

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Bilancio Sociale

2014

Relazione: Pietro Iocca

**INPS — Direzione Generale
Sala Mancini — Via Ciro Il Grande, 21**

Roma, 20 ottobre 2015

Un cordiale saluto e un sentito ringraziamento al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Giuliano **POLETTI**, al Presidente dell'INPS, Tito **BOERI** ed al Direttore Generale dell'Istituto, Massimo **CIOFFI**, con i quali vi è stata, in questi mesi, una proficua collaborazione.

Saluti e ringraziamenti a tutti i componenti del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza che hanno fattivamente collaborato alla compilazione del Bilancio Sociale che oggi viene presentato.

Un ringraziamento, inoltre, a tutto il personale dell'Istituto la cui collaborazione è sempre preziosa.

Un saluto e un ringraziamento particolare vanno ai Presidenti, ai Vice Presidenti e a tutti i componenti dei Comitati Regionali e provinciali che hanno svolto un ruolo fondamentale per la realizzazione dei rispettivi Bilanci Sociali regionali e che, nel valorizzare le specificità dei territori nei quali operano, hanno condiviso con il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il processo di rendicontazione sociale dell'Istituto.

Un saluto va, infine, alle delegazioni dei Comitati Regionali e a tutte le persone presenti oggi in sala per partecipare alla presentazione del Bilancio Sociale 2014 dell'INPS.

Si rende necessaria, ancora una volta, iniziare questa relazione facendo una breve premessa relativa ai tempi di presentazione del Bilancio sociale dell'INPS. Tale documento è presentato nel mese di ottobre, poiché tale tempistica è imposta dall'articolo 46 del vigente Regolamento di contabilità dell'Istituto, che vincola

l'approvazione del Bilancio Sociale da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ad un momento successivo rispetto a quello di approvazione del conto consuntivo dell'INPS.

Si coglie l'occasione della presenza del Presidente e del Direttore Generale per sollecitare una piccola modifica del vigente Regolamento di contabilità dell'Istituto, al fine di eliminare il predetto vincolo e di consentire in futuro al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza di approvare e presentare il Bilancio sociale in tempi più ravvicinati rispetto al periodo di riferimento.

Ciò premesso, è opportuno ribadire che con l'iniziativa odierna, si intende proseguire il percorso di rendicontazione sociale dell'INPS, iniziato già da qualche anno, nei confronti dei cittadini, dei lavoratori, delle imprese, delle Pubbliche Amministrazioni, dei pensionati e di tutti gli interlocutori dello stesso Istituto.

Attraverso questo strumento, infatti, vengono forniti elementi chiari e trasparenti, rapportati alla missione istituzionale dell'INPS, alle attività svolte ed agli obiettivi perseguiti.

Peraltro, è sempre più evidente che la pubblica opinione mostra sempre più interesse e si dimostra sempre più attenta al modo con il quale un Ente come l'INPS impiega le proprie risorse, svolge il proprio ruolo ed interagisce con tutti i propri interlocutori.

Al riguardo diventa sempre più importante la comunicazione: è sempre più necessario divulgare il Bilancio sociale dell'INPS in modo capillare nei confronti di tutti i portatori di interesse, tra cui le Istituzioni e le Associazioni territoriali.

Si ritiene, infatti, che il Bilancio sociale debba costituire uno strumento di apertura verso l'esterno, utile, altresì, ad attivare sinergie con le Associazioni territoriali e creare nuovi valori sociali per una società più equa e solidale.

Ed infatti, da un punto di vista metodologico, in coerenza con quanto avvenuto negli anni precedenti, il Bilancio Sociale 2014 è stato realizzato con il contributo importante dei Patronati, dei Centri di assistenza fiscale e delle Organizzazioni sindacali dei pensionati, con i cui rappresentanti il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha continuato a svolgere proficui incontri di lavoro.

Anche i Presidenti dei Comitati regionali INPS unitamente ai componenti degli stessi Comitati, allo scopo di acquisire elementi e suggerimenti concreti, hanno partecipato alla elaborazione del Bilancio Sociale, curando l'elaborazione dei Bilanci Sociali regionali nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi agli utenti.

Dall'ascolto dei soggetti citati è emersa una serie di problematiche: taglio dei finanziamenti, ritardi dell'avvio della campagna per l'aggiornamento dell'estratto contributivo dei pubblici dipendenti, mancanza delle comunicazioni dell'Istituto nel rapporto con i cittadini, esistenza di disservizi per i lavoratori della gestione ex ENPALS e per le posizioni previdenziali dei dipendenti iscritti al Fondo ex IPOST, e problemi riguardanti il sistema informatico.

E altrettanto importante ed efficace, come peraltro già avvenuto negli anni passati, è stato il contributo fornito dalle Direzioni Regionali dell'INPS.

