

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 15

OGGETTO: Relazione programmatica per gli anni 2012-2014.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 28 luglio 2011)

VISTO l'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 modificato dall'articolo 17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n. 127, relativo alle attribuzioni dei Consigli di indirizzo e vigilanza degli enti pubblici di assistenza e previdenza;

VISTO l'articolo 4 del D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366, concernente disposizioni per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

VISTO il D.P.C.M. del 2 gennaio 2009 di ricostituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'INPS;

VISTO l'articolo 6 del "*Regolamento per l'Amministrazione e la contabilità dell'INPS*", approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005;

TENUTO CONTO della deliberazione n. 2 dell'8 aprile 2008, con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2009-2011;

TENUTO CONTO della deliberazione n. 12 del 21 luglio 2009, con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2010-2012;

TENUTO CONTO della deliberazione n. 12 del 28 luglio 2010, con la quale il CIV ha approvato la Relazione programmatica per gli anni 2011-2013;

CON RISERVA di variazione integrativa, qualora essa si rendesse necessaria a seguito di una significativa modificazione del quadro macroeconomico di riferimento,

DELIBERA

di approvare la Relazione programmatica per gli anni 2012-2014, che costituisce parte integrante della presente deliberazione.

IL SEGRETARIO
(M.P. Santopinto)

IL PRESIDENTE
(G. Abbadessa)

DOC. N. 51 CIV

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Consiglio di Indirizzo e Vigilanza

Relazione

Programmatica per

gli anni 2012-2014

SOMMARIO

PRIMA PARTE LO SCENARIO DI RIFERIMENTO	3
1) Premessa - a cura del Presidente del CIV	4
2) La situazione economico sociale - il punto di vista dell'ISTAT	7
3) La risposta delle istituzioni - i più recenti interventi legislativi	13
4) Le previsioni di finanza pubblica - il quadro generale prospettato dal Documento di Economia e Finanza 2011	16
SECONDA PARTE L'INPS NEL TRIENNIO 2012-2014	20
1) Premessa - la missione istituzionale	21
2) L'Istituto	22
2.1 il personale	22
2.2 gli aspetti organizzativi, le strutture logistiche e le sinergie	24
2.3 l'attività contrattuale	27
2.4 la telematizzazione dei servizi ed i partners istituzionali	28
2.5 la comunicazione	30
3) Gli obiettivi per il triennio 2012-2014	32
3.1 la contribuzione e la regolarità contributiva	32
3.2 la verifica amministrativa e la vigilanza	34
3.3 il conto assicurativo	36
3.4 le pensioni e le prestazioni a sostegno del reddito	36
3.5 l'invalidità civile e il Casellario dell'assistenza	38
3.6 la certificazione di malattia	40
3.7 il contenzioso amministrativo e giudiziario	40
4) Le valutazioni e le rendicontazioni	44
4.1 la qualità dei servizi	44
4.2 la performance	45
4.3 il bilancio per missioni e programmi	46
4.4 il bilancio sociale	48
5) Conclusioni	51

PRIMA PARTE

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

1) Premessa - a cura del Presidente del CIV

La Relazione Programmatica per il triennio 2012-2014 acquista una notevole importanza sia perché costituisce la base dell'attività programmatoria dell'Istituto per il periodo considerato sia perché lo scenario di riferimento, il Paese, la sua evoluzione sociale oltreché economica, si presenta particolarmente ricco di profondi mutamenti.

E proprio perché l'Istituto, avendone attraversato la sua storia fin dagli albori del secolo scorso, costituisce la nervatura più profonda del Paese in una rilevante parte della sua struttura, il sistema di welfare, occorre fare sempre riferimento, ai diritti di cittadinanza, alle esigenze delle forze sociali ed economiche che con la loro attività ed operatività contribuiscono al suo finanziamento.

Lo scenario di riferimento è ancora il sistema di welfare del nostro Paese il cui motore è tradizionalmente alimentato da solidi valori di solidarietà e di coesione sociale, valori però che è sempre necessario potenziare verificandoli e ancorandoli alle mutate condizioni della società.

La profonda crisi economica che dal 2008 travaglia tutte le società e tutti i sistemi economici non è ancora totalmente alle nostre spalle. Prova ne è la proroga di tutti gli innumerevoli strumenti di sostegno al reddito che hanno consentito da allora di integrare il reddito dei lavoratori senza peraltro farli allontanare dal luogo di lavoro.

Ne è prova ancora la presenza di una consistente disoccupazione, in particolare giovanile, che è sintomo di una ripresa economica ancora insufficiente.

Alle accennate difficoltà vanno ad aggiungersi le problematiche attinenti la gestione del debito pubblico che hanno comportato la necessità di rapidi quanto consistenti interventi di riequilibrio del bilancio dello Stato.

Gli indirizzi e le priorità da porre nell'attività dell'Istituto si collocano quindi nello scenario descritto, arricchite peraltro da ulteriori elementi.

A tale ultimo riguardo le innovazioni in tema di "ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" (decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150) costituiranno un costante punto di riferimento, accanto al principio della trasparenza, per valutare l'impegno e i risultati raggiunti da ogni pubblica amministrazione. L'Istituto, per la verità, ha costantemente adottato ed implementato nella sua attività gestionale, indicatori, parametri, indici in grado di valutare i risultati di ciascuna delle sue strutture.

I profondi mutamenti che stanno attraversando il pubblico impiego devono essere un altro elemento di contesto da valutare attentamente.

Gli interventi in materia predisposti dalle Istituzioni, oggetto delle più recenti manovre economico-finanziarie, sono analizzate più avanti. Lo scenario dunque fa da sfondo alle proposte che sono avanzate per rafforzare l'incisività della presenza e dell'azione dell'Istituto.

E proprio perché lo scenario acquista una importanza e una pregnanza particolari la prima parte della presente edizione della Relazione Programmatica contiene ampi riferimenti a documenti esterni al fine di ancorare le proposte, contenute nella seconda parte, ad un solido impianto di analisi.

Si fa riferimento per quanto riguarda l'anno trascorso al Rapporto annuale dell'ISTAT e alla più significativa produzione legislativa del Parlamento mentre per le previsioni in tema di finanza pubblica relative al periodo interessato si richiama il contenuto del Documento di Economia e Finanza 2011 predisposto dal Governo.

Nella seconda parte della Relazione si farà riferimento ai dati concreti dell'attività dell'Istituto contenuti nel Rapporto sull'andamento produttivo alla data del 31 dicembre 2010.

Quali sono le basi sulle quali dare concretezza alle linee programmatiche del Consiglio?

Il personale innanzitutto. Occorre capire quale sarà l'andamento dell'evoluzione quantitativa del personale dell'Istituto in termini di cessazioni dal servizio e di possibile turn over. Ma occorre anche comprendere che il personale, la sua convinta partecipazione e il suo costante coinvolgimento sono l'elemento in più nelle fasi di profondo cambiamento.

In secondo luogo la dimensione organizzativa. E' in atto una profonda revisione organizzativa dell'Istituto a cominciare dalle più piccole strutture sul territorio. E' necessario valutare attentamente la sua evoluzione per adattarla eventualmente alle diverse esigenze e per stabilizzarla nel medio periodo.

In terzo luogo il sempre più marcato utilizzo del web per la telematizzazione dei servizi. Ciò si traduce in un minor utilizzo di personale al front office, minore utilizzo della carta, maggiore trasparenza offerta dalla possibilità di seguire in tempo reale l'andamento di ogni singola istanza. Accanto a questi elementi vi è l'esigenza di salvaguardare la reale accessibilità dell'Istituto a tutte le istanze.

La riflessione sugli strumenti a disposizione non può non portarci ad analizzare le politiche da adottare per raggiungere o per rafforzare gli obiettivi che l'istituto si è posto.

Tra questi ultimi rafforzare la completezza e la tempestività nella emissione del conto assicurativo sia per raggiungere la rapidità nell'erogazione delle prestazioni previdenziali sia per dare contezza sugli sviluppi futuri del conto assicurativo e delle relative prestazioni soprattutto per quanto riguarda i giovani.

Altrettanto importante è rendere più efficace il controllo e la verifica amministrativa finalizzata da un lato a raggiungere una più elevata regolarità contributiva e dall'altro a porre in essere attività mirate al recupero del lavoro nero e di quello sommerso.

Inoltre realizzare servizi efficaci che consentano di offrire prestazioni in tema di invalidità civile in linea con gli obiettivi prefissati e con i diritti di cittadinanza.

Infine puntare ad una drastica riduzione del contenzioso amministrativo e giudiziario senza ledere i diritti degli interessati e le aspettative degli operatori economici.

Se queste sono le direttrici fondamentali della Relazione programmatica 2012-2014 è necessario ed importante esplicitare l'importanza di un altro fattore che ne costituisce una sorta di filo rosso di collegamento.

Le risorse a disposizione del Paese, e quindi dell'istituto che ne è parte, non sono illimitate. Vi è un dovere morale ed etico di porre a premessa di ogni ragionamento un principio di economicità e di efficienza che nell'utilizzo delle risorse consenta di perseguire contemporaneamente la riduzione dei costi dei servizi nel rispetto del totale soddisfacimento dei diritti dei cittadini, dei pensionati e delle aziende.

2) La situazione economico sociale – il punto di vista dell'ISTAT

Nel suo Rapporto annuale l'ISTAT esamina la situazione del Paese nel 2010 e delinea una traiettoria di uscita dell'economia internazionale e di quella italiana dalla peggiore crisi verificatasi dal secondo dopo-guerra, segnalando i punti di forza e di debolezza dell'apparato produttivo.

Vengono riportati di seguito ampi stralci del Rapporto, con particolare riferimento al mercato del lavoro ed alle condizioni socio-economiche delle famiglie, che consentano di offrire una consistente ed aggiornata base di analisi.

Il mercato del lavoro

Il bilancio della crisi

Tra il 2008 e il 2010 il numero di occupati è diminuito di 532 mila unità: in più della metà dei casi si tratta di persone residenti nel Mezzogiorno, cosicché in quest'area l'occupazione è tornata sui livelli dell'inizio del decennio. La contrazione ha riguardato anche il Nord (-1,9 per cento, pari a 228 mila unità in meno), mentre le regioni centrali sono passate sostanzialmente indenni attraverso la crisi.

I giovani (18-29 anni) sono stati i più colpiti dalla recessione, con una perdita di 482 mila unità nel biennio 2009-2010. Il tasso di occupazione specifico, già sceso tra il 2004 e il 2008 dal 49,7 al 47,7 per cento, è diminuito negli ultimi due anni di circa sei punti percentuali. Nel 2010 era occupato circa un giovane su due nel Nord e meno di tre su dieci nel Mezzogiorno. La tenuta della manodopera adulta ha compensato, almeno in parte, la perdita di lavoro tra i giovani, anche a causa del progressivo innalzamento dei requisiti anagrafici e contributivi per l'accesso alla pensione, che ha comportato la maggiore permanenza nell'occupazione della forza lavoro con almeno 50 anni di età.

