

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N.19

OGGETTO: Bilancio sociale.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 15 novembre 2005)

Visti l'art. 2 e l'art. 46 del "Regolamento per l'Amministrazione e la contabilità dell'INPS" approvato con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005 dal Consiglio di Amministrazione;

Tenuto conto delle Linee di indirizzo per il Piano pluriennale 2004/2007 varate dal CIV con deliberazione n. 8 del 9 giugno 2004;

Preso atto che l'Istituto deve garantire "trasparenza" e "rispetto degli impegni" anche attraverso lo strumento del Bilancio sociale;

Considerate le indicazioni emerse nel corso delle sessioni di ascolto effettuate con i "Portatori di interesse" negli incontri del 17 aprile, del 20 luglio e del 4 ottobre del corrente anno, effettuati con l'assistenza degli esperti di rendicontazione sociale per i settori dei servizi e della pubblica amministrazione;

Tenuto conto delle osservazioni espresse nel corso dei lavori istruttori della commissione economico finanziaria e del "gruppo di lavoro interservizi" formalizzato dal Direttore Generale con determinazione n. 3 del 22 febbraio 2005;

Atteso che la documentazione di sintesi delle sessioni di ascolto dei gruppi di riferimento costituisce già una base per la rappresentazione del processo decisionale da riportare nel documento da redigere;

Vista la relazione della commissione economico finanziaria, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;

Il Segretario

Il Consiglio di indirizzo e vigilanza auspica che gli Organi di gestione condividano le linee di indirizzo esposte di seguito, impegnandoli, anche attraverso l'opera di implementazione del gruppo di lavoro interservizi, a concretizzare il percorso di realizzazione del bilancio sociale, con particolare attenzione a:

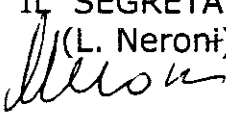
- valorizzare i caratteri fondamentali della missione dell'INPS in un contesto di responsabilità sociale verso gli assicurati, le imprese e l'ambiente sociale in cui opera;
- realizzare con i soggetti di rappresentanza ed i portatori di interesse una rete di ascolto e di interazione che favorisca la partecipazione e che possa essere, eventualmente, utilizzata in forma di "consulta permanente";
- costruire una griglia di indicatori che permetta di valutare il grado di soddisfazione sociale realizzato attraverso le prestazioni istituzionali;
- promuovere la dimensione territoriale del bilancio sociale come moltiplicatore di partecipazione, di trasparenza e di interrelazione sociale;
- dare un carattere "programmatico" al bilancio sociale nel senso di non limitarsi ad una rendicontazione delle cose fatte, ma evidenziare un percorso di miglioramento e, quindi, di impegni per il futuro, partendo dall'analisi delle criticità esistenti e tenendo conto delle istanze espresse dai portatori di interesse;
- contemperare il bilancio sociale con la Carta dei servizi ed il Codice etico, prospettando una linea di continuità tra soddisfazione sociale, qualità delle prestazioni erogate e qualità del lavoro all'interno dell'Istituto.

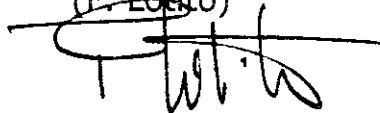
Consapevole della complessità e dell'alto valore che la rendicontazione sociale rappresenta in un Istituto quale è l'INPS, che ha nel suo acronimo il termine "sociale", il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza resterà, comunque, impegnato in una doverosa azione di affiancamento e di monitoraggio dell'attività di implementazione affidata al gruppo di lavoro interservizi.

Il Segretario


DELIBERA

- **di definire ed avviare** un piano di interventi per la socializzazione e la condivisione dell'iniziativa a livello centrale e periferico attraverso specifici processi di formazione, utilizzando anche strumenti e tecnologie per la formazione a distanza;
- **di attuare** il coinvolgimento delle strutture territoriali organizzando un incontro con i Presidenti ed i vice Presidenti dei Comitati regionali, auspicando la partecipazione dei Direttori Regionali, con il supporto di una videoconferenza estesa alla dirigenza ed ai componenti dei Comitati territoriali regionali e provinciali;
- **di impegnare** gli Organi:
 - alla realizzazione, entro la primavera del 2006, di un primo prototipo di rendicontazione sociale, che rappresenti la base di riferimento per ulteriori sviluppi;
 - ad effettuare una rendicontazione consolidata, da rivedere e verificare con periodicità semestrale, a partire dalla fine del 2007.

Visto:
IL SEGRETARIO
(L. Neroni)


Visto:
IL PRESIDENTE
(E. Lotito)


ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N. 19 DEL 15/11/05

CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

COMMISSIONE ECONOMICO FINANZIARIA

RENDICONTO SOCIALE

RELAZIONE

Il Segretario

La Commissione economico-finanziaria del CIV, in riferimento a quanto già deliberato nelle linee di indirizzo per il piano pluriennale 2004/2007, ha effettuato una serie di riunioni per definire linee di indirizzo, le azioni e le proposte operative.

