

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 18

OGGETTO: il Bilancio sociale dell'INPS.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 4 dicembre 2007)

Visto l'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994 n. 479, modificato dall'art. 17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n. 127;

Visti gli articoli 2 e 46 del "Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità dell'INPS", approvato dal C.d.A. con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005, che prevedono che il CIV *"emana gli indirizzi per la predisposizione del Bilancio sociale"* ed *"approva il Bilancio sociale"*;

Tenuto conto delle Linee di indirizzo per il Piano pluriennale 2004-2007, con cui il CIV ha indicato quali strumenti di trasparenza e rispetto degli impegni – nell'ambito dell'*"Architettura delle garanzie"* - il Bilancio sociale, il Codice etico e la Carta dei servizi;

Tenuto conto delle Relazioni programmatiche per gli anni 2006/2008, 2007/2009 e, da ultimo, della Relazione programmatica per gli anni 2008/2010, con cui il CIV ha richiamato costantemente tali tematiche;

Vista la deliberazione n. 19 del 15 novembre 2005, con cui il CIV ha formulato gli indirizzi per la costruzione del Bilancio sociale, quale strumento di rendicontazione degli impegni assunti dall'Istituto nel suo complesso e con le sue specificità territoriali;

Vista la deliberazione n. 11 del 6 giugno 2006, con cui il CIV ha preso atto della prima stesura prototipale del Bilancio sociale, confermandone il processo seguito, la metodologia adottata e il coinvolgimento delle realtà territoriali;

Vista la deliberazione n. 6 del 23 maggio 2007, con la quale il CIV ha invitato i Comitati regionali ad attivare le linee di azione per la costruzione del Bilancio sociale ed ha impegnato la Direzione Generale a pervenire alla predisposizione dello stesso entro il mese di ottobre 2007;

Vista la deliberazione del C.d.A. n. 45 del 9 maggio 2007, con la quale il Consiglio di Amministrazione ha approvato la Carta dei servizi, che è strumento fondamentale per il processo di rendicontazione sociale dell'Istituto;

Preso atto dell'informativa predisposta dagli Uffici ed esaminata dal CIV nella seduta del 13 novembre u.s., circa le modalità di pubblicazione e divulgazione della Carta dei Servizi;

Rilevato che il ruolo ed il contributo offerto dalle Parti sociali - di espressione confederale e datoriale - al processo di elaborazione del Bilancio sociale non ha avuto sufficiente risalto, come peraltro è emerso nel Convegno di presentazione del primo Bilancio sociale dell'INPS, in data 24 ottobre 2007, insieme all'impegno di una doverosa integrazione editoriale;

Vista l'integrazione editoriale, appositamente predisposta, tesa ad evidenziare l'apporto delle Parti sociali nella costruzione del Bilancio sociale e che fa parte integrante della presente deliberazione;

Ribadito

~~☞~~ il ruolo preminente delle Sedi regionali, i cui elaborati compongono in larga parte il Bilancio sociale nazionale;

~~☞~~ il ruolo del sistema decentrato, integrato fortemente fra centro e territorio;

Riaffermata

~~☞~~ l'importanza della struttura di bilancio consolidato, come strumento di interazione sociale che deve tenere conto delle priorità regionali e delle esigenze territoriali, con la collaborazione reciproca fra i Comitati regionali e i Direttori delle Sede;

~~☞~~ la necessità di pervenire al sistema del controllo di gestione attraverso la contabilità analitica, per la verifica dell'azione amministrativa rapportando le risorse acquisite e i costi dei servizi, così come indicato nel vigente Regolamento per l'Amministrazione e la Contabilità dell'Istituto;

~~☞~~ l'esigenza di costituire una rete riconoscibile che preveda responsabilità e referenti per la costruzione del Bilancio sociale annuale;

~~✍~~ l'indispensabilità che il progetto formativo in atto sia rivolto ai diversi soggetti interessati, diversificando l'offerta formativa rispetto al ruolo che gli stessi hanno in relazione alla costruzione delle prossime edizioni del Bilancio sociale,

DELIBERA

di approvare il testo del Bilancio sociale dell'Istituto, integrato con l'allegato capitolo inerente "LE PARTI SOCIALI - LA RELAZIONE SOCIALE - L'AMBIENTE".