Sul piano congiunturale, l'occupazione ha continuato a ridursi fino all'autunno del 2010, per poi segnare un primo recupero in febbraio e marzo.

Nello scorso anno si è registrato un sensibile calo dell'occupazione standard (-297 mila unità in media d'anno), in precedenza meno coinvolta dalla crisi. All'opposto è emerso, a partire dall'autunno, un recupero dell'occupazione a orario ridotto e, negli ultimi mesi, di quella a termine.

A fronte di un recupero ancora incerto dell'attività economica, la riattivazione della domanda di lavoro si è incanalata soprattutto verso assunzioni con contratti flessibili.

Nell'ultimo biennio sono aumentate la disoccupazione e l'inattività: tra il 2008 e il 2010 il tasso di disoccupazione è passato dal 6,7 all'8,4 per cento, restando significativamente al di sotto di quello europeo, anche grazie al ricorso alla Cig. Peraltro, l'aumento del numero di disoccupati è stato frenato da un allargamento dell'area dell'inattività, la cui incidenza sulla popolazione in età attiva è salita al 37,8 per cento, un valore tra i più alti nel panorama europeo.

Le aree deboli del mercato del lavoro

L'incremento della disoccupazione ha riguardato tutte le classi d'età e le aree territoriali.

Inoltre, la disoccupazione di breve durata osservata nel biennio 2008-2009 si è trasformata, nel 2010, in disoccupazione di lunga durata. D'altra parte, il principale canale di alimentazione dell'inattività è stato l'aumento delle forze di lavoro potenziali, cioè di coloro che non cercano lavoro attivamente, ma sono disponibili a lavorare. Lo scoraggiamento e l'attesa degli esiti di passate azioni di ricerca sono stati i motivi fondamentali della mancata ricerca attiva del lavoro, portando a oltre due milioni il numero di persone che fanno parte di questa "zona grigia", la cui ampiezza è ormai simile a quella dei disoccupati.

L'incidenza dello scoraggiamento è più che doppia di quella registrata nell'Unione europea. Nonostante l'aumento assoluto dell'occupazione straniera, il relativo tasso di occupazione si è ridotto in misura più che doppia rispetto a quello degli italiani, scendendo al 63,1 per cento.

Gran parte del calo dell'occupazione italiana ha riguardato le professioni qualificate e tecniche, sia per gli uomini (gestore di piccole imprese, geometra, responsabile dei servizi generali di segreteria) sia per le donne (capo segreteria, insegnante elementare, docente di scuola secondaria). Consolidando il modello di specializzazione degli ultimi anni, la crescita dell'occupazione straniera ha interessato, in più della metà dei casi, le professioni non qualificate.

Come già sottolineato, la caduta dell'occupazione è stata particolarmente significativa tra i giovani: nella quasi totalità dei casi si tratta di persone che vivono in famiglia con i propri genitori. Neanche l'istruzione più elevata ha protetto i giovani dagli effetti della recessione.

I giovani Neet

Nel 2010 è aumentato il numero delle persone tra 15 e 29 anni fuori dal circuito formativo e lavorativo (Neet).

Si tratta di 2,1 milioni di unità, 134 mila in più dell'anno precedente, pari al 22,1 per cento della popolazione di questa età, una quota nettamente superiore a quella tipica degli altri paesi europei.

Poco più della metà dei Neet che vive con i genitori proviene dalla classe operaia, a fronte di percentuali del 30 per cento tra gli studenti e del 42 per cento tra gli occupati.

Le donne

Nel corso del 2010, a fronte della stabilità dell'occupazione femminile, è peggiorata la qualità del lavoro delle donne: è diminuita, infatti, l'occupazione qualificata, tecnica e operaia ed è aumentata quella a bassa specializzazione, dalle collaboratrici domestiche alle addette ai call center.

Lo sviluppo dell'occupazione femminile part-time nel 2010 è stato poi caratterizzato dalla diffusione dei fenomeni di involontarietà, mentre è andato ampliandosi il divario di genere nel sottoutilizzo del capitale umano: il 40 per cento delle laureate ha un lavoro che richiede una qualifica più bassa rispetto al titolo posseduto.

Il tasso di occupazione delle donne italiane, già inferiore alla media europea tra quelle senza figli, è ancora più contenuto per le madri, segno che i percorsi lavorativi delle donne, soprattutto quelli delle giovani generazioni, sono segnati dalla difficoltà di conciliare l'attività lavorativa con l'impegno familiare.

Mentre nel corso del tempo la quota delle madri che interrompono l'attività per matrimonio si riduce significativamente (dal 15,2 per cento delle madri nate tra il 1944 e il 1953 al 7,1 per cento di quelle nate dopo il 1973), le interruzioni legate alla nascita di un figlio si mantengono, per le diverse generazioni, su livelli vicini al 15 per cento. In oltre la metà dei casi, poi, interrompere il percorso lavorativo in occasione di una gravidanza non è il risultato di una libera scelta: sono circa 800 mila (quasi il nove per cento delle madri che lavorano o hanno lavorato in passato) le donne che, nel corso della loro vita, sono state licenziate o messe in condizione di lasciare il lavoro perché in gravidanza, e solamente quattro su dieci hanno poi ripreso il percorso lavorativo.

Le condizioni socio-economiche delle famiglie

Potere d'acquisto, consumi e deprivazione materiale

La leggera ripresa del reddito disponibile delle famiglie osservata nel 2010 (+1,0 per cento) non è riuscita a compensare né la riduzione del 2009 (-3,1 per cento), né la contemporanea variazione dei prezzi, determinando una

contrazione del potere d'acquisto delle famiglie dello 0,5 per cento. Di conseguenza, la stazionarietà degli indicatori di deprivazione materiale e la leggera ripresa dei consumi si associano a una diminuzione della propensione al risparmio, che si attesta, per le sole famiglie consumatrici, al 9,1 per cento, il valore più basso dal 1990.

Nel 2010 il 15,7 per cento delle famiglie ha presentato tre o più sintomi di deprivazione: si tratta di oltre nove milioni di persone.

La condizione di deprivazione materiale, anche grave, è però aumentata tra le famiglie in cui la perdita di occupazione ha riguardato la persona di riferimento o il partner, interessando più spesso individui che avevano un lavoro stabile e qualificato che apportava un contributo economico rilevante alle risorse familiari. Inoltre, è cresciuta la quota di famiglie costrette a contrarre debiti o a fare ricorso alle proprie risorse patrimoniali (16,2 contro 15,1 per cento nel 2009).

Le reti informali di aiuto

Anche quest'anno, come nel precedente, due ammortizzatori sociali hanno fatto sì che l'impovertimento delle famiglie non aumentasse: la cassa integrazione, che ha protetto gli adulti capifamiglia (che continuano a essere la maggioranza dei cassaintegrati), e la famiglia stessa, che ha protetto i figli che hanno perso il lavoro. In questo contesto le donne continuano a essere un pilastro fondamentale del sistema italiano di *welfare*.

Al di là delle difficoltà verificatesi nel periodo della recessione, la rete di aiuto informale mostra segnali di sofferenza di natura strutturale. In tale periodo è aumentata l'età media di chi presta aiuto (ora pari a 50 anni), mentre si è ridotto il numero medio di ore che viene dedicato a questa attività, anche se il sostegno offerto diventa più articolato, con un crescente numero di tipi di aiuto fornito da ciascun *care giver*.

Cambiano profondamente anche le direttrici dei flussi di aiuto: crescono quelli rivolti alle famiglie con almeno un minore di 14 anni e madre occupata.

Crescono però le famiglie che si avvalgono di servizi di assistenza o di aiuti economici da parte di enti pubblici (dal 2,8 del 1998 al 6,9 per cento) e di servizi a pagamento (dall'8,9 al 9,6 per cento).

Nel corso del tempo è poi aumentata in misura considerevole la quota di popolazione anziana, anche grazie alle migliori condizioni di vita; ciò ha incrementato la percentuale di chi, pur anziano, si attiva all'interno delle reti di aiuto informale. Nel contempo, è cresciuta anche quella degli ultraottantenni (i cosiddetti "grandi anziani") con nuovi bisogni di assistenza.

In questo quadro assume particolare rilevanza il ruolo delle nonne che, tuttavia, considerato anche l'innalzamento dell'età pensionabile, avranno sempre maggiori difficoltà ad assolvere ai compiti che sono loro assegnati, schiacciate tra la cura dei nipoti, quella dei genitori anziani, spesso non autosufficienti, e, a volte, dei figli grandi ancora presenti in casa.

Gli aiuti forniti ai bambini e agli anziani

Nel 2009 gli aiuti pubblici, privati e informali forniti esclusivamente per la cura e l'assistenza raggiungono il 36,7 per cento delle famiglie con almeno un minore di 14 anni, una quota in deciso aumento rispetto al 1998 (30,5 per cento).

Tra i bisognosi di assistenza, oltre ai bambini, vi è un numero elevato di persone gravemente o parzialmente limitate nell'autonomia personale che non sono raggiunte da alcun tipo di aiuto e non sono adeguatamente sostenute in casa: si tratta di circa due milioni di individui, soprattutto anziani, che non trovano adeguata protezione all'interno della famiglia perché vivono soli o con altre persone con problemi di salute. Questo segmento di popolazione presenta anche condizioni economiche mediamente più svantaggiate, soprattutto nel Mezzogiorno.

Nel 2009 il 29,2 per cento delle famiglie con anziani ha ricevuto un aiuto di qualche tipo (gratuito o a pagamento o pubblico) per la cura e l'assistenza alle persone, una quota che aumenta al crescere dell'età e, soprattutto, all'aggravarsi delle condizioni di salute, fino a raggiungere il 46,9 per cento per le famiglie con anziani con gravi limitazioni e il 61 per cento per quelle con ultraottantenni in tale condizione.

In questo quadro un'eventuale riduzione della spesa sociale metterebbe seriamente a repentaglio la situazione delle famiglie di anziani raggiunti solo da aiuti pubblici o da un mix di questi ultimi con altri tipi di aiuto: si tratta di circa 700 mila famiglie. Se a queste situazioni a rischio si aggiungono i circa 2 milioni di individui, soprattutto anziani, che presentano limitazioni dell'autonomia personale e che, pur vivendo soli o con altre persone con problemi di salute, non sono raggiunti da alcun tipo di aiuto è evidente come gli anziani potrebbero in futuro diventare uno dei soggetti sociali più vulnerabili.

Gli interventi socio-assistenziali dei Comuni

Nel quadro appena delineato la forte sperequazione territoriale dell'offerta di intervento e di servizi sociali da parte dei Comuni costituisce un elemento di particolare criticità.