Alle suddette sessioni di lavoro hanno partecipato il Dr. Costanzo, coordinatore dell'apposito "Gruppo di lavoro interservizi" formalizzato dal Direttore Generale (determinazione n. 3 del 22 febbraio 2005), i Professori Luciano Hinna e Giancarlo Brunello, che vantano una notevole esperienza specifica nella realizzazione di documenti di rendicontazione sociale, con particolare riferimento ai settori dei servizi e della pubblica amministrazione.

La scelta prioritaria emersa è quella di evitare di fare un "prodotto di maniera", di non ripetere le esperienze autoreferenziali piuttosto diffuse nel settore pubblico e, con l'aiuto di ricercatori e di esperti di sperimentare un percorso innovativo.

Partendo proprio da questa convinzione, si è partiti da una fase preliminare di coinvolgimento degli stakeholders, per tentare di realizzare con il bilancio sociale un documento aperto e collegato all'interazione fra l'Istituto e i gruppi di riferimento.

Infatti il Bilancio sociale, per poter essere un efficace strumento di comunicazione, deve coinvolgere, nell'ambito di un percorso chiaramente definito nei tempi e nelle modalità di attuazione, i vari portatori di interesse, sia nella fase di definizione degli obiettivi, sia in quella della valutazione dei risultati.

La stessa missione dell'Istituto deve rappresentare un momento per costruire il maggior consenso attorno alle scelte da assumere.

Tale missione deve essere un elemento di potente comunicazione sociale, quindi non una missione astratta, ma missione come fondamento, come determinazione di senso dell'agire ed in questo senso è giusto parlare di missione dell'Istituto perché definisce la sostanza del suo modo ed il senso del suo agire.

Inoltre il Bilancio sociale dovrà avere un carattere "programmatico", nel senso di non limitarsi ad una rendicontazione delle cose fatte, ma dovrà evidenziare un percorso di miglioramento.

Per essere aperto e programmatico, deve essere capace di modulare nel tempo le indicazioni e gli impegni di partenza, in modo tale che essi aderiscano sempre, al massimo livello possibile, alle condizioni reali, promuovere il dialogo e l'interazione, partendo dal territorio.

Al fine di realizzare un coinvolgimento dei principali portatori di interesse in rapporto con l'Istituto, sono stati realizzati tre momenti di ascolto nelle

giornate del 17 aprile, del 20 luglio e del 4 ottobre del corrente anno, nel corso delle quali sono emersi utili contributi per la definizione delle linee di indirizzo per il bilancio sociale.

In particolare, all'incontro del 20 luglio, hanno partecipato i rappresentanti delle Parti sociali e le rappresentanze sindacali interne all'Istituto.

In quello del 4 ottobre sono stati ascoltati i Patronati, i CAF, le Associazioni dei consulenti e professionali.

Si è ritenuto, inoltre, di estendere l'ascolto dei portatori di interesse anche alle realtà territoriali dell'INPS.

Alla luce di queste iniziative, è stato possibile individuare alcuni orientamenti che rappresentano la cornice di riferimento per la realizzazione del primo Bilancio sociale.

Un tale strumento di ascolto, coinvolgimento e rendicontazione va inteso, infatti, come "processo" per misurare l'affidabilità sociale attraverso una costante verifica dell'aderenza delle politiche e della gestione dell'Istituto alle trasformazioni sociali.

Il panorama sociale muta profondamente, a volte con una tale velocità da disorientare gli operatori sociali, per cui il compito dell'INPS è quello di operare in modo tale che si abbia consapevolezza del mutare della struttura dei diritti e dei bisogni di tutela sociale che derivano da queste trasformazioni.

Il Bilancio sociale dell'INPS deve essere in grado di misurare il rapporto dinamico tra queste variabili.

Un misuratore di questa natura, per essere veramente tale, deve sapersi collegare alle aspettative dei cittadini, dei pensionati e delle imprese, in termini di misurazione della qualità del servizio svolto per far fronte, con efficienza ed efficacia, anche ai nuovi bisogni.

L'Istituto deve essere impegnato a migliorare l'efficienza nella fornitura delle sue prestazioni ed i rapporti con i contribuenti e le aziende, per una maggiore fruibilità dei diritti di cittadinanza relativi alle competenze assicurative dell'INPS.

Inoltre si tratta di poter quantificare il grado di consapevolezza espresso, nell'attivazione delle politiche di piano e delle leve gestionali, del mutamento del contesto socio-economico e, cosa ancora più significativa, del collegamento con il territorio.

Le trasformazioni, infatti, non avvengono soltanto in una dimensione verticale nella società italiana, ma intervengono anche in senso orizzontale, cioè attraversano la composizione sociale del territorio e, in qualche modo, la connotano, la differenziano, la articolano.

Il CIV intende promuovere la dimensione territoriale del Bilancio sociale dell'Istituto come moltiplicatore di partecipazione, di trasparenza e di interrelazione sociale.