Le attività attuate dai Comitati territoriali costituiscono, infatti, punto di riferimento per il lavoro del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, che ha intessuto una fitta rete di rapporti con il territorio, dialogando con i Comitati Regionali sul profilo delle iniziative politiche e istituzionali, avendone in cambio partecipazione e impegno condiviso.

La redazione del presente documento, pertanto, ha avuto massimo riguardo delle realtà evidenziate nei rispettivi Bilanci sociali dai Comitati Regionali, che rappresentano un fondamentale riferimento per l'Istituto, soprattutto per la loro capacità di intercettare e comprendere i bisogni che nascono nelle diverse realtà socio economiche del Paese.

Peraltro, proprio l'evidente importanza riscontrata dei Comitati territoriali, consiglia la necessità di una tempestiva attivazione delle procedure per il loro rinnovo in modo da consentire che, alla naturale scadenza degli stessi, una tempestiva ricostituzione possa garantire lo svolgimento delle loro funzioni con continuità e regolarità.

Passando ora ad un esame analitico dei vari dati del Bilancio Sociale che si presenta oggi, si rileva, innanzitutto, che nel 2014 la massa finanziaria tra entrate e uscite gestita dall'Istituto risulta pari a circa 855 miliardi, di cui 211 derivanti dal gettito contributivo, 99 dai trasferimenti dallo Stato e oltre 303 miliardi destinati alle prestazioni istituzionali. Nell'ambito delle prestazioni istituzionali la spesa per pensioni è pari a circa 269 miliardi, di cui circa 244 riferiti alle spese previdenziali e circa 25 a quella assistenziale.

Con riferimento alla spesa per prestazioni non pensionistiche si evidenzia quella relativa agli ammortizzatori sociali che, al netto dei contributi figurativi, è pari a circa 14 miliardi.

Altri dati indicativi attengono al numero dei lavoratori iscritti, pari a circa 22 milioni, e al numero delle imprese non agricole con lavoratori dipendenti pari a oltre 1 milione e 200 mila.

Il numero delle pensioni erogate è pari a circa 21 milioni, mentre i beneficiari di ammortizzatori sociali ammontano a oltre 4 milioni di soggetti.

Con riferimento alle prestazioni sociali e creditizie si sottolinea che, a fronte di circa 202.000 richieste, l'Istituto ha sostenuto nel 2014 una spesa di quasi 2 miliardi di euro.

Si tratta di prestazioni rivolte anche alle fasce di popolazione giovane, figli dei dipendenti pubblici e delle Poste Spa. Infatti, grazie a questa attività dell'Istituto, i giovani possono partecipare a master e dottorati, corsi di aggiornamento professionale, vacanze studio in Italia ed Europa e, molti di essi, hanno trovato occupazione all'estero.

Sarebbe oltremodo opportuno, anche in considerazione dell'alto valore sociale delle prestazioni anzidette, nonché delle difficoltà che il mondo giovanile incontra in questo periodo di grave crisi, di individuare la possibilità di allargare la platea dei giovani destinatari di tali misure.

Tale opportunità era stata suggerita anche nella presentazione del Bilancio Sociale 2013.

Da ultimo, sempre con riferimento ai dati, una menzione particolare va fatta per il consistente aumento del numero dei voucher venduti nel 2014, pari ad oltre 69 milioni con una crescita del 70% rispetto ai circa 41 milioni venduti nel 2013.

L'aumento esponenziale di tale fenomeno, peraltro, condividendo il giudizio già espresso in alcuni bilanci sociali regionali, che pure hanno evidenziato l'esagerato uso dei voucher comprova come gli stessi progressivamente mutano la propria natura e funzione, e, da mezzo legale per remunerare ed assicurare rapporti di lavoro saltuari, rischiano di diventare uno strumento generale ad uso improprio.

Oltre l'aspetto evidenziato, è necessario considerare che un uso indiscriminato dei voucher potrebbe compromettere il corretto finanziamento del sistema previdenziale.

Passando ad altro argomento.....

L'INPS, com'è noto, per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali si avvale della fondamentale collaborazione di partner di servizio che si pongono ad un livello intermedio rispetto all'utenza dell'Istituto, consentendo di realizzare livelli crescenti di efficienza nel rapporto con i cittadini.

A tale proposito, pur dando massimo rilievo ed importanza alle attività poste in essere dai partner, e in particolare dai Patronati, è necessario sottolineare che le predette attività non devono risultare sostitutive ma complementari a quelle poste in essere dall'Istituto, che ha il dovere istituzionale di rappresentare l'interlocutore principale nei confronti dell'utenza. Peraltro, il ruolo insostituibile dell'Istituto e del suo personale si riscontra anche con riferimento alla telematizzazione dei servizi, che

costituisce un'importante innovazione organizzativa, con un fortissimo impatto esterno.