Nel corso del 2009, in presenza di una riduzione del 2,4 per cento delle spese complessive, si nota una certa ricomposizione del bilancio dei Comuni, i quali hanno ridotto le spese generali per l'amministrazione, aumentando la quota che va alle attività socio-assistenziali. Le difficoltà finanziarie di molti Comuni diventeranno più evidenti a partire dal 2011, quando la riduzione delle entrate da trasferimenti statali e i vincoli del Patto di stabilità interno li obbligheranno a contenere le spese in modo ancor più significativo. Inoltre, la prima fase del federalismo municipale, prevista dal 2012-2013, dovrebbe procedere alla soppressione di alcuni trasferimenti ai Comuni a fronte della devoluzione di alcuni tributi. Nel Mezzogiorno, dove il *welfare* locale risulta finanziato in misura maggiore dai trasferimenti statali, le modifiche prefigurate – in assenza di interventi perequativi – potrebbero tradursi in un contenimento delle risorse impiegate nel settore dell'assistenza sociale. Alla sofferenza delle reti di aiuto informale, dunque, rischia di aggiungersi quella delle politiche sociali, con il possibile aumento, in un contesto di forti differenziali territoriali, di bisogni non soddisfatti provenienti dai segmenti di popolazione più vulnerabile.

3) La risposta delle istituzioni – i più recenti interventi legislativi

a) Nel corso dell'anno 2010 il Parlamento ha approvato una serie di provvedimenti legislativi aventi rilievo sul sistema previdenziale e sulla sua evoluzione nel tempo.

Si fa riferimento principalmente:

- alla **legge 30 luglio 2010 n. 122** di conversione del decreto legge 31 maggio 2010 n. 78 recante *“Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica”*,
- alla **legge 4 novembre 2010, n. 183**, recante *“deleghe al Governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di Enti, di congedi, aspettative e permessi, di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile, nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro”*.

I citati provvedimenti hanno nel complesso:

- ampliato il quadro strutturale di interventi sul sistema previdenziale dal lato delle prestazioni previdenziali, con particolare riferimento alla cosiddetta “finestra mobile”, ai lavori usuranti, alla verifica dei dati reddituali per la costituzione o il trasferimento di una posizione assicurativa, alla previsione, con effetto dal 1° gennaio 2015, dell'aggiornamento periodico dei requisiti per l'accesso ai trattamenti pensionistici;
- ampliato il quadro strutturale di interventi sul sistema previdenziale dal lato delle entrate contributive, finalizzati ad assicurare la certezza e la celerità nella riscossione dei crediti contributivi dell'Istituto ed a favorire il contrasto all'evasione contributiva: si fa riferimento in particolare all'introduzione dello strumento dell'avviso di addebito, al quale è stato attribuito dalla norma valore di titolo esecutivo;
- arricchito gli strumenti di intervento che già negli anni precedenti avevano ridefinito alcuni importanti settori di attività affidati all'Istituto (l'invalidità civile e gli ammortizzatori sociali su tutti),
- rafforzato gli strumenti in grado di affrontare con maggiore efficacia la presenza e il contraddittorio nel contenzioso giudiziario proprio a partire dall'area dell'invalidità civile,

- completato provvedimenti oggetto di precedenti leggi delega soprattutto in merito al riconoscimento dei lavori usuranti,
- predisposto servizi facoltativi destinati a favorire i pensionati nel dilazionare determinati versamenti (a cominciare ad esempio dal canone RAI).
- previsto misure di riduzione dei costi degli apparati amministrativi, con particolare riferimento alla spesa per il funzionamento degli organismi collegiali in seno alle Amministrazioni;
- previsto misure di razionalizzazione e risparmi di spesa, al fine di pervenire alla elaborazione da parte delle Amministrazioni dello Stato di piani di razionalizzazione degli immobili strumentali con la realizzazione di poli logistici integrati che consentano di ridurre la spesa annua per consumi intermedi;
- previsto misure di razionalizzazione degli enti previdenziali con conseguenti risparmi di spesa, come per il caso dell'incorporazione dell'IPOST, con l'integrazione presso l'INPS di tutte le competenze di pertinenza di tale ente.
- previsto misure di contenimento delle spese in materia di pubblico impiego, in considerazione dell'eccezionalità della situazione economica internazionale ed al fine di salvaguardare gli obiettivi di finanza pubblica concordati in sede europea.

b) Nel corrente anno sono stati approvati dal Parlamento i seguenti ulteriori provvedimenti:

- **la legge 12 luglio 2011, n. 106**, di conversione del d.l. 13 maggio 2011, n. 70 avente ad oggetto Semestre europeo – Prime disposizioni per l'economia.

All'articolo 7 sono previste disposizioni di semplificazione sul versante dei controlli amministrativi per ridurre il peso della burocrazia che grava sulle imprese e più in generale sui contribuenti. In tal caso infatti il controllo deve essere unificato, può essere operato al massimo con cadenza semestrale e non può durare più di quindici giorni.

Nel predetto articolo 7 è prevista altresì l'abolizione, per lavoratori dipendenti e pensionati, dell'obbligo di comunicazione annuale dei dati relativi a detrazioni per familiari a carico.

- **la legge 15 luglio 2011, n. 111**, di conversione del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, avente ad oggetto "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria".

Sono previste numerose disposizioni riguardanti il sistema previdenziale:

- a decorrere dal 1° agosto 2011 e fino al 31 dicembre 2014 è previsto un contributo di solidarietà del 5 per cento sui trattamenti pensionistici che superano 90.000 € lordi e fino a 150.000 € lordi e del 10 per cento per la parte eccedente 150.000 €;
- per il biennio 2012/2013 la rivalutazione automatica per i trattamenti pensionistici superiori a cinque volte il trattamento minimo non è concessa con esclusione della fascia di importo inferiore a tre volte il predetto trattamento minimo per la quale l'indice di rivalutazione è applicato nella misura del 70 per cento;
- per coloro che maturano i previsti requisiti per il diritto al pensionamento indipendentemente dall'età anagrafica a decorrere dal 2012 è prevista una ulteriore attesa per l'accesso alla pensione che si va a sommare ai 12 mesi già previsti. Per chi matura i requisiti nel 2012 l'attesa è di 13 mesi, per chi matura nel 2013 di 14 mesi, per chi matura nel 2014 di 15 mesi. Sono esclusi da tale regola coloro che maturano i requisiti entro il 31 dicembre 2011 oltre ad un gruppo predefinito di 5.000 persone tra coloro che matureranno il diritto dopo tale data aventi particolari caratteristiche (lavoratori in mobilità e titolari di prestazioni a carico dei fondi di solidarietà);
- viene anticipato al 1° gennaio 2013 l'adeguamento alla speranza di vita dei requisiti anagrafici per l'accesso al pensionamento di vecchiaia, di anzianità e alle prestazioni assistenziali ancorchè subordinato alla verifica da parte dell'ISTAT;
- viene previsto l'aumento dell'età pensionabile per le donne che lavorano nel settore privato che, ferma restando la disciplina vigente in materia di decorrenza del trattamento pensionistico e di adeguamento dei requisiti di accesso agli incrementi della speranza di vita, passa progressivamente da 60 a 65 anni nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2010 e il 1° gennaio 2032 ;
- con effetto sulle pensioni decorrenti dal 1° gennaio 2012 l'aliquota percentuale delle pensioni a favore dei superstiti di assicurato o di pensionato è ridotta nei casi in cui il matrimonio con il dante causa sia stato contratto ad età superiore a 70 anni e la differenza di età dei coniugi sia superiore a 20 anni, del 10 per cento per ogni anno di matrimonio mancante rispetto a 10. Tale disposizione non si applica nei casi di presenza di figli di minore età, studenti ovvero inabili.

Inoltre, con riferimento al tema dell'invalidità civile:

- le Regioni, anche in deroga alla normativa vigente, possono affidare all'INPS , attraverso la stipula di specifiche convenzioni, le funzioni relative all'accertamento dei requisiti sanitari.

Infine, con riferimento al tema del contenzioso:

- i processi in materia previdenziale nei quali sia parte l'INPS pendenti nel primo grado di giudizio alla data del 31 dicembre 2010, per i quali, a tale data, non sia intervenuta sentenza, il cui valore non superi complessivamente euro 500 si estinguono di diritto con riconoscimento della pretesa economica;
- nelle controversie in materia di invalidità civile nonché di pensione di inabilità e di assegno di invalidità, chi intende proporre in giudizio domanda per il riconoscimento dei propri diritti deve presentare con ricorso al giudice competente un'istanza di accertamento tecnico per la verifica preventiva delle condizioni sanitarie che legittimano la pretesa;
- si estende la decadenza alle azioni giudiziarie aventi ad oggetto l'adempimento di prestazioni riconosciute solo in parte o il pagamento di accessori quindi riguardanti la misura delle prestazioni;
- si prescrivono in 5 anni i ratei arretrati, ancorché non liquidati, e dovuti a seguito di pronunzia giudiziale dichiarativa del diritto o delle relative differenze dovute a seguito di riliquidazione;
- viene introdotto un contributo unificato anche per coloro che intendono accedere al contenzioso di natura previdenziale od assistenziale.

4) Le previsioni di finanza pubblica – il quadro generale prospettato dal Documento di Economia e Finanza 2011

Il Consiglio dei Ministri ha deliberato in data 13 aprile 2011 il Documento di Economia e Finanza 2011 che, nella sezione seconda relativa alle analisi e tendenze della finanza pubblica, evidenzia i dati macroeconomici del 2010 ed espone le previsioni tendenziali per gli anni 2011-2014.

Dal predetto documento si rileva che nel 2010 l'economia mondiale è tornata a crescere ad un ritmo sostenuto, anche se recentemente si ravvisano segnali di rallentamento. Infatti viene stimata una crescita de 4,8 per cento per il PIL e del 12% per il commercio internazionale.

Nonostante ciò continuano a persistere per i paesi avanzati degli elementi di rischio imputabili all'indebolimento della congiuntura causato dal graduale venir meno dello stimolo prodotto dalle politiche fiscali e monetarie adottate. In aggiunta a tali rischi le economie avanzate potrebbero risentire sia della minore crescita dei paesi emergenti, riconducibile in parte alle politiche economiche che iniziano a farsi restrittive, sia della crescita dei prezzi delle materie prime.

Nel 2010 l'economia italiana ha evidenziato una crescita del PIL pari all'1,3 per cento, di poco superiore a quello stimato nella Decisione di Finanza Pubblica presentata il 29 settembre 2010 (1,2%). Nel 2011 il PIL è previsto in crescita dell'1,1 per cento mentre, negli anni 2012 e 2013, la crescita del PIL si attesterebbe rispettivamente all'1,3 e all'1,5 per cento.