Occorre definire un Gruppo permanente di affinamento del processo sociale dell'INPS e di controllo del suo andamento, individuando anche nei territori regionali modalità di iniziativa e verifica.

Le trasformazioni continue della organizzazione della produzione, della distribuzione e della qualità del lavoro, implicano non solo una capacità di adeguamento dei compiti dell'INPS, ma anche la necessità di una continua accumulazione scientifica delle conoscenze, oltre che la creazione di una rete di rapporti e di relazioni.

Si può immaginare, di conseguenza, la costruzione di un Bilancio sociale che si componga non soltanto di una esperienza a livello centrale, ma che, tenuto conto dei cambiamenti della condizione sociale e del Welfare sul territorio, tenti di fare qualcosa anche in quella direzione.

La capacità di ascolto non può essere soltanto centralizzata.

Infine, il CIV ritiene che il Bilancio sociale deve essere inteso come uno strumento per aumentare:

- la trasparenza,
- l'autonomia,
- l'efficienza,
- la capacità di ascolto, di dialogo e di interazione sociale.

Il Bilancio sociale, come viene definito dalla direttiva del Ministro della funzione pubblica, è uno strumento per rendere conto ai cittadini non solo dei soldi che le Pubbliche Amministrazioni spendono ma anche, e soprattutto, dei risultati ottenuti e del grado di realizzazione dei diritti di cittadinanza.

Dovranno, pertanto, essere previsti dei rendiconti periodici e trovare occasioni e momenti di ascolto.

L'indicatore di soddisfazione richiede un confronto, per tentare in itinere di correggere le criticità; l'innovazione pertanto, consiste nell'ascolto decentrato, che consente di attivare un processo di specializzazione.

Il documento da elaborare deve fare dell'autonomia, conferita all'Istituto dalla legge n. 88/1989, l'elemento essenziale.

E', infatti, necessario conferire all'Istituto un grado di autonomia che renda possibile e plausibile l'esercizio di una interazione, di un dialogo e di un confronto.

Il Segretario

In questo senso il CIV indica una cornice di massima delle linee di indirizzo che abbia questi elementi come fulcro, sul quale far ruotare lo sforzo di elaborazione che poi dovrà essere prodotto.

Inoltre, si tratta di avviare un processo capace di incrementare la partecipazione delle forze sociali, centrali e periferiche, alla vita dell'INPS.

L'attuazione del nuovo sistema contabile dell'Istituto, come stabilito dal D.P.R. 97/2003, comporta una nuova struttura del processo produttivo non solo dal punto di vista organizzativo, ma anche contabile e di rendicontazione. Questi primi passi devono collegarsi e andare di concerto con le iniziative e gli obiettivi previsti dal Bilancio sociale dell'INPS.

Il bilancio dell'INPS che si compone, come ogni bilancio, della parte dei dati economici e finanziari (cifre) ed è, inoltre, accompagnato dalla relazione e dalle considerazioni sui risultati (parole).

Da una parte i conti, la loro correttezza e gestibilità concreta, dall'altra il senso di questi conti, il modo di concepirli, di orientare la spesa.

I bilanci formati da cifre e da parole consentono di rendicontare sull'andamento dei "fatti di gestione".

I fatti sono importanti nel processo di comunicazione perché creano consenso e fiducia, e di questi la parte più importante è quella a contenuto sociale.

Pertanto, il Bilancio sociale dovrà essere integrato con le altre componenti già individuate dal CIV come "architettura delle garanzie", finalizzate sia ad elevare i livelli di trasparenza e di qualità del servizio (codice etico, carta dei servizi), sia a rafforzare la funzione sociale dell'istituto nei rapporti con la società civile.

Proprio in questa direzione occorre dare impulso ad iniziative socialmente percepibili, con l'individuazione di attività di carattere sociale da realizzare sul territorio.

I prossimi impegni

- Si prevede una iniziativa di coinvolgimento territoriale tramite un incontro con i Presidenti ed i vice Presidenti dei Comitati regionali, auspicando la partecipazione dei Direttori regionali, con il supporto di una videoconferenza estesa alle realtà territoriali (regionali e provinciali), per rappresentare anche a loro le problematiche discusse.

- definizione e avvio di un piano di intervento per la socializzazione e la condivisione dell'iniziativa a livello centrale e periferico, attraverso una tempestiva progettazione di specifici processi di formazione, indispensabili anche per i Comitati territoriali, utilizzando eventualmente anche strumenti e tecnologie per la formazione a distanza.
- realizzazione entro la primavera del 2006, di un prototipo di bilancio sociale a livello centrale inteso come numero zero, eventualmente ai soli fini interni, che possa costituire la base di riferimento per ulteriori sviluppi. In tal senso la documentazione di sintesi delle sessioni di ascolto dei gruppi di riferimento, dello studio delle linee progettuali e di ricerca del CIV, costituisce la base per la rappresentazione del processo decisionale.
- Obiettivo finale è quello di avere un rendiconto consolidato e un processo di comunicazione/impegno entro la fine del 2007.

Il Segretario