109	63,61	267.100.215,20	63,79	445,60
Invalidità	10.953	15,11	62.863.319,61	15,01	441,49
Superstite	15.421	21,28	88.781.472,78	21,20	442,86
<b>Totale</b>	<b>72.483</b>	<b>100</b>	<b>418.745.007,59</b>	<b>100</b>	<b>444,40</b>
<b>MASCHI</b>					
Vecchiaia	5.822	53,39	35.200.801,74	54,65	465,09
Invalidità	2.787	25,56	16.820.604,06	26,11	464,26
Superstite	2.295	21,05	12.394.055,70	19,24	415,42
<b>Totale</b>	<b>10.904</b>	<b>100</b>	<b>64.415.461,50</b>	<b>100</b>	<b>454,42</b>
<b>FEMMINE</b>					
Vecchiaia	40.287	65,42	231.902.849,49	65,45	442,79
Invalidità	8.166	13,26	46.042.847,76	12,99	433,72
Superstite	13.126	21,32	76.387.807,08	21,56	447,66
<b>Totale</b>	<b>61.579</b>	<b>100</b>	<b>354.333.504,33</b>	<b>100</b>	<b>442,62</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

TAV. 4.19

<b>Domande di pensione per categoria: pervenute 2008 e 2009, definite e giacenza al 31.12.2009.</b>				
<b>CATEGORIA</b>	<b>Domande 2008</b>	<b>Domande 2009</b>	<b>Domande definite 2009</b>	<b>Giacenza al 31.12.2009</b>
Vecchiaia	4.143	4.204	4.239	1.047
Anzianità	4.308	3.452	2.609	1.537
Invalidità/ Inabilità	2.003	2.029	2.111	177
Indirette	405	391	411	33
Reversibilità	3.028	2.589	2.649	90
<b>Totale regione</b>	<b>13.887</b>	<b>12.665</b>	<b>12.019</b>	<b>2.884</b>

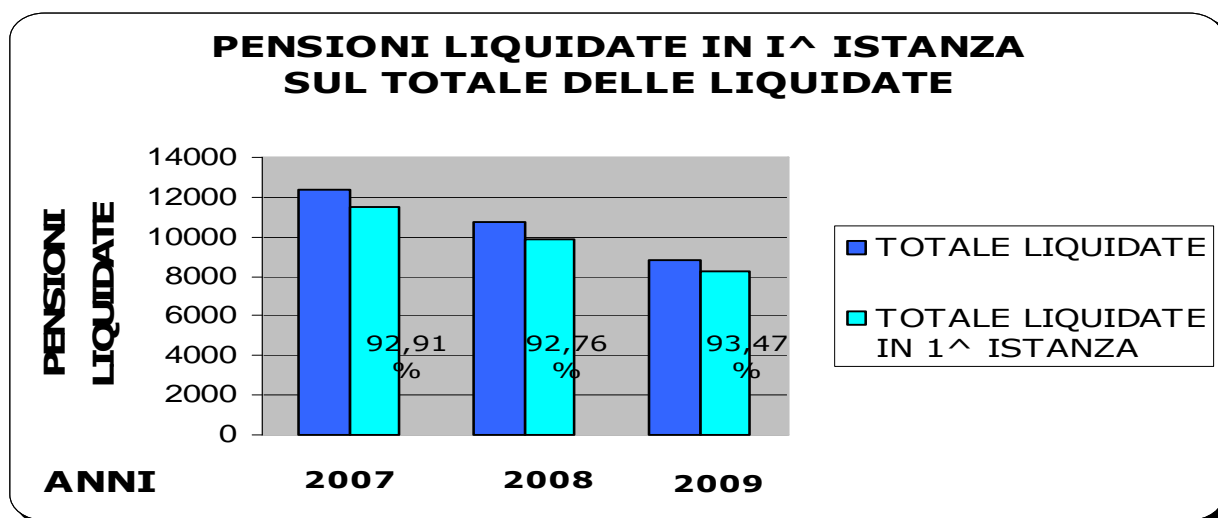
Le domande di pensione pervenute in regione nell'anno 2009, mostrano un *trend* in leggera flessione rispetto all'anno precedente (cfr. tavola n. 4.19). Nelle tabelle che seguono si offrono alcune informazioni relative all'alto valore qualitativo offerto dalle strutture Inps nell'erogazione dei servizi connessi a tali prestazioni. Quanto alla liquidazione delle pensioni, infatti, l'ultimo triennio (2007 - 2009) si caratterizza per le "liquidazione di pensioni in prima istanza" con percentuali sempre superiori al 90% (cfr. grafico n. 3). Ciò segnala, dunque, un prodotto Inps offerto a basso indice di difettosità, con la necessità remota per l'utente di dover ricorrere a eventuali riesami delle istanze presentate.