L'INPS ha investito molto nella modalità informatica, sia per la comunicazione, sia per l'erogazione dei servizi ai propri utenti e, pertanto, non si può pensare di mettere in discussione un processo evolutivo orientato a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti dall'Istituto.

Tuttavia, anche se l'informatica è fondamentale per consentire di migliorare le prestazioni dei servizi, resta indispensabile l'opera del personale per capire i bisogni di chi, di fronte alla sofisticata risposta del computer, richiede l'aiuto umano.

Non bisogna infatti dimenticare che le nuove modalità operative sono destinate anche ad una platea di utenti caratterizzata da un'età media elevata, con possibili difficoltà nell'uso delle moderne tecnologie.

Diversamente detto, anche se la telematizzazione dei servizi rappresenta un processo irreversibile, che ha permesso all'Istituto di allinearsi allo sviluppo tecnologico in atto, bisogna ribadire che la stessa non deve creare disagi all'utenza. Difatti non bisogna assolutamente dimenticare che l'INPS, nel perseguire la sua missione sociale, deve essere particolarmente attento ai bisogni di tutti e, in particolare, di coloro che rappresentano la parte più fragile della società.

Allora diventa necessario ribadire, ancora una volta, che la risorsa più importante, che consente all'Istituto di svolgere appieno la sua funzione, è il personale. A tale riguardo il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha più volte espresso la necessità di

investire per valorizzare al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza, del personale stesso, anche per favorire un qualificato e proficuo rapporto con l'utenza.

E sempre in riferimento al personale si rileva che, alla data del 31 dicembre 2014, i dipendenti in servizio – che hanno un'età media di oltre 52 anni - risultano pari a 30.837 unità, con una riduzione del 3,5% rispetto ai 31.966 del 2013, confermando la costante tendenza negativa degli ultimi anni.

Nonostante questa tendenza negativa, è necessario altresì sottolineare che il personale in servizio ha dovuto far fronte negli ultimi anni, a seguito di numerose disposizioni normative, ad un numero di adempimenti sempre maggiore e ad una domanda di servizio sempre più cospicua e articolata.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene indispensabile invertire la tendenza della costante diminuzione del personale in servizio, attraverso nuove assunzioni che consentano un ricambio generazionale ed evitino quella che, proseguendo così le cose, appare come l'inevitabile fine che l'Istituto subirà tra qualche anno.

Infatti, come noto e come più volte ribadito dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, il ricambio del personale e la sua formazione, costituiscono gli elementi principali dell'Istituto, senza i quali lo stesso è destinato a restare un guscio vuoto o almeno ad esistere con inadeguata funzionalità.

Si ritiene che per essere efficace la formazione debba consentire il trasferimento ai giovani del bagaglio di esperienze posseduto dai dipendenti più anziani.

Tuttavia, alla luce dell'elevata età media del personale dipendente e della scarsa presenza di giovani, si ritiene che il predetto trasferimento di competenza non possa essere molto significativo.

Pertanto, si ribadisce la necessità che l'INPS proceda con urgenza a pianificare, nei prossimi anni, una consistente assunzione di personale giovane e, contemporaneamente, sensibilizzi le Istituzioni su tale importante problematica.

Legato strettamente al tema del personale e della formazione è il tema delle consulenze.

Ancora una volta viene ribadito che il Consiglio di indirizzo e Vigilanza ha più volte espresso la necessità di ridurre il ricorso alle consulenze, ai contratti di tipo privatistico ed alle esternalizzazioni. Peraltro, le consulenze rappresentano, a ben vedere, un esercizio improprio di funzioni istituzionali e provocano un indebolimento delle leve autonome, sia di governo sia operative.

Il Consiglio ritiene infatti che il ricorso ai contratti di consulenza e di tipo privatistico debba rappresentare per l'Istituto una scelta gestionale di carattere eccezionale, cui ricorrere esclusivamente nei soli casi in cui non siano presenti professionalità interne.

Si ritiene, in proposito, che il ricorso alle consulenze possa essere evitato o ridotto attraverso la programmazione di specifici interventi formativi al proprio personale, che consentano all'Istituto, in primo luogo, di reinternalizzare le attività legate alla missione istituzionale dell'Ente.

Altro argomento importante riguarda l'autonomia dell'INPS. A tale riguardo si ribadisce che non si deve intendere l'autonomia come una piena e totale discrezionalità dell'Ente, né un distacco dalle linee programmatiche dettate dal Parlamento o dal Governo, né autarchia.

L'autonomia che si intende perseguire è quella di considerare l'INPS uno strumento intelligente, pensante e meritevole di un adeguato coinvolgimento e non un mero destinatario passivo ed esecutore materiale di disposizioni normative.