Visto:
IL SEGRETARIO
(L. Neroni)

Visto:
IL PRESIDENTE
(F. Lotito)

PARTE PRIMA – L’AZIENDA SOCIALE INPS

L’IDENTITA’ AZIENDALE

(omissis)

LE STRATEGIE E LE POLITICHE

(omissis)

LE PARTI SOCIALI - LA RELAZIONE SOCIALE – L’AMBIENTE

1 I portatori di interesse: impegni e relazioni

- 1.1 Il Governo: il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale – il Ministero della Solidarietà Sociale – il Ministero dell’Economia e delle Finanze;
- 1.2 Le Organizzazioni dei datori di lavoro, del lavoro autonomo, dei lavoratori, dei pensionati;
- 1.3 Gli Istituti di patronato;
- 1.4 **I partners pubblici e privati;**
- 1.5 **Lo Stato, gli Enti locali, la Pubblica Amministrazione.**

2 Energia e Ambiente

1 – I portatori di interesse: impegni e relazioni

L’aspetto rappresentativo del comportamento sociale dell’INPS è costituito dalla cura dei rapporti con i propri interlocutori, attraverso il cui miglioramento si ritiene di favorire la crescita di tutti e quindi della società nel suo complesso.

Appare scontato che alcuni degli interlocutori istituzionali ricevano dall’INPS una particolare attenzione per il fatto di essere al centro della missione dell’Istituto: ci si riferisce ai lavoratori, alle aziende, ai pensionati ed ai dipendenti, dei quali si tratterà nella parte seconda e terza.

Sono, peraltro, da considerarsi interlocutori istituzionali dell'INPS:

- 1) il Governo e Parlamento;
- 2) le Organizzazioni dei lavoratori;
- 3) le Organizzazioni dei pensionati;
- 4) le Organizzazioni dei datori di lavoro;
- 5) le Organizzazioni del lavoro autonomo;
- 6) gli Istituti di patronato;
- 7) i Partners pubblici e privati;
- 8) lo Stato, gli Enti Locali, la Pubblica Amministrazione.

L'INPS - in quanto *"cuore e sostanza dello Stato sociale"* - fa riferimento al Governo ed alle Organizzazioni delle Parti sociali che, infatti, sono rappresentate negli Organi e Organismi di governo dell'Istituto a diversi livelli (centrale e decentrato) e concorrono a garantire il *"miglioramento continuo"*.

Le Organizzazioni rappresentative dei lavoratori, dei pensionati, delle aziende e del lavoro autonomo, dunque, sono chiamate a dare un contributo alla governance dell'Istituto, attuandosi, ormai da oltre un decennio, la separazione tra indirizzo e gestione, caratteristica tipica delle innovative forme dualistiche che le realtà economiche più complesse stanno adottando sempre più numerose.

Si potrebbe dire che le Parti sociali possono considerarsi, in analogia a quanto accade in un'azienda privata, gli *"azionisti"* dell'INPS per gli aspetti *"previdenziali"*, mentre il Governo è *"azionista"* di riferimento per gli aspetti *"assistenziali"*.

In questa ottica, l'Istituto si è strutturato per consentire ai rappresentanti di queste Organizzazioni di svolgere nel miglior modo possibile il loro ruolo strategico nella *"governance"* dell'Istituto.