Lo scorso anno i consumi privati hanno mostrato un incremento dell'1,0 per cento e presentano, nel biennio 2012-2013, una moderata crescita. Tali consumi risentono del recupero graduale e moderato dell'occupazione che rappresenta una criticità per le decisioni di spesa delle famiglie.

Nel 2010 la crisi ha continuato a influire sul mercato del lavoro che, pur evidenziando segnali di miglioramento nell'ultimo trimestre dell'anno, ha fatto rilevare una contrazione del tasso medio di occupazione dello 0,7 per cento. Tale contrazione, che ha interessato in particolare il settore industria, ha determinato nell'8,4 per cento circa il tasso di disoccupazione del 2010.

Nel 2011 si stima un moderato recupero del mercato del lavoro con una crescita dell'occupazione dello 0,5 per cento, che sale allo 0,6 per cento per ciascuno degli anni 2012 e 2013. Il tasso di disoccupazione è previsto pari all'8,4 per cento per poi ridursi gradualmente all'8,2 per cento nel 2013.

Nel complesso, i dati italiani sul mercato del lavoro risultano migliori della media europea.

Il costo del lavoro per unità di prodotto misurato sul PIL, che nel 2010 è risultato stazionario rispetto al 2009 per effetto del recupero della produttività del lavoro e della moderazione salariale, presenta un moderato tasso di crescita nel triennio 2011-2013.

Nel 2010 il deflatore del PIL è cresciuto dello 0,6 per cento mentre quello dei consumi delle famiglie si è incrementato dell'1,5 per cento, riflettendo l'incremento dei prezzi dei beni e servizi importati e la diversa composizione merceologica dei consumi. Un analogo incremento ha contraddistinto l'indice dei prezzi al consumo armonizzato IPCA (1,6%).

Dopo il rialzo dei prezzi atteso per l'anno in corso (2,3 per cento), nel 2012 il deflatore dei prezzi al consumo è stimato in decelerazione al 2,0 per cento e all'1,8 per cento nel 2013, con un trend ricollegabile soprattutto al progressivo esaurirsi delle spinte esogene sulle materie prime.

**QUADRO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO
PER LE VALUTAZIONI PREVISIONALI**
(Variazioni % rispetto all'anno precedente)
Fonte: Documento di Economia e Finanza 2011 - aprile 2011

	2010	2011	2012	2013
PIL AI PREZZI DI MERCATO				
NOMINALE	1,9	2,9	3,1	3,3
REALE	1,3	1,1	1,3	1,5
TASSO DI INFLAZIONE (1)	1,6	1,5	1,5	1,5
OCCUPAZIONE (2)		Inflazione programmata		
COMPLESSIVA	-0,7	0,5	0,6	0,6
RETRIBUZIONI LORDE PER DIPENDENTE				
INTERA ECONOMIA	2,1	1,2	1,5	1,5
TASSO DI DISOCCUPAZIONE	8,4	8,4	8,3	8,2

(1) Variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati da utilizzare per la perequazione automatica delle pensioni il 1° gennaio dell'anno successivo.

(2) Sulla base di unità standard di lavoro.

SECONDA PARTE

L'INPS NEL TRIENNIO 2012-2014

1) Premessa – la missione istituzionale

Il ruolo dell'INPS nel contesto economico e sociale del Paese si inquadra nell'ambito dell'articolo 38 della Costituzione.

Tale articolo prevede infatti che "Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità, vecchiaia e disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera".

I principi costituzionali appena richiamati si sono concretizzati in una serie di norme ordinarie, tra cui la legge n. 88/1989 che definisce tra l'altro la missione istituzionale dell'Istituto.

L'articolo 1 della sopra citata legge prevede infatti che "L'INPS, nel quadro della politica economica generale, adempie alle funzioni attribuitegli con criteri di economicità e di imprenditorialità, adeguando autonomamente la propria organizzazione all'esigenza di efficiente e tempestiva acquisizione dei contributi ed erogazione delle prestazioni".

Tale norma definisce le funzioni essenziali attribuite all'INPS, vale a dire l'acquisizione dei contributi e l'erogazione delle prestazioni, che costituiscono la missione istituzionale fondamentale dell'Ente.

Occorre sottolineare, tuttavia, come nel tempo tale missione si sia notevolmente ampliata in relazione alle ulteriori funzioni che il legislatore ha progressivamente attribuito all'Istituto in ambito previdenziale, assicurativo ed assistenziale, come ad esempio di recente in tema di invalidità civile.

Il predetto articolo 1 della legge n. 88/1989 interviene anche in riferimento alla modalità di svolgimento dell'attività dell'INPS: esso ha infatti introdotto i criteri di economicità e di imprenditorialità, nonché l'autonomia organizzativa, elementi questi che consentono all'Istituto di intervenire nella società con una maggiore flessibilità ed adeguatezza alle esigenze degli utenti.

In questo quadro appare evidente come, essendosi rafforzato il ruolo dell'Istituto nell'ambito economico e sociale del Paese, sia contestualmente aumentata anche la responsabilità dell'INPS - a tutti i livelli, *governance*, dirigenza e personale - nei confronti di cittadini, aziende, pensionati, per il corretto svolgimento dei compiti assegnati dal legislatore.

2) L'Istituto

2.1 il personale

Il CIV ha costantemente seguito il processo di riorganizzazione dell'istituto e la contemporanea evoluzione delle politiche del personale intervenendo più volte con specifici indirizzi sulle predette politiche e adottando, recentemente, la deliberazione n. 5/2011 avente ad oggetto "Politiche del personale".

Il personale, che è da ritenersi la principale risorsa dell'Istituto, è sicuramente alla base dei significativi risultati in termini di produttività che sono stati conseguiti, resi ancor più notevoli se posti in relazione alla sua progressiva contrazione.

Occorre infatti evidenziare che, al 31 dicembre 2010, la consistenza del personale risulta pari a 27.640 unità (- 1,13% rispetto all'anno 2009) a fronte di una dotazione organica di 29.262 dipendenti.

La consistenza del personale in servizio rispetto all'organico previsto nonché le anomalie distributive, cioè la non perfetta distribuzione delle risorse umane sia sul territorio sia nell'ambito delle qualifiche e dei profili idonei per le esigenze dell'Istituto, presentano un livello molto critico in relazione agli obiettivi dell'Istituto.

Tale criticità risulta ancora più elevata a seguito dell'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 9, comma 8, del decreto legge 78/2010 convertito nella legge 122/2010 che, a decorrere dal 15 aprile 2011, non consente all'Istituto di utilizzare la leva di flessibilità costituita dai contratti di somministrazione di lavoro interinale.

Pertanto, oltre al proprio personale cessato dal servizio, dal 15 aprile 2011 l'Istituto non si può più avvalere, per effetto della suddetta norma, anche di 1.240 lavoratori interinali (1.720 al 31 dicembre 2010) che, destinati alla lavorazioni di massa, hanno contribuito nell'anno 2010 a raggiungere gli elevati livelli di produttività conseguiti dall'Istituto.

Nel ribadire l'importanza che l'Istituto proceda a colmare le carenze numeriche e professionali in organico con le modalità consentite dalla legge, il CIV evidenzia la necessità di un ricorso ragionato alla mobilità inter-enti rispondente a criteri di qualità. A tal proposito condivide l'attuale modalità di acquisizione del personale da altre amministrazioni attraverso l'istituto del comando che, oltre a consentire di valutare l'integrazione del predetto personale nel processo produttivo, permette di reperire risorse ed indirizzarle nelle regioni che evidenziano una maggiore carenza.

In considerazione dell'attuale fase del processo di riorganizzazione dell'Istituto e delle crescenti carenze del personale in organico si ravvisa sempre più la necessità di una politica di valorizzazione del personale che utilizzi piani di formazione capaci di promuovere, al tempo stesso, motivazione, nuove competenze e crescita professionale.

La progressiva espansione del ricorso a prestazioni consulenziali esterne richiede una rigorosa separazione dei ruoli, evitando rischi di esercizio improprio di funzioni istituzionali e di indebolimento delle leve autonome sia di governo che operative. Il contenimento dei relativi oneri è ora imposto dalla legge n. 111/2011 (art. 16 c. 4) anche per le consulenze rese da persone giuridiche.

Occorre pertanto prevedere:

- la possibilità, per il personale adeguatamente formato, di operare all'interno di un sistema di valori trasparente e condiviso che riconosca le potenzialità e le legittime aspirazioni di ciascuno in termini di crescita professionale, assunzioni di responsabilità e di progressione economica.
- un progetto che delinei il necessario e misurato ricorso al turn-over per l'inserimento di personale giovane e motivato, da approntare sulla base di uno studio attento e completo che:
 - evidenzi la specificità dell'INPS e la sua autonomia organizzativa, come riconosciuta dalla legge;
 - sottolinei i nuovi e maggiori adempimenti attribuiti all'Istituto nel corso degli ultimi anni;
 - monitori, nel rispetto del contenimento della spesa, le risorse in organico in termini di numero, età, specificità professionali e competenze;
 - indichi le carenze di personale sul territorio suddiviso per qualifica o profilo necessario per le esigenze dell'Istituto;
- l'adozione di rigorosi criteri di selezione del personale proveniente dalla mobilità inter-enti concernenti l'età, il titolo di studio adeguato alla professionalità richiesta e la dislocazione territoriale;
- un adeguato piano di formazione continua e mirata in grado sia di supportare la crescita professionale del personale dell'Istituto sia di accompagnare tale crescita nella attuale fase di profonde modificazioni organizzative;

- un limitato ricorso alle esternalizzazioni ed alle consulenze esterne ai soli casi di professionalità non presenti all'interno dell'Istituto, privilegiando negli altri casi l'utilizzo costante e pieno delle elevate professionalità interne in grado di rispondere a tutte le attività organizzative e funzionali dell'Istituto.

2.2 gli aspetti organizzativi, le strutture logistiche e le sinergie

L'Istituto è impegnato in una profonda revisione dei propri assetti organizzativi, che tende a ridefinire la propria presenza sul territorio nonché a potenziare i propri servizi "on line" a vantaggio di cittadini ed aziende.

A tal riguardo risultano indispensabili le attività di monitoraggio ed ascolto del territorio con le quali garantire sia la piena realizzazione del modello organizzativo, completando così l'attuazione del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio, sia l'evidenziazione delle aree su cui intervenire in ottica di miglioramento continuo.

E' di tutta evidenza la necessità che alla leva organizzativa sia affiancata quella della formazione continua del personale, eseguita "sul campo" e basata sull'acquisizione delle conoscenze necessarie per gestire il cambiamento.

Infine, in considerazione della notevole complessità e articolazione del processo di riorganizzazione, si rende necessario monitorare la relazione con gli utenti dei servizi attraverso analisi di customer satisfaction.