Fra l'altro, anche il Bilancio Sociale che oggi viene presentato è uno strumento attraverso il quale l'Istituto esercita la propria autonomia che, si ribadisce, viene valutata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza come un elemento decisivo per consentire all'Istituto di svolgere al meglio i propri compiti al servizio del Paese.

E non si può, nell'occasione, signor Ministro, non parlare di *governance* dell'INPS.

Per quanto riguarda il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il principale elemento di criticità rispetto all'attuale sistema di *governance* è rappresentato dalla mancanza di esigibilità degli indirizzi formulati.

Si ribadisce ancora una volta che l'assenza del potere di irrogare "sanzioni", concetto che naturalmente si associa ad un organo vigilante, rende sostanzialmente inefficace la funzione stessa della vigilanza.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, in occasione dell'approvazione degli indirizzi generali per la presente Consiliatura ha ritenuto necessaria, in un'ottica di

bilanciamento dei poteri tra gli Organi dell'Istituto "... una sollecita realizzazione della riforma del sistema "duale" che, individuando una chiara linea di demarcazione tra la funzione politica di indirizzo e vigilanza e quella gestionale, garantiscano la permanenza delle Parti sociali nella governance dell'INPS e assicurino l'esigibilità in ordine all'applicazione degli indirizzi del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza".

Per quanto riguarda invece l'applicazione della normativa che impone all'INPS una consistente riduzione delle spese di funzionamento ed il conseguente trasferimento al bilancio dello Stato dei risparmi realizzati, si evidenzia che anche l'anno 2014 si è caratterizzato per la consistente riduzione delle spese di funzionamento, pari a circa 622 milioni di euro.

A tale proposito si ribadisce quanto più volte espresso dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza circa i rischi che le disposizioni sulla *spending review*, unite alla continua riduzione del personale, possano compromettere seriamente la funzionalità e l'immagine stessa dell'Istituto.

Nonostante le difficoltà poste dalla normativa sulla *spending review* l'INPS è sempre riuscito a garantire un'elevata qualità dei servizi trovando soluzioni organizzative adeguate. Tra queste, a titolo esemplificativo, si evidenziano gli specifici protocolli stipulati da numerose regioni per il trasferimento delle funzioni di accertamento dei requisiti sanitari in materia di invalidità civile e, in particolare, la sperimentazione avviata a Pordenone per la gestione integrata delle pensioni di invalidità civile.

Infine, una breve annotazione sul patrimonio dell'Istituto, che è stato acquisito negli anni dall'INPS con i contributi dei lavoratori e delle imprese e che rappresenta la garanzia delle prestazioni che l'Istituto deve erogare.

Proprio per la funzione rivestita dal patrimonio dell'Istituto, si ribadisce la necessità, più volte espressa dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, di intraprendere tutte le iniziative necessarie per realizzare la massima valorizzazione dello stesso, consolidando in tal modo il suddetto ruolo di garanzia delle prestazioni.

Tale valorizzazione va ricercata per tutte le tipologie del patrimonio immobiliare - strumentale e da reddito - e mobiliare, compreso quello artistico-culturale.

Con particolare riferimento al patrimonio artistico-culturale - che per dimensioni è valore costituisce un patrimonio di notevole interesse - un esempio di valorizzazione dello stesso è rappresentato dal recente restauro del dipinto raffigurante una Madonna con Bambino, risalente al 1200, scoperto all'interno del Collegio Santa Caterina di Arezzo, dipinto che è stato inserito nell'allegato al volume del Bilancio sociale 2014.

Le modalità gestionali, agili e moderne, adottate per il suddetto restauro potrebbero costituire un modello da seguire anche in futuro, oltre che per valorizzare le bellezze artistiche e culturali dell'Istituto, anche per consentire positive ricadute in termini di sviluppo occupazionale.

Nel terminare questa relazione si desidera rinnovare i ringraziamenti per tutti i dipendenti dell'Istituto, lavoratrici e lavoratori, che svolgono quotidianamente, con impegno e dedizione, un importante lavoro al servizio del Paese.

Tale impegno e dedizione hanno permesso all'Istituto di essere nel tempo un fattore di sviluppo del Paese e uno strumento di difesa e di elevazione della fascia più fragile della nostra società.

E' importante, tuttavia, che oltre al lavoro del personale dipendente, prosegua il coinvolgimento della rappresentanza politica, del sindacato dei lavoratori e degli imprenditori, delle Amministrazioni pubbliche quali fattori e strumenti necessari per garantire un'azione sempre più efficace dell'Istituto.

A tal fine risulta in ogni caso fondamentale che a tutti i livelli siano adottati comportamenti lungimiranti e diretti a preservare il patrimonio culturale, di insegnamenti, di valori di cui è ricco il nostro Istituto, e che ognuno svolga il proprio lavoro con intelligenza, integrità e senso del dovere.