Di seguito una breve sintesi dei rapporti tra Istituto ed interlocutori istituzionali:

- 1.1 Il Governo: il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale – il Ministero della Solidarietà Sociale – il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Benché il Governo nel suo complesso costituisca un punto di riferimento primario, l'INPS è parte di una fitta rete di relazioni con le varie espressioni in cui il Governo stesso si articola, quali il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, il Ministero della Solidarietà Sociale, il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'INPS, nei limiti delle sue prerogative, svolge un'azione di sostegno,

supporto e sviluppo all'attività di tutti i Ministeri, collaborando con gli Uffici legislativi in merito agli aspetti tecnici delle riforme pensionistiche e di altri atti normativi riguardanti sia la previdenza che l'assistenza.

In particolare l'INPS ha supportato il tavolo concertativo di riforma previdenziale, ha fornito elaborazioni a sostegno dei processi di semplificazione gestionale utili per disegnare nuovi modelli partecipativi e di governance degli Enti previdenziali, ha gestito campagne comunicative ai lavoratori e pensionati in merito ai temi assistenziali e previdenziali che il Parlamento ha affidato alla sua gestione.

- 1.2 Le Organizzazioni dei datori di lavoro, del lavoro autonomo, dei lavoratori, dei pensionati.

Nell'ambito dei portatori di interessi di primario riferimento hanno un ruolo fondamentale le Organizzazioni di tutte quelle figure che rappresentano la missione dell'Istituto: da un lato i datori di lavoro, che sono obbligati al versamento dei contributi per costituire le "provviste" dell'Ente; dall'altro i destinatari delle prestazioni previdenziali ed assistenziali, maturande o maturate, in relazione ai requisiti richiesti o al realizzarsi di un evento tutelato.

Infatti, i rappresentanti delle Organizzazioni maggiormente rappresentative dei lavoratori, dei pensionati, dei datori di lavoro e dei lavoratori autonomi, compongono il CIV, Organo di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto, al quale, tra l'altro, compete la definizione delle linee di indirizzo e degli obiettivi strategici pluriennali dell'Ente, oltre all'approvazione dei bilanci sia previsionali che consuntivi.

La composizione dell'Organo di Indirizzo e Vigilanza, rinnovato ogni quattro anni, è decretato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, sulla base della verifica della maggiore rappresentatività comparata delle Organizzazioni Sindacali firmatarie di contratti ed intese.

L'attività di questo Organo di vertice è consultabile in rete su www.inps.it, l'Istituto, Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza.

Analogamente, a livello territoriale, il rapporto partecipativo delle Parti sociali è garantito dalla struttura dei Comitati regionali e provinciali, la cui composizione ed i cui compiti sono oggetto di una delega affidata dal Ministero del Lavoro, e che svolgono, e presumibilmente svolgeranno, i primi, funzioni su

scala regionale simili a quelle del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, i secondi, garantiranno prevalentemente la terzietà nella gestione del contenzioso amministrativo.

1.3 Gli Istituti di patronato

Nel perseguimento dei propri compiti istituzionali, l'INPS, trovandosi ad interagire con molteplici soggetti pubblici e privati, sviluppa sinergie e forme di collaborazione finalizzate a migliorare i processi operativi interni e la qualità del servizio all'utenza.

Tra questi soggetti, un ruolo rilevante è svolto dagli Istituti di patronato e di assistenza sociale, che esercitano l'attività di informazione, di assistenza e di tutela, anche con poteri di rappresentanza, a favore dei lavoratori dipendenti e autonomi, dei pensionati, dei singoli cittadini italiani residenti sul territorio nazionale o all'estero, stranieri e apolidi presenti nel territorio dello Stato nonché dei superstiti e aventi causa dell'intera platea dei tutelati/rappresentati, per il conseguimento in Italia e all'estero delle prestazioni di qualsiasi genere in materia di sicurezza sociale, di immigrazione ed emigrazione, previste da leggi, regolamenti, statuti, contratti collettivi e altre fonti normative.

La funzione di patrocinio, svolta capillarmente nel territorio dagli Istituti di patronato a tutela degli assicurati e dei pensionati, si inserisce in maniera sempre più strutturata nei procedimenti amministrativi dell'Istituto, contribuendo al raggiungimento di livelli di servizio sempre più vicini alle attese degli utenti.

Tale azione sinergica tra l'INPS e gli Istituti di patronato appare tanto più necessaria e produttiva a seguito del crescente sviluppo delle procedure informatiche, che pongono i Patronati stessi nella condizione di avviare i procedimenti amministrativi, come nel caso della trasmissione telematica delle domande di pensione, con effetti positivi sulla semplificazione delle procedure operative ed una riduzione dei tempi di liquidazione delle prestazioni.

Nel corso del 2005, i servizi svolti dall'Istituto per i Patronati (gestione deleghe, consultazione pratiche on line, ecc.) sono stati 9.116.352, con un aumento del 48% rispetto al 2004. Un sensibile aumento si registra anche per le domande di pensione on-line, che nel 2005 hanno raggiunto il numero di 346.621 (+ 26% rispetto al 2004).

La disciplina per gli Istituti di patronato e di assistenza sociale è stata modificata con legge 152 del 30 marzo 2001. L'art. 1 definisce la finalità e la natura giuridica degli Istituti di patronato, dettando i principi e le norme per la costituzione, il riconoscimento e la valorizzazione degli Istituti stessi quali persone giuridiche di diritto privato che svolgono un servizio di pubblica utilità.

Le attività di consulenza, di assistenza e di tutela degli Istituti di patronato riguardano:

- a) il conseguimento, in Italia e all'estero, delle prestazioni in materia di previdenza e quiescenza obbligatoria e di forme sostitutive e integrative delle stesse;**
- b) il conseguimento delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale;**
- c) il conseguimento delle prestazioni di carattere socio-assistenziale, comprese quelle in materia di emigrazione ed immigrazione;
- d) il conseguimento, in Italia e all'estero, delle prestazioni erogate dai fondi di previdenza complementare, anche sulla base di apposite convenzioni con gli Enti erogatori.**

Gli Istituti di patronato assicurano altresì la tutela in sede giudiziaria mediante apposite convenzioni con avvocati, nelle quali sono stabiliti i limiti e le modalità di partecipazione dell'assistito alle spese relative al patrocinio e all'assistenza giudiziaria, anche in deroga alle vigenti tariffe professionali, in considerazione delle finalità etico-sociali perseguite dagli Istituti stessi.

Al fine di garantire l'esigibilità dei diritti ed evitare l'oneroso ricorso alla Magistratura, l'ordinamento degli Istituti previdenziali prevede, per la generalità delle prestazioni previdenziali e per molte prestazioni assistenziali, la possibilità di promuovere un contenzioso amministrativo.

Gli Istituti di patronato sono gli attori principali di patrocinio del contenzioso amministrativo finalizzato alla esigibilità di diritti e, nel caso di contenzioso sanitario, supportano il patrocinato con propri gabinetti medici e, se convenuto, con l'intervento del medico di parte nel procedimento di revisione dei provvedimenti adottati e ritenuti non congrui dall'interessato.

Per la regolamentazione dei rapporti tra l'INPS e i Patronati, finalizzati allo sviluppo di sinergie e di forme di collaborazione a garanzia delle tutele previdenziali e per il miglioramento dei servizi ai cittadini, sono stati sottoscritti, a livello centrale e periferico, appositi protocolli d'intesa.

In data 8 marzo 2006, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha autorizzato la sottoscrizione del nuovo protocollo che regola i rapporti della Direzione Generale con gli Istituti di patronato introducendo importanti innovazioni metodologiche, finalizzate alla crescita dell'efficienza dell'Istituto (generalizzazione delle trasmissioni telematiche, accesso informatico alla documentazione, ecc.) e, quindi, alla riduzione dei tempi massimi per l'erogazione delle prestazioni all'utenza.

Sul sito internet dell'Istituto (www.inps.it) sono disponibili le informazioni relative agli Istituti di patronato legalmente riconosciuti ed i loro recapiti.

Tutte le prestazioni di patrocinio erogate dai Patronati, fino al ricorso amministrativo, non comportano oneri a carico dell'utenza.

1.4 I Partners pubblici e privati

L'INPS, oltre alle relazioni con i Patronati, ha promosso e realizzato Intese e Convenzioni con ulteriori Intermediari.

Di grande rilievo è la collaborazione con le Associazioni rappresentative dei Consulenti del Lavoro che ha permesso di raggiungere significativi obiettivi in merito alla trasmissione telematica dei dati contributivi: E-mens.

Di particolare importanza sono le Convenzioni sottoscritte con i Centri autorizzati dal Ministero dell'Economia per l'assistenza fiscale, in merito alle denunce reddituali dei pensionati destinatari di prestazioni sottoposte alla verifica dei "mezzi"; analoghe Convenzioni con gli stessi soggetti sono state sottoscritte in relazione alla gestione da parte dell'INPS della banca dati dell' "Indicatore della Situazione Economica Equivalente", utile per determinare le soglie di accesso alle agevolazioni sociali gestite da Enti locali, Istituti di istruzione, Università e gestori del trasporto pubblico e di servizi alla persona.

1.5 Lo Stato, gli Enti locali, la Pubblica Amministrazione

L'INPS ha costruito un sistema di relazioni con le articolazioni centrali e periferiche dello Stato. Di particolare importanza risulta il percorso progettato con il Ministero del Tesoro e sedimentato nella legge 248 del 2 dicembre 2005 di semplificazione del processo valutativo e di liquidazione delle invalidità civili.

Tale percorso ha portato ad attribuire all'INPS oltre alle preesistenti funzioni amministrative, anche quelle di verifica medica precedentemente in capo alle apposite Commissioni del Ministero del Tesoro.

Sono in corso intese con le Regioni, per il tramite della Conferenza delle Regioni, per verificare lo sviluppo delle Convenzioni in materia di invalidità civile, con l'obiettivo di semplificare ulteriormente il processo amministrativo e decisionale, al fine di ridurre i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

Infatti, la gestione della invalidità civile ha rappresentato, pur con differenze territoriali, un punto di forte criticità nazionale e, in relazione anche al non previsto contenzioso amministrativo, un punto di forte moltiplicazione del ricorso giudiziario avverso l'INPS.

La gestione delle Commissioni di verifica, trasferite dalla normativa recente in capo all'INPS, ha portato a significativi miglioramenti, anche se lo stock di arretrato trasferito dal Ministero del Tesoro non è stato ancora totalmente assorbito.

Inoltre, l'Istituto ha sviluppato collaborazioni sinergiche attraverso i flussi informativi con un insieme di Istituti ed Istituzioni per realizzare una collaborazione permanente con gli Organi governativi, con altri Istituti ed Enti erogatori, nonché con le Università, per la crescita della cultura, per la formazione del proprio personale e comunque per il miglioramento continuo della sua attività di servizio.

Nella concezione di un comune ambito del sistema unitario della Pubblica Amministrazione, si sono definiti apposite Intese, Convenzioni e/o Accordi in materia di prestazioni:

~~con~~ con l'INAIL: la Convenzione per il pagamento unificato delle rendite INAIL e delle pensioni INPS; alcune facilitazioni nella riscossione dei rispettivi contributi; il progetto Call-Contact Center INPS/INAIL, che vede i due Istituti coinvolti in un percorso finalizzato alla realizzazione di forme integrate, coerenti e omogenee, di interazione e di comunicazione con il cittadino-utente; le iniziative di vigilanza congiunta; un piano di comune collaborazione è costituito altresì dal rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) che, sulla base di un'unica richiesta, attesta contestualmente la regolarità degli adempimenti INPS, INAIL e Casse Edili da parte dell'impresa;

- ~~☞~~ con la Banca d'Italia: la trasmissione in via telematica delle domande di pensione e visualizzazione degli estratti contributivi a seguito di apposita "delega" dell'interessato dipendente bancario pensionando per facilitare l'erogazione dei trattamenti pensionistici interni;
- ~~☞~~ con gli Istituti bancari: la trasmissione, in via telematica, da parte degli Istituti bancari, delle domande di pensione dei propri dipendenti nonché la visualizzazione delle posizioni assicurative dei pensionandi;
- ~~☞~~ con il Ministero dell'Economia e Finanze: la collaborazione permette al MEF l'accesso alle banche dati dell'INPS e al Casellario dei Pensionati per verificare la permanenza dei requisiti reddituali dei titolari di pensioni di invalidità oltre a specifici controlli sanitari;
- ~~☞~~ con il Ministero dell'Interno: le visite medico legali ai collaboratori di giustizia da parte dei medici INPS; la formazione congiunta con gli operatori dei Servizi Anagrafici sulla normativa dello scambio dei dati, sulle attività e sui servizi INPS, sul funzionamento del servizio anagrafico nonché sull'utilizzo delle tecnologie informatiche per la semplificazione del rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno finalizzato ad uno scambio regolare di dati;
- ~~☞~~ con Caritas Italiana/IDOS (Centro studi per l'immigrazione – Dossier statistico), incentrata sulla collaborazione sistematica per l'analisi dei flussi migratori, finalizzata anche alla valorizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto a fini di ricerca sociale;
- ~~☞~~ tra la Direzione Regionale INPS Lazio e la Regione Lazio nell'ambito del progetto formativo: "la formazione e l'inserimento lavorativo di immigrati extracomunitari come mediatori culturali e linguistici", offrendo alla conclusione dell'attività formativa uno stage presso alcune Sedi romane dell'Istituto;
- ~~☞~~ tra le Direzioni Regionali INPS del Piemonte, Veneto, Abruzzo e della Direzione provinciale di Bolzano e le corrispettive Istituzioni per la costituzione di "Laboratori di ricerca su immigrazione e sommerso".

Sono inoltre state attivate numerose Convenzioni operative a livello regionale, legate in prevalenza allo scambio telematico di dati, nonché Convenzioni con Istituti di patronato ed Associazioni di categoria per la riscossione di contributi o di quote associative.

2. Energia e Ambiente

L'INPS ha consolidato e sviluppato una forte attenzione agli aspetti di impatto aziendale del proprio processo ed apparato produttivo.

Tre, particolarmente, sono stati gli interventi di maggior impatto e di rilievo nella tutela ambientale:

- il processo di sviluppo della iniziativa P@perless che ha portato negli anni di implementazione e consolidamento ad una drastica riduzione del consumo di carta.

L'attenzione al processo di eliminazione al consumo della carta, oltre ai riflessi significativi in termini di spese per il funzionamento dell'Ente, ha conseguenze benefiche nella tutela ambientale; infatti, ogni mille risme di carta risparmiata equivale, in termini di fabbisogno di cellulosa, ad un risparmio nel taglio di 60 alberi.

- Il processo di ottimizzazione del risparmio energetico è ancora in fase prototipale.

Solo nel 2007 andrà a regime la prima sperimentazione dotando alcune Sedi con caratteristiche appropriate di impianti di produzione fotovoltaica. Il primo prototipo coinvolge sette Sedi nella regione Abruzzo con una potenza installata di 270 KW, con una previsione di produzione annua di 358.000 KW/h, di cui il 70% destinato a consumi interni ed una cessione alla rete di utilizzatori pubblici per il restante 30%.

In termini di impatto ambientale, la qualità della produzione annua di energia elettrica comporta un contributo alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera pari all'azione di ossigenazione di una foresta adulta di 22.000 alberi.

- Il processo di multicanalità nell'accesso alle prestazioni e agli adempimenti a carico delle aziende e dei consulenti ha comportato una significativa riduzione nella mobilità fisica delle persone che si relazionano con l'INPS, con conseguente riduzione dei consumi energetici anche se difficilmente quantificabili.