Con riferimento al patrimonio immobiliare strumentale l'obiettivo dell'Istituto è quello di rendere coerente il processo di razionalizzazione logistica con il nuovo modello organizzativo nonché conseguire una riduzione delle locazioni passive per il contenimento dei costi di gestione.

Il processo di razionalizzazione logistica delle strutture centrali e territoriali dell'Inps ha preso l'avvio con la Determinazione Commissariale n. 221/2009 che ha fornito le linee guida operative da applicare in un contesto di evoluzione organizzativa e di riduzione sia del personale in organico, sia del budget di spesa per le assunzioni.

I principali interventi riguardano la possibilità di accorpate in un unico stabile la Direzione Regionale e la Direzione Provinciale, la previsione della restituzione di immobili in locazione passiva ed il recupero di superfici.

Tale programma si integra con quello della realizzazione dei poli logistici integrati, al fine di poter cogliere in modo ottimale le opportunità presenti sul territorio anche in termini di integrazione a livello logistico e funzionale con altre pubbliche amministrazioni. Infatti l'Istituto, sulla scorta della

"Convenzione quadro per la costituzione dei poli logistici integrati territoriali" ha già attivato una ricognizione del proprio patrimonio strumentale ed avviato iniziative sinergiche con gli altri enti pubblici per la costituzione dei Poli logistici o per la realizzazione delle Case del Welfare.

Per il patrimonio strumentale che sarà utilizzato dai dipendenti e dagli utenti come sede dell'Istituto, si rende inoltre necessario definire piani concreti tarati su obiettivi di sicurezza e di sostenibilità ambientale.

Nel caso specifico si fa riferimento a progetti che prevedano il ricorso a fonti energetiche diverse e l'utilizzo di materiali e modalità di ripristino finalizzate ad aumentare la sicurezza e a ridurre il consumo delle fonti utilizzate.

Si rende quindi necessario integrare l'attuale piano di razionalizzazione logistica al fine di prevedere un insieme di interventi ed attività in linea con i principi più generali della sostenibilità ambientale.

Con l'occasione si evidenzia che la declinazione dei suddetti principi potrà contribuire anche alla riduzione delle spese di funzionamento attraverso la progressiva eliminazione dell'uso della carta e quindi della sua archiviazione.

A tale riguardo il CIV prende atto che l'Istituto sta sostituendo sempre più il ricorso al supporto cartaceo con l'archiviazione informatica delle informazioni e dei documenti, nonché con una crescente telematizzazione dei servizi

Ulteriore impulso deve essere dato alla ricerca delle soluzioni che attraverso un intelligente uso delle sinergie producano risparmi di risorse.

Le sinergie a cui ci si riferisce non attengono ai soli enti previdenziali ma a tutti gli enti che in qualche modo concorrono con l'Istituto negli specifici ambiti di riferimento e di operatività.

In particolare, oltre a quelle già attivate per la realizzazione delle Case del Welfare, le suddette sinergie potrebbe riguardare la possibilità di:

- accentrare e unificare il pagamento delle pensioni,
- monitorare le spese (assistenziali, previdenziali) connesse ai periodi di malattia o di infermità,
- verificare le prestazioni di invalidità civile,
- prevedere un collegamento in rete con tutti gli Enti che trattano, per le proprie attività istituzionali, le informazioni attinenti l'invalidità civile,
- favorire la gestione comune del contenzioso e la politica comune degli acquisti.

La realizzazione delle sinergie richiede un notevole sforzo progettuale al quale deve essere affiancato un adeguato utilizzo della contabilità analitica, attraverso il quale poter determinare il costo unitario dei servizi e rilevare le economie realizzate.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

Aspetti organizzativi

- il completamento del processo di ridefinizione della presenza dell'Istituto sul territorio attraverso lo sviluppo di un nuovo modello di Agenzia e la realizzazione dei Punti INPS;
- lo sviluppo di una reale integrazione tra le componenti fisiche e telematiche dei servizi offerti dall'Istituto mirata a consolidare la relazione con il cittadino/utente;
- un progetto formativo che sostenga il cambiamento organizzativo fornendo al personale strumenti di analisi, di conoscenza, di riflessione, di confronto, e di responsabilizzazione consapevole rispetto ai nuovi ruoli;
- una analisi di customer satisfaction diretta a migliorare la sintonia con gli utenti dei servizi, a ridurre le distanze tra la qualità attesa e quella percepita e ad ottimizzare contenuti e modalità di erogazione dei servizi.

Le strutture logistiche

- un piano analitico per la realizzazione dei Poli Logistici Integrati e delle Case del Welfare;
- un'integrazione dell'attuale piano di razionalizzazione logistica con la previsione di un insieme di interventi e attività in linea con i principi generali della sostenibilità ambientale;
- una specifica evidenziazione nei documenti di bilancio delle minori spese di funzionamento e degli effetti economici positivi realizzati con l'attuazione del piano di razionalizzazione logistica;

Le sinergie

- un incremento delle sinergie con tutti gli enti che concorrono con l'Istituto negli specifici ambiti di riferimento e di operatività, al fine di conseguire risparmi di spesa e migliorare i servizi resi al cittadino e alle aziende;
- un utilizzo della contabilità analitica per determinare il costo unitario dei servizi e dei risparmi conseguiti con il ricorso alle sinergie realizzate;

2.3 I'attività contrattuale

L'attività contrattuale della pubblica amministrazione è un argomento con molteplici riflessi ed implicazioni, sia a livello economico che di interessi collegati; la complessità e la delicatezza di tale materia ha indotto recentemente il legislatore a modificare a più riprese la normativa di riferimento.

Lo svolgimento delle procedure contrattuali, caratterizzato da complessità procedurali, avviene in un contesto particolarmente irto di insidie.

A tale riguardo l'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici ha rilevato che le Amministrazioni pubbliche risultano spesso impreparate a gestire la complessità delle gare d'appalto, sia nella fase preparatoria, sia nella successiva fase di gestione dei contratti.

In tale ambito appare pertanto essenziale che il puntuale rispetto delle norme sui contratti pubblici sia accompagnato, nell'ambito delle Amministrazioni, anche da strutture organizzative adeguate e da un personale addetto costantemente aggiornato da un punto di vista professionale.

Accanto a tali fondamentali aspetti, il corretto svolgimento dell'attività contrattuale è anche il frutto di una attenta programmazione, tesa ad evitare proroghe non consentite, ampliamenti di contratti e affidamenti diretti ripetuti.

Per ciò che concerne l'INPS, occorre sottolineare come, a livello organizzativo, l'Istituto abbia di recente accentrato la funzione degli acquisti in una sola Direzione centrale.

Tale provvedimento, ispirato a criteri di razionalizzazione, è finalizzato ad obiettivi di risparmio funzionali ed al contenimento dei costi.

Tale concentrazione delle attività rende indispensabile, tuttavia, la piena operatività di adeguati strumenti di monitoraggio e di analisi, per tenere sotto costante controllo l'intero settore e per individuare eventuali punti di debolezza di tale assetto organizzativo.

In proposito assume rilievo la raccomandazione della Corte dei Conti che ritiene indispensabile una apposita sezione all'interno del Piano per la trasparenza e l'integrità con l'adozione di forme più incisive di controllo ispettivo, volte a verificare la corrispondenza tra le previsioni contrattuali e l'effettiva realizzazione delle stesse in sede di esecuzione dei contratti. Per la stessa Corte altre misure utili possono prevedersi, attraverso una più dettagliata disciplina del Regolamento contabile, con la piena distinzione tra i compiti operativi e quelli di controllo, separando comunque i poteri di nomina delle Commissioni di gara dalla responsabilità del Dirigente preposto alle

funzioni esposte e tra i responsabili del procedimento di gara e quello della esecuzione dei contratti.

Con riferimento all'esercizio della funzione ispettiva interna, occorre rilevare come tale funzione sia tuttora ripartita tra due direzioni centrali, Risorse umane ed Ispettorato ed audit.

Infine, con riferimento all'esercizio della funzione ispettiva esterna, dovrebbe essere sempre garantito l'esercizio dell'attività di vigilanza sul rispetto delle norme previdenziali da parte delle imprese appaltatrici e subappaltatrici.

Occorre pertanto prevedere:

- una attenta programmazione, pluriennale ed annuale, tesa ad evitare proroghe non consentite, ampliamenti di contratti e affidamenti diretti ripetuti;
- un rafforzamento degli strumenti di monitoraggio e di analisi per il livello organizzativo;
- una formazione professionale continua per tutto il personale addetto;
- una sistematica attività di vigilanza, nella fase di esecuzione dei contratti, nei confronti delle imprese appaltatrici e subappaltatrici.

2.4 la telematizzazione dei servizi ed i partners istituzionali

L'estensione ed il potenziamento dei servizi telematici, che l'Istituto sta attuando a seguito della Determinazione presidenziale n. 75 del 30 luglio 2010, risulta in linea con le indicazioni del CIV contenute nella Relazione programmatica 2011-2013.

Essa potrà consentire la riduzione dei tempi di presentazione delle istanze, la tracciatura informatica completa dei flussi procedurali, la trasparenza, la documentabilità e la qualità dei dati; tutto ciò con effetti rilevanti in termini di efficienza del processo produttivo, sia per il cittadino, sia per l'Istituto.

L'Istituto è attualmente impegnato ad attuare una estensione graduale dei servizi telematici, prevedendo altresì un adeguato periodo transitorio prima che questi, di volta in volta, vengano resi esclusivi.

In linea di principio sono stati individuati tre canali ai fini della presentazione delle istanze di prestazione/servizio: il WEB (servizi telematici accessibili direttamente dal cittadino tramite PIN, attraverso il portale dell'Istituto); il Contact Center Integrato; gli intermediari dell'Istituto, attraverso i servizi telematici offerti dagli stessi.

Agli strumenti ricordati occorre aggiungere anche le potenzialità offerte dalla Posta Elettronica Certificata (PEC).

Con particolare riferimento agli intermediari dell'Istituto, nell'anno 2010 era emersa l'importanza del ruolo svolto da questi ultimi per ciò che concerne la presentazione delle domande di invalidità civile: infatti, in base ai dati esaminati, la presentazione di tali istanze è avvenuta quasi per il 100% del totale per il tramite degli Enti di patronato.