**TAV. 4.20**

<b>Tempi soglia di liquidazione delle pensioni*. Valore espresso in %</b>		
<b>PROVINCIA AUTONOMA</b>	<b>Entro 30 giorni</b>	<b>Entro 120 giorni</b>
BOLZANO	71,17	93,67
TRENTO	79,90	97,55
<b>Totale regione</b>	75,47	95,59

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**FIG. n. 3: qualità del servizio - percentuali pensioni liquidate in prima istanza**





## I percettori di prestazioni a sostegno del reddito

Come più volte evidenziato in questo documento, il fulcro delle attività dell'anno 2009 sono state le prestazioni a sostegno del reddito che da "prestazioni minori" sono divenute, a causa della crisi occupazionale e di mercato, il centro delle riflessioni e degli interventi anche da parte del *management* centrale dell'Istituto. Si osserva che la disoccupazione, in tutte le sue articolate prestazioni, presenta in regione dei numeri da sempre di assoluto rilievo. Ciò in gran parte è dovuto alle specificità del tessuto socio economico nonché alle peculiarità del settore turistico. Infatti, in molte località, dell'Alto Adige così come del Trentino, le strutture turistiche sono attive in almeno due stagioni l'anno, estiva e invernale, e, di conseguenza, i lavoratori del comparto sono spesso interessati da più prestazioni nello stesso anno. Inoltre, come già rilevato, l'anno 2009 è stato caratterizzato da un cospicuo ricorso alla cassa integrazione guadagni ordinaria, straordinaria e in deroga.

Da segnalare, invece, il ricorso contenuto alla mobilità ordinaria e, quanto alla straordinaria, è in fase di definizione la sottoscrizione della necessaria convenzione operativa con le Province Autonome di Bolzano e Trento.

**TAV. 4.21**

<b>CIGO*</b>			
<b>Ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito</b>			
<b>Confronto anno 2009 su 2008</b>			
<b>Prestazione</b>	<b>Numero ore autorizzate</b>		<b>%variazione</b>
	<b>2009</b>	<b>2008</b>	
<b>****</b>			<b>****</b>
Cassa integrazione guadagni ordinaria Bolzano	4.651.458	2.063.182	125,45
Cassa integrazione guadagni ordinaria Trento	5.064.580	1.989.262	154,59
<b>totale regione</b>	<b>9.716.038</b>	<b>4.052.444</b>	139,75

\*Fonte: INPS

**TAV. 4.22**

<b>CIGS*</b>			
<b>Ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito</b>			
<b>Confronto anno 2009 su 2008</b>			
<b>Prestazione</b>	<b>Numero ore autorizzate</b>		<b>%variazione</b>
	<b>2009</b>	<b>2008</b>	
<b>****</b>			<b>****</b>
Cassa integrazione guadagni straordinaria Bolzano	2.525.606	220.649	1.044,63
Cassa integrazione guadagni straordinaria Trento	689.891	291.023	137,05
<b>totale regione</b>	<b>3.215.497</b>	<b>511.672</b>	528,43

\*Fonte: INPS

TAV. 4.23

<b>CASSA IN DEROGA*</b> <b>Ore autorizzate ai beneficiari di prestazioni a sostegno del reddito</b>		
<b>Prestazione</b>	<b>Numero ore pagate</b>	<b>Importi erogati in Euro</b>
Cassa integrazione guadagni in deroga Bolzano (pagamento diretto)	18.084	209.506
Cassa integrazione guadagni in deroga Bolzano (pagamento a conguaglio)	49.734	508.553
Cassa integrazione guadagni in deroga Trento	164.450	1.594.888
Cassa integrazione guadagni in deroga Trento (pagamento a conguaglio)	4.756	81.114
<b>Totale regione</b>	<b>237.024</b>	<b>2.466.061</b>

\*Fonte: INPS

TAV. 4.24

<b>ORE DI CIGO AUTORIZZATE E INCIDENZA % SULLA POPOLAZIONE LAVORATIVA DIPENDENTE</b>			
<b>PROVINCIA AUTONOMA</b>	<b>Totale ore cig</b>	<b>Popolazione lavorativa</b>	<b>% incidenza cig su popolazione lavorativa dipendente</b>
BOLZANO	4.651.458	139.602	33,32
TRENTO	5.064.580	131.832	38,42
<b>Totale regione</b>	<b>9.716.038</b>	<b>271.434</b>	<b>35,80</b>

\*Fonte: INPS

TAV. 4.25

<b>DOMANDE DI PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO*</b> <b>INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE BIENNIO 2008/2009</b>			
<b>DISOCCUPAZIONE</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>% variazione</b>
Ordinaria non agricola e speciale edile	44.773	34.540	29,63
Ordinaria a requisiti ridotti	17.711	16.753	5,72
Ordinaria agricola	6.531	6.424	1,67
<b>Totale regione</b>	<b>69.015</b>	<b>57.717</b>	<b>19,57</b>

\*Fonte: INPS

**TAV. 4.26**

<b>DISOCCUPAZIONE DOMANDE PERVENUTE, DOMANDE DEFINITE E GIACENZA PER SINGOLA PRESTAZIONE E PER PROVINCIA*</b>			
<b>Prestazione/Province</b>	<b>Carico lavoro</b>	<b>Domande definite</b>	<b>Giacenza</b>
<b>Disoccupazione ordinaria</b>	***	***	***
Provincia Bolzano	20.697	18.463	2.234
Provincia Trento	28.720	27.033	1.687
<b>Disoccupazione a requisiti ridotti</b>	***	***	***
Provincia Bolzano	8.085	7.971	114
Provincia Trento	9.763	9.707	56
<b>Disoccupazione agricola</b>	***	***	***
Provincia Bolzano	3.149	2.986	163
Provincia Trento	3.382	3.289	93
<b>Totale regione</b>	<b>73.796</b>	<b>69.449</b>	<b>4.347</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.27**

<b>TRATTAMENTI DI DISOCCUPAZIONE*: PERCENTUALE INDENNITÀ PAGATE ENTRO TEMPI MEDI E/O SOGLIA</b>		
<b>Prestazione</b>	<b>Entro 30 giorni</b>	<b>Entro 120 giorni</b>
Disoccupazione ordinaria	74,84%	99,01%
Disoccupazione a requisiti ridotti	67,31%	95,61%
Disoccupazione agricola	***	98,98%

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.28**

<b>INDENNITÀ DI MOBILITÀ*</b>	
BOLZANO	665
TRENTO	545
<b>Totale regione</b>	<b>1.335</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

## I percettori di prestazioni socio assistenziali

L'indennità di malattia erogata dall'Inps è riconosciuta ai lavoratori a fronte di un evento morboso che incide temporaneamente sulla capacità lavorativa. La prestazione decorre dal quarto giorno e la malattia deve essere attestata da regolare certificazione medica, cessa allo scadere della prognosi.

Si tratta di una prestazione che appartiene alla categoria dei benefici socio assistenziali, assicurati dal sistema di *welfare* nazionale.

Gli indici produttivi e di qualità regionali mostrano come le attività correlate alla prestazione in parola, poste in essere dalle strutture Inps, siano assolutamente in linea con i parametri imposti dal *management* aziendale alle Regioni con caratteristiche similari al Trentino A.A..

**TAV. 4.29**

<b>BENEFICIARI DI PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI A PAGAMENTO DIRETTO*</b>	
<b>Prestazione</b>	<b>Domande</b>
Malattia	5.883
Indennità di maternità	16.506
Assistenza diversamente abili (L.104/92)	548
Autorizzazioni Assegni Familiari (esclusa la prestazione a conguaglio)	7.698

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.30**

<b>TRATTAMENTI DI MALATTIA A PAGAMENTO DIRETTO*: TEMPI MEDI E/O SOGLIA</b>		
<b>Prestazione</b>	<b>Entro 30 giorni</b>	<b>Entro 120 giorni</b>
<b>Malattia</b>	56,16%	96,05%

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

#### **4.4 - La valutazione dei servizi ai cittadini**

La valutazione della qualità del servizio offerto al cittadino non può prescindere dall'opinione degli interessati. Tale consapevolezza ha guidato la scelta di intraprendere un'indagine di CS presso la sede di Trento nell'anno 2009. I risultati sono stati eccellenti. Infatti, il 76,19% degli intervistati si è dichiarato pienamente soddisfatto per il servizio erogato dalla sede. Una valutazione che ha poi trovato pieno riscontro anche nei dati di produttività, efficienza ed efficacia dell'attività, offerti dagli indicatori predisposti dall'Istituto.

I valori di riferimento rispondono ai parametri imposti dalla DG dell'Inps, nonostante l'anno 2009 abbia registrato punte molto elevate di richieste nell'ambito del settore delle prestazioni a sostegno del reddito e delle domande di emissione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

Il settore degli ammortizzatori sociali, in deroga e non, ha registrato punte di lavoro di assoluto rilievo. Si consideri che solo per i trattamenti di disoccupazione si sono registrate oltre 69mila richieste e che, sempre nello stesso ambito, sono stati trattati procedimenti amministrativi autorizzatori di oltre 13milioni di ore di cassa integrazione guadagni.

Un contesto positivo ed efficiente che dimostra la capacità delle strutture territoriali di essere all'altezza delle richieste che provengono dal tessuto sociale locale. Tuttavia, nel complesso dell'azione amministrativa, esistono alcune punte di criticità che riguardano l'efficacia nell'attività di recupero crediti e nella gestione delle ricostituzioni pensionistiche. Su queste precise questioni, è stata già avviata un'opportuna riflessione con le strutture interessate per conseguire, nel breve periodo, efficaci obiettivi di miglioramento.

#### **L'azione di contrasto al lavoro irregolare e all'evasione contributiva**

La lotta all'evasione contributiva in regione e il contrasto al lavoro irregolare si avvalgono di una salda collaborazione con le amministrazioni provinciali e con l'Inail. Fenomeni come il lavoro nero nel comparto primario, largamente diffusi in altri contesti regionali, sono quasi inesistenti nel Trentino A.A.. Gran parte dei risultati ottenuti dal settore delle attività ispettive, pertanto, sono correlati ai profili di irregolarità contributiva di imprese comunque già iscritte. La regione dunque si caratterizza per essere un territorio a elevato senso di legalità.

Un riscontro indiretto lo offrono anche i dati relativi all'utilizzo dei buoni lavoro. Infatti, il Trentino A.A., quanto a voucher venduti, primeggia su altre Regioni di dimensioni simili come la Val d'Aosta, l'Umbria o il Molise. I buoni lavoro, come è noto, costituiscono una forma di pagamento, comprensiva del contributo previdenziale e dell'assicurazione contro gli infortuni, di attività di lavoro saltuarie.

Sono stati introdotti, in via sperimentale, nel settore agricolo per le attività stagionali dalla cd. Legge Biagi. Ancora oggi questo comparto si caratterizza per l'utilizzo di voucher, tuttavia dal 2008, anno di avvio del sistema, a

oggi si registra un deciso allargamento della platea dei potenziali settori economici d'impiego dei buoni e dei prestatori d'attività.

Una segnalazione merita, infine, l'ottima collaborazione tra le Province Autonome e le sedi Inps, registrata nel condurre in porto l'operazione dedicata alla regolarizzazione dei rapporti di lavoro di badanti e colf (cfr. tavola n. 4.34) in occasione della recente sanatoria.

**TAV. 4.31**

<b>PRINCIPALI RISULTATI DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE*</b>	
N. accertamenti ispettivi	1.919
N. ispettori	28
N. imprese irregolari	1246
N. aziende agricole irregolari	23
N. lavoratori completamente in nero	819
N. imprese DM non iscritte	39
N. rapporti di lavoro annullati area DM	66
N. rapporti di lavoro annullati in agricoltura perché "fittizi"	0
Contributi evasi accertati (mln di euro)	16,68
Somme accessorie accertate (mln di euro)	7
<b>Totale accertato</b>	<b>17</b>
Importi risparmiati a seguito di annullamento di rapporti di lavoro "fittizi"	***

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.32**

<b>ATTIVITÀ DI VIGILANZA – DISTRIBUZIONE PER AREE</b>					
	<b>Imprese tenute all'invio dei DM</b>	<b>Imprese agricole</b>	<b>Autonomi</b>	<b>Legge 335/95</b>	<b>TOTALE</b>
N. ispezioni	1.318	29	389	183	<b>1.919</b>
N. imprese irregolari	858	23	216	149	<b>1.246</b>
% imprese irregolari/impresa visitate	65,10%	73,31%	55,53%	81,42%	<b>64,93%</b>
N. imprese in nero (lav. Aut. non iscritti)	39	0	149	6	194
Lavoratori in nero	703	22	45	49	<b>819</b>
Totale evaso accertato (milioni di euro)	12	0,02	1,2	3,60	<b>16,68</b>
% totale evaso accertato per area/ totale accertato	71,16%	0,10%	7,20%	21,54%	<b>100%</b>

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.33**

<b>BUONI LAVORO</b>			
<b>PROVINCIA AUTONOMA</b>	<b>Totale voucher</b>	<b>Pari a gg./uomo</b>	<b>Pari a lavoratori</b>
<b>Bolzano</b>	148.735	29.747	9.915
<b>Trento</b>	64.014	12.802	4.267
<b>Totale Regione Trentino A.A.</b>	<b>212.749</b>	***	***

\*Fonte: INPS, dato al 31.12.2009

**TAV. 4.34**

<b>DENUNCE DI EMERSIONE PER BADANTI E COLF</b>		
<b>PROVINCIA AUTONOMA</b>	<b>Badanti</b>	<b>Colf</b>
Bolzano	514	245
Trento	486	684
<b>Totale regionale</b>	<b>1.000</b>	<b>929</b>

\*Fonte: INPS e Province Autonome, dato al 31.12.2009

## **GLOSSARIO**

- DR: Direzione Regionale INPS Trentino A.A.
- DC: Direzione Centrale
- DG: Direzione Generale INPS
- CS: customer satisfaction
- CIG: cassa integrazione guadagni
- CIGS: cassa integrazione guadagni straordinaria
- Istituto: INPS
- P.A.: pubblica amministrazione