Importanza e ruolo che è necessario sviluppare sia per quanto riguarda l'ambito dell'invalidità civile, ma anche per quanto riguarda l'ambito previdenziale nell'ulteriore sviluppo ed implementazione della telematizzazione.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

- una particolare attenzione nei confronti di quei soggetti che si trovino in situazioni di debolezza o che non dispongano delle necessarie capacità o possibilità di interazione con l'INPS per via telematica;
- l'adozione di specifiche cautele per favorire l'accessibilità alle domande di prestazioni o di servizi nei confronti delle categorie più deboli e, anche considerando la prevista esclusività dei servizi telematici, non escludere in linea di principio la possibilità di interagire con l'Istituto attraverso i canali tradizionali;
- un attento monitoraggio dell'andamento della telematizzazione, per conoscere l'effettivo utilizzo da parte dell'utenza dei tre canali (di cui due telematici ed uno telefonico) che, per ognuna delle prestazioni/servizi individuati, va progressivamente ad affiancare ed a sostituire quello cartaceo;
- una quantificazione analitica dei risparmi nella gestione che saranno ottenuti dall'Istituto, a seguito della progressiva estensione dei servizi telematici;
- una costante attenzione alla qualità delle prestazioni erogate, in quanto la ricerca della massima efficienza operativa interna non può andare a discapito della efficacia dei servizi e della qualità delle prestazioni;
- un rafforzamento dell'attenzione nei confronti dei tradizionali interlocutori istituzionali dell'Istituto, valorizzandone il più possibile l'apporto nonché un coinvolgimento costante degli stessi, anche per prevenire eventuali disservizi che potrebbero manifestarsi nei confronti dell'utenza.

2.5 la comunicazione

La comunicazione dovrà essere strutturata in termini di semplicità, chiarezza, correttezza, tempestività, e dovrà essere diretta in maniera chiara e fruibile a tutti gli utenti dell'Istituto ed agli intermediari istituzionali, garantendo circolarità informativa anche all'interno dell'Istituto.

A tale ultimo riguardo si richiama quanto già indicato dal CIV con propria deliberazione n. 16 del 6 ottobre 2009 avente ad oggetto "*Circolarità interna delle informazioni e diffusione all'esterno del patrimonio informativo dell'Istituto*".

Gli obiettivi della comunicazione dovranno essere attuati annualmente dall'Istituto con la predisposizione di uno specifico "Piano della Comunicazione", in linea con le indicazioni del CIV.

Considerata la valenza strategica che assumono per l'Istituto le attività legate alla comunicazione, appare indispensabile la tempestiva realizzazione delle stesse nonché la messa a punto di indicatori che ne consentano il monitoraggio.

Al fine di rendere più efficaci le politiche di comunicazione, si rende necessario razionalizzare l'insieme delle funzioni attualmente attribuite all'Ufficio Stampa e alla Direzione Centrale Comunicazioni, eliminando le duplicazioni di competenze eventualmente esistenti. Inoltre dovrà essere prevista in capo alla Direzione Centrale Comunicazione la responsabilità della formazione, dell'adozione e dell'attuazione del Programma triennale della trasparenza previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 150/2009 .

Infine occorre dare piena trasparenza alle imputazioni di spesa in materia di comunicazione e consentire compiutamente il controllo sulla stessa. A tal fine appare opportuno rivedere l'attuale sistema di imputazione della spesa per comunicazione e pubblicità, attualmente strutturato in due distinti capitoli di bilancio aventi simile contenuto, adottando criteri oggettivi e chiari in ordine all'identificazione della natura della spesa e valutando la possibilità di una eventuale allocazione dei relativi stanziamenti in un unico capitolo. Per quanto attiene alle spese di pubblicità si evidenzia che le stesse sono dirette a promuovere il ruolo sociale svolto dall'Istituto e le conseguenti linee strategiche messe a punto per il raggiungimento di tale obiettivo.

Pertanto occorre prevedere:

- la predisposizione annuale di un Piano di comunicazione sulla base dei seguenti obiettivi indicati dal CIV:
 - diffusione di una "cultura previdenziale" che consenta a tutti gli interessati di acquisire consapevolezza dei principi, delle regole e dei valori che caratterizzano il sistema previdenziale italiano;

- promozione di una maggiore conoscenza di tutti i principali prodotti/servizi erogati dall'Istituto destinati alle diverse categorie sociali o produttive e, in particolare, a quelle colpite dall'attuale crisi economica;
 - diffusione di tutte le evoluzioni procedurali e operative che possono avere una ricaduta positiva verso la fruibilità dei servizi da parte dell'utenza;
 - potenziamento della comunicazione interna all'Istituto diretta a favorire la condivisione delle strategie legate al raggiungimento degli obiettivi tra tutto il personale.
- la tempestiva realizzazione delle attività legate alla comunicazione nonché la messa a punto di indicatori che ne consentano il monitoraggio
 - l'individuazione di specifiche linee guida dirette ad assicurare all'interno una trasparente ed omogenea circolarità delle informazioni riguardanti l'attività dell'Istituto nonché, verso l'esterno, a realizzare un sistema di report istituzionali, tendenti a garantire la trasparenza del patrimonio informativo dell'INPS;
 - la tempestiva predisposizione di procedure che consentono l'emissione dei conti assicurativi per tutti i lavoratori (dipendenti, autonomi e parasubordinati) e per tutte le aziende, curando la qualità di dati in essi contenuti al fine di consentire un accesso trasparente alle informazioni e di permettere una corretta valutazione delle singole situazioni previdenziali;
 - la razionalizzazione delle funzioni attualmente attribuite all'Ufficio Stampa e alla Direzione Centrale Comunicazioni, eliminando le duplicazioni di competenze eventualmente esistenti;
 - la piena trasparenza circa le imputazioni di spesa in materia di comunicazione e pubblicità, al fine di consentire compiutamente il controllo sulla stessa

3) Gli obiettivi per il triennio 2012-2014

3.1 la contribuzione e la regolarità contributiva

In coerenza con le indicazioni fornite a più riprese dal CIV, da ultimo nella Relazione programmatica 2011-2013, la politica delle entrate dell'INPS è orientata ad accrescere la capacità di riscossione diretta dei contributi ed a favorire la correttezza contributiva delle aziende.

La realizzazione di tali obiettivi, infatti, appare tanto più rilevante per preservare l'attività e, sovente, la sopravvivenza stesse delle imprese, quanto più pesante per le imprese stesse risulta la riscossione coattiva dei crediti dell'Istituto, anche a causa dei consistenti oneri aggiuntivi rispetto al debito iniziale ed in presenza di difficoltà economiche contingenti.

La questione della regolarità contributiva, inoltre, è strettamente collegata a quella del rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC), vale a dire quel documento che, sulla base di un'unica richiesta, attesta la regolarità di un'impresa nei pagamenti e negli adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi nonché in tutti gli altri obblighi previsti dalla normativa vigente nei confronti di INPS, INAIL e Casse edili, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.

A tale riguardo, si conferma la rilevanza del DURC quale forma di contrasto al lavoro sommerso e quale strumento tendente a favorire la leale concorrenza tra le imprese, finalizzato tra l'altro, ad evitare una distorsione del mercato legata all'evasione od all'elusione contributiva.

Dall'esame dei dati di produzione, emerge che nell'anno 2010 sono pervenute n. 792.810 richieste di DURC, con un incremento pari al 38,43% rispetto all'anno precedente, dovuto essenzialmente all'ampliamento della sfera dei possibili richiedenti previsto dalla legge.

Occorre evidenziare peraltro come il numero dei DURC emessi dall'INPS sia inferiore a quello dei DURC emessi dall'INAIL ed, inoltre, come i tempi medi di rilascio da parte dell'Istituto (30,7 giorni nell'anno 2010) siano risultati superiori rispetto ai tempi medi dell'anno 2009 (24,9 giorni).

A tale riguardo appare necessario che si accelerino i tempi di rilascio del DURC al fine di non creare difficoltà alle aziende richiedenti.

Sempre sul tema della regolarità contributiva, un elemento assai significativo è rappresentato dall'UNIEMENS, vale a dire dal processo di unificazione dei flussi retributivi (EMENS) con i flussi contributivi (DM10): tale sistema, infatti, consente alle aziende di ridurre le procedure di trasmissione, di gestione, di

elaborazione e di controllo dei dati, rendendo altresì possibile all'INPS di aumentare la qualità delle informazioni disponibili ai fini istituzionali.

A tale proposito si rileva come attraverso l'UNIEMENS si stia progressivamente realizzando l'obiettivo della effettiva semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende, obiettivo che l'Istituto sta raggiungendo anche grazie al coinvolgimento ed alla fattiva collaborazione della quasi totalità delle aziende stesse.

Ulteriori elementi tendenti alla semplificazione – in coerenza con precedenti indicazioni del CIV - sono rappresentati dallo sviluppo dell'utilizzo della modalità telematica per lo scambio delle informazioni fra le imprese e le Amministrazioni, come avviene per le comunicazioni obbligatorie in caso di assunzione, proroga e cessazione dei rapporti di lavoro, nonché per la Comunicazione Unica d'Impresa.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

DURC

- una forte semplificazione operativa e la massima velocità nell'emissione, tenendo particolarmente conto della specificità della normativa relativa ai lavoratori autonomi, al fine di mettere in condizione le imprese di operare in maniera agile, all'interno di regole certe e trasparenti.

UNIEMENS

- una ulteriore, effettiva semplificazione degli adempimenti a carico delle aziende;
- l'adozione di efficaci iniziative tendenti a favorire la piena adesione al sistema UNIEMENS da parte della totalità delle aziende, in un'ottica di trasparenza e di generale rispetto delle regole;
- la disponibilità e la possibilità di consultazione dei rispettivi rendiconti annuali per i lavoratori (dipendenti, autonomi, parasubordinati) e per le aziende, con indicazione dei dati retributivi/contributivi acquisiti fino al mese che precede quello della richiesta, con la determinazione automatica della retribuzione figurativa per gli eventi che la prevedono;
- l'elaborazione statistica dei dati acquisiti e la costituzione di specifiche banche dati, quale strumento approfondito ed aggiornato per la conoscenza del mondo del lavoro, anche in sinergia con i dati in possesso di altri Enti o Amministrazioni;

- lo sviluppo di ulteriori servizi che consentano di gestire e di rendere disponibili, a costi competitivi, le informazioni che gravitano intorno al rapporto di lavoro.

3.2 la verifica amministrativa e la vigilanza

In linea con precedenti indicazioni del CIV appare anche la funzione di accertamento e verifica amministrativa, vale a dire il lavoro di *intelligence* che viene svolto dall'Istituto accanto al tradizionale controllo formale sulle singole denunce aziendali.

Tale lavoro di *intelligence* consiste in un controllo sostanziale - finalizzato alla ricerca di situazioni anomale da sottoporre a verifica - e dovrebbe consentire una strategia di accessi ispettivi sul territorio sempre più mirati.

Per ciò che concerne l'attività di vigilanza vera e propria, occorre evidenziare in primo luogo come l'Istituto attraverso tale attività svolga un fondamentale ruolo di controllo del territorio.

Con riferimento ai dati relativi all'anno 2010, si riscontra un andamento complessivamente positivo rispetto all'anno precedente: in particolare, l'accertato è cresciuto del 5,1%, pur a fronte di una diminuzione della forza ispettiva (-5,6% rispetto all'anno 2009).

Con riferimento al personale ed alla relativa formazione professionale, occorre rilevare infine come sia in via di raggiungimento la piena operatività dei neo ispettori di vigilanza immessi in servizio nell'anno 2010.

Sul tema della vigilanza il CIV si è recentemente espresso con la deliberazione n. 9 del 31 maggio 2011, avente ad oggetto "Piano attività di vigilanza 2011" i cui indirizzi integralmente si richiamano con particolare riferimento alla prevista sperimentazione del criterio dell'accertato/riconosciuto.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

Accertamento e verifica amministrativa

- la determinazione dei criteri per l'elaborazione delle liste di non congruità, attraverso un percorso trasparente e condiviso;
- l'impiego di personale esperto ed adeguatamente formato, per favorire un positivo rapporto con le imprese e per garantire l'uniformità dell'azione amministrativa dell'Istituto su tutto il territorio;

- la predisposizione di informative periodiche in merito al progressivo stato di realizzazione di questa funzione.

Vigilanza

- il monitoraggio delle fasi successive alla chiusura degli accertamenti, per verificare la coerenza tra somme accertate, somme dovute e somme riscosse;
- il miglioramento della qualità dell'attività ispettiva – anche nell'ottica di una riduzione dello specifico contenzioso - e l'individuazione di criteri che consentano di valutare la fondatezza e l'efficacia dell'attività ispettiva stessa;
- l'adeguamento numerico del personale ispettivo e la valorizzazione delle relative professionalità, attraverso un processo di formazione continua rivolto a tutti gli ispettori;
- lo sviluppo di maggiori sinergie con le altre Amministrazioni che, attraverso la messa a disposizione delle rispettive banche dati, consentano di effettuare i controlli incrociati e di indirizzare al meglio l'attività di vigilanza, anche per evitare una duplicazione di accessi ispettivi nei confronti di una medesima impresa, come peraltro previsto dalla legge n. 106/2011;
- l'incremento delle iniziative finalizzate a favorire la semplificazione dei reciproci rapporti fra le imprese e l'Istituto, come l'utilizzo della modalità telematica per lo scambio delle informazioni e l'utilizzo della posta elettronica certificata;
- la verifica costante dei motivi che determinano la soccombenza giudiziale dell'Istituto, al fine di adottare adeguate misure correttive;
- la predisposizione di una proposta di modifica normativa, finalizzata ad introdurre nell'ordinamento una disciplina "premiale" tesa a ridurre, in caso di adesione, in misura percentuale le sanzioni civili, con lo scopo di raggiungere il fondamentale obiettivo per l'Istituto di una rapida ed effettiva riscossione dei propri crediti contributivi scaturenti dall'attività ispettiva;
- la predisposizione del piano di vigilanza 2012 che, in linea con la citata deliberazione n. 9 del 31 maggio 2011, tenga conto degli esiti della prevista sperimentazione relativa al criterio dell'"accertato/riconosciuto".

3.3 il conto assicurativo

Nel sistema previdenziale che si è così configurato anche alla luce degli ultimi interventi legislativi appare sempre più determinante la conoscenza delle molteplici regole che sovrintendono le prestazioni previdenziali.

Emerge quindi la necessità, per l'Istituto, di attuare programmi e realizzare obiettivi finalizzati ad una costante educazione previdenziale dei lavoratori accompagnata da una efficace comunicazione delle variabili del sistema di welfare.

Gli obiettivi che sono stati evidenziati nella precedente Relazione programmatica. Devono quindi essere ribaditi e rafforzati.

Pertanto occorre prevedere:

- la messa a punto di un costante impegno formativo e comunicativo a partire dagli studenti delle scuole superiori e che favorisca il formarsi di una corretta cultura previdenziale,
- la messa a disposizione di tutti i lavoratori interessati del montante contributivo al fine di consentire eventualmente, la predisposizione di piani previdenziali completi,
- la formazione del conto assicurativo per gli iscritti a IPost, ente soppresso ed ora confluito nell'Istituto,
- il costante monitoraggio degli effetti prodotti dalla nuova normativa in tema di ricongiunzioni e costituzioni di posizioni assicurative al fine di testare la congruità degli strumenti previdenziali connessi (ad esempio la totalizzazione);

3.4 le pensioni e le prestazioni a sostegno del reddito

I recenti interventi legislativi hanno introdotto il regime della cosiddetta "finestra mobile" sia per quanto riguarda la decorrenza delle pensioni di anzianità sia per quanto riguarda la decorrenza delle pensioni di vecchiaia.

In base al principio introdotto la decorrenza di tali prestazioni viene fissata in via costante una volta trascorsi dodici mesi, se trattasi di lavoro dipendente, ovvero diciotto mesi (se trattasi di lavoro autonomo o di prestazioni raggiunte con il principio della totalizzazione) dal raggiungimento degli specifici requisiti anagrafici e contributivi richiesti per l'accesso alla prestazione.

Con un percorso legislativo parallelo sono anche venuti a compimento i provvedimenti relativi al riconoscimento dei lavori usuranti che unitamente alle deroghe al sistema della finestra mobile per alcune tipologie di lavoratori contribuiscono ad attribuire un carattere di definitività al sistema delle prestazioni pensionistiche nel medio termine pur considerando un ventaglio di deroghe oggettivamente rilevabili.

Sempre in tema di prestazioni pensionistiche sono da ricordare le modifiche in materia di verifica dei dati reddituali per i titolari di prestazioni collegate al reddito. In base a tali modifiche è stato strutturato un sistema di rilevazione costante, in parte basato su rilevanze di archivio dell'istituto – il casellario delle pensioni - e in parte attivato dalle dichiarazioni dei pensionati, in grado di dare certezza all'importo delle prestazioni e allo stesso tempo evitare il formarsi di indebite percezioni. Il sistema così delineato è stato introdotto da troppo poco tempo per consentire una verifica sulla bontà dei risultati ottenuti rispetto a quelli sperati.

Un intervento sulle prestazioni pensionistiche, ancorché indiretto, è stato realizzato operando su varie norme che consentivano, in varie forme, la costituzione o il trasferimento di una posizione assicurativa rendendole di fatto onerose. Questo versante merita un'attenta riflessione soprattutto avendo riguardo a un duplice punto di vista. Da un lato verificare la congruità dell'onerosità richiesta agli assicurati in relazione ai benefici previdenziali riconosciuti e dall'altro lato considerare se, in via alternativa, l'istituto della totalizzazione raccoglie o meno le istanze previdenziali dei lavoratori interessati.

Un altro intervento, ulteriormente modificato dalla legge n. 111/2011 è costituito dalla previsione, con effetto dal 1° gennaio 2013, dell'aggiornamento dei requisiti anagrafici (e dei valori di somma di età anagrafica e di anzianità contributiva) per l'accesso ai trattamenti pensionistici, al fine di uniformare la periodicità concernente la rideterminazione triennale dei coefficienti di trasformazione sulla base delle rilevazioni demografiche e dell'andamento effettivo del PIL.

Il d.l. 31 maggio 2010 n. 78 convertito nella legge 30 luglio 2010, n. 122, ha previsto, tra le forme di riordino del sistema previdenziale, la confluenza dell'IPost nell'Istituto.

A tale proposito si rende necessario prevedere specifici obiettivi che consentano agli assicurati e ai pensionati dell'ente assorbito di beneficiare degli stessi standard di servizio che l'Istituto offre ai propri assicurati e pensionati soprattutto avuto riguardo alla conoscenza delle informazioni assicurative e contributive.

Per quanto riguarda le prestazioni a sostegno del reddito, che hanno contribuito nel recente passato ad attutire gli effetti della crisi economica, è previsto un loro ulteriore utilizzo per il biennio in corso.

E' necessario quindi prevedere:

Prestazioni previdenziali

- una costante ed uniforme erogazione in tempo reale su tutto il territorio,
- un miglioramento delle informazioni relative al calcolo dei trattamenti pensionistici in caso di una nuova liquidazione o di variazione dell'importo in pagamento o delle sue componenti,
- una effettiva garanzia di adeguati standard qualitativi nella erogazione e gestione delle prestazioni spettanti agli assicurati IPost in linea con quelle erogate dall'Istituto.

Prestazioni a sostegno del reddito

- il mantenimento della massima efficacia della funzionalità dell'attività dell'Istituto rafforzando il ruolo di cerniera con le Istituzioni locali e intensificando le iniziative di collaborazione e sinergia con i soggetti istituzionali operanti sul territorio;

3.5 l'invalidità civile e il Casellario dell'assistenza

Dall'anno 2010 sono stati assegnati all'Istituto nuovi compiti che hanno implementato il proprio ruolo nella gestione dell'invalidità civile.

Un ruolo che è da ritenersi integrativo di quello svolto dalle ASL, dalle Regioni e dalle altre Istituzioni che a vario titolo intervengono nel più complessivo procedimento concessorio.

Tale ruolo è destinato ad accrescersi in quanto la legge n. 111/2011 consente che le Regioni, anche in deroga alla normativa vigente, possano affidare all'Istituto, attraverso la stipula di specifiche convenzioni, le funzioni relative all'accertamento dei requisiti sanitari.

Il CIV ha già affermato che il significato di questo rinnovato e qualificato impegno è da un lato l'obiettivo di omogeneizzare le modalità di concessione delle prestazioni per invalidità civile attraverso la presenza nelle Commissioni mediche di verifica dei medici dell'Istituto e dall'altro lato di definire tali richieste in tempi che, tenuto conto della specificità dei provvedimenti, si avvicinino agli standard dell'istituto.

Un significativo ruolo è stato assegnato all'Istituto anche per ciò che riguarda la gestione del contenzioso giudiziario particolarmente numeroso per questi procedimenti in generale e caratterizzato in modo particolare in alcune zone del Paese.

Dall'esperienza sviluppata nello scorso anno e nei primi mesi dell'anno in corso non si possono ancora trarre bilanci definitivi, tanto più che nel d.l. 6 luglio 2011, n. 98, convertito con modificazioni dalla legge 15 luglio 2011, n. 111, sono previste norme specifiche in tema di contenzioso relativo al riconoscimento dell'invalidità civile aventi lo scopo di disporre una verifica preventiva delle condizioni sanitarie che legittimano la pretesa di chi intende proporre giudizio.

Non si sono ancora risolte le iniziali difficoltà operative prodotte anche dall'introduzione di nuove modalità di relazione (utilizzo degli accessi web, l'abbandono costante della carta).

Occorre quindi ribadire l'importanza strategica che ancora una volta assumono gli obiettivi di tempestività nella definizione dell'iter concessorio.

Accanto a questi vanno anche posti obiettivi di chiarezza dei contenuti della comunicazione per mettere in condizione i cittadini di conoscere nel dettaglio la natura delle decisioni assunte dall'Istituto e la gamma dei diritti che ne possono scaturire.

E' necessario quindi realizzare una effettiva integrazione della rete comunicativa con tutti gli Enti che concorrono alla definizione del procedimento e con gli Enti titolati a concedere benefici (monetari e non) in relazione al grado di invalidità riconosciuto.

Occorre pertanto prevedere i seguenti obiettivi:

- rafforzare le iniziative tendenti a favorire la fattiva partecipazione di tutti coloro che concorrono alla definizione del procedimento (medici, ASL, Regioni, Patronati), anche in linea con quanto previsto dal d.l. 6 luglio 2011, n. 98, convertito con modificazioni dalla legge n. 111/2011,
- monitorare costantemente i tempi della definizione delle pratiche,
- verificare gli effetti delle innovazioni normative sugli esiti del contenzioso giudiziario,
- prevedere l'immediata consegna degli esiti degli accertamenti per consentire la fruizione dei servizi collegati nonché introdurre nuove metodologie di comunicazione degli esiti degli accertamenti dell'invalidità civile nei confronti di tutte quelle amministrazioni deputate alla erogazione di specifiche prestazioni evitando, con mirate sinergie, defatiganti adempimenti ai cittadini.

3.6 la certificazione di malattia

E' in corso di consolidamento la trasmissione on line dei certificati di malattia.

La trasmissione telematica dei certificati di malattia costituisce una valida premessa per effettuare i necessari controlli sui conguagli delle indennità di malattia. Essa favorisce inoltre il buon esito dei controlli effettuati dai medici incaricati di svolgere gli accertamenti fiscali. Inoltre la creazione di una base dati nella quale far affluire le informazioni della morbilità dei lavoratori e dei cittadini può costituire il primo elemento per determinare una reale prevenzione.

Tali informazioni, messe a disposizione di tutti gli operatori pubblici ed integrate con quelle provenienti dalle ASL e dall'INAIL possono contribuire a determinare un più avanzato sistema di prevenzione e di cura.

Occorre pertanto prevedere:

- la costituzione del fascicolo sanitario di ciascun cittadino in grado di seguirne costantemente l'evoluzione senza dover ogni volta chiedere interventi e documentazione diretta.

3.7 il contenzioso amministrativo e giudiziario

Il tema del contenzioso civile è stato recentemente oggetto di attenzione anche da parte del Governatore della Banca d'Italia nelle considerazioni finali svolte all'Assemblea ordinaria.

In quella sede il Governatore ha affermato che "va affrontato alla radice il problema di efficienza della giustizia civile: la durata stimata dei processi ordinari in primo grado supera i 1.000 giorni e colloca l'Italia al 157esimo posto su 183 paesi nelle graduatorie stilate dalla Banca Mondiale; l'incertezza che ne deriva è un fattore potente di attrito nel funzionamento dell'economia, oltre che di ingiustizia. Nostre stime indicano che la perdita annua di prodotto attribuibile ai difetti della nostra giustizia civile potrebbe giungere a un punto percentuale."

L'enorme mole di contenzioso previdenziale che vede coinvolto l'INPS è pari a circa il 20% dell'intero contenzioso civile italiano ed è gran parte del contenzioso in materia di lavoro. Esso peraltro incide fortemente sulla tutela dei diritti di assicurati, aziende e pensionati, nonché sull'efficienza dello stesso Istituto.

Dai dati sull'andamento della produzione al 31 dicembre scorso si conferma il trend negativo evidenziatosi negli anni precedenti.

Nel corso dell'anno 2009, infatti, la giacenza complessiva del contenzioso era aumentata di circa il 7%; nell'anno 2010 essa è ulteriormente aumentata di circa il 2,5%, per cui alla data del 31 dicembre risultano giacenti n. 843.419 procedimenti.

Più nel dettaglio, in tale data risultano giacenti n. 480.455 procedimenti nelle materie previdenziali e n. 362.964 in materia di invalidità civile.

Materia del contenzioso	giacenza al 01/01/10	Giudizi iniziati			Costit. in giudizio	Giudizi definiti						giacenza al 31/12/10	
		iniziati dal 01//01/10				Favor. INPS	Favor. Avvers.	Altro	Cessata materia	Prov. diversi	Totale		
		da INPS	da parte avversa	Totale									
Totale senza Invalidità Civile	463.923	19.950	161.214	181.164	128.420	75.600	45.569	1.900	14.949	26.611	164.629	480.455	
Totale Invalidità Civile	359.032	2.012	155.759	157.771	142.516	73.179	62.178	4.336	6.269	7.880	153.842	362.964	
di cui:	I. C. Area Amm.va	66.368	61	127.748	127.809	105.037	18.516	15.199	950	1.252	83	36.000	158.177
	I. C. Area Legale	292.664	1.951	28.011	29.962	37.479	54.663	46.979	3.386	5.017	7.797	117.842	204.787
Totale Nazionale	822.955	21.962	316.973	338.935	270.936	148.779	107.747	6.236	21.218	34.491	318.471	843.419	

Nella tabella seguente sono riportati, per un opportuno raffronto i dati relativi all'anno 2009:

Materia del contenzioso	giacenza al 01/01/09	Giudizi iniziati			Costit. in giudizio	Giudizi definiti						giacenza al 31/12/09	
		iniziati dal 01//01/09				Favor. INPS	Favor. Avvers.	Altro	Cessata materia	Prov. diversi	Totale		
		da INPS	da parte avversa	Totale									
Totale senza Invalidità Civile	427.846	22.232	158.999	181.231	122.824	75.998	43.912	1.152	19.003	5.092	145.157	463.920	
Totale Invalidità Civile	341.190	1.969	167.131	169.100	143.927	66.224	70.056	1.581	11.616	1.778	151.255	359.035	
di cui:	I. C. Area Amm.va	26.035	22	54.431	54.453	45.700	7.359	5.999	175	581	6	14.120	66.368
	I. C. Area Legale	315.155	1.947	112.700	114.647	98.227	58.865	64.057	1.406	11.035	1.772	137.135	292.667
Totale Nazionale	769.036	24.201	326.130	350.331	266.751	142.222	113.968	2.733	30.619	6.870	296.412	822.955	

Così come rilevato dal CIV nella precedente Relazione programmatica, anche al 31 dicembre 2010 si conferma la disomogeneità a livello territoriale della quantità dei ricorsi pendenti e di quelli presentati: mentre nelle regioni del nord Italia e del centro nord la media è contenuta in limiti che possono essere ritenuti fisiologici, in alcune regioni del centro sud il fenomeno assume l'aspetto di una vera anomalia.

Anche con riferimento agli esiti del contenzioso si conferma che, fra le pronunce di merito, la percentuale delle sentenze di merito favorevoli all'INPS è molto bassa (nell'anno 2010 essa è pari al 58%).

Nel prendere atto che nell'ultimo anno sono state adottate dall'Istituto diverse misure gestionali correttive, esse possono essere considerate solo come un punto di partenza.

Tra le misure adottate, è stato delineato un sistema integrato per la gestione dei ricorsi amministrativi e giudiziari; è stato inoltre avviato un percorso che prevede l'utilizzo degli avvocati domiciliatari e dei sostituti d'udienza; si sono poste le basi per la creazione di un fascicolo elettronico unico, attraverso l'obbligo della presentazione dei ricorsi amministrativi in via telematica; si è consolidata la gestione da parte dei funzionari amministrativi del contenzioso legale connesso all'invalidità civile, per il primo grado di giudizio.

In ogni caso si deve rilevare che tutte le misure sopraindicate non appaiono inserite all'interno di un piano complessivo e coordinato di interventi.

In tal senso deve essere ancora realizzata la principale indicazione fornita dal CIV nella deliberazione n. 9 del 23 giugno 2009, nella Relazione programmatica 2010-2012 e nella Relazione programmatica 2011-2013, relativamente alla necessità che l'Istituto dovesse predisporre e realizzare con urgenza un piano organico di interventi sia sul contenzioso amministrativo, sia sul contenzioso giudiziario.

Si ribadiscono pertanto gli indirizzi contenuti nei sopra citati documenti, sia per ciò che concerne il contenzioso amministrativo, sia per ciò che concerne il contenzioso giudiziario.

Con specifico riferimento alla materia del contenzioso amministrativo, inoltre, come già evidenziato dal CIV con gli Ordini del giorno del 23 novembre 2010 e del 12 luglio 2011, si ritiene urgente il rinnovo dei Comitati centrali dell'Istituto che sono scaduti e che ancora non sono stati rinnovati; contestualmente, infine, si ritiene necessaria una rapida e approfondita valutazione da parte dell'Istituto sull'opportunità di mantenere o meno l'istruttoria dei ricorsi amministrativi a livello regionale.

Si confermano altresì i due obiettivi che devono essere considerati prioritari e che peraltro appaiono complementari fra di loro: il primo, di carattere generale, rivolto alla ricerca di soluzioni per una riduzione strutturale del contenzioso; il secondo, di carattere particolare, rivolto alla eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale, con misure mirate e specifiche.

A tale ultimo riguardo un primo segnale positivo si può sicuramente riscontrare nel risultato realizzato recentemente presso una delle Sedi dell'Istituto più critiche, quella di Foggia.

Come anticipato nella prima parte, paragrafo 3, la legge n. 111/2011 ha introdotto nell'ordinamento numerosi interventi concernenti il contenzioso giudiziario.

Tra questi si richiamano in particolare da un lato l'estinzione di diritto delle controversie il cui valore non superi le 500 euro e, dall'altro, l'introduzione del contributo unificato anche per vertenze di natura previdenziale ed assistenziale.

Con riguardo alla estinzione delle controversie il cui valore non superi le 500 euro occorre prestare molta attenzione a che tale misura rivesta un assoluto carattere transitorio.

Sempre in tema di contenzioso giudiziario la più volte richiamata legge n. 111/2011 ha introdotto nelle controversie in materia di invalidità civile nonché di pensione di inabilità e di assegno di invalidità una verifica preventiva delle condizioni sanitarie che legittimano la pretesa.

Tutto ciò premesso, nel confermare i precedenti indirizzi del Consiglio sul contenzioso amministrativo e su quello giudiziario, e tenendo conto degli effetti prodotti dalle disposizioni contenute nella legge 15 luglio 2011, n. 111, di conversione con modificazioni del d.l. 6 luglio 2011, n. 98, occorre prevedere:

- il coinvolgimento dell'Amministrazione centrale e periferica della giustizia e la ricerca della collaborazione con gli operatori a tutti i livelli coinvolti;
- la predisposizione, entro il corrente anno, di un piano organico di interventi - con l'evidenziazione degli strumenti, delle innovazioni gestionali, dei costi, dei risultati attesi e dei tempi - attraverso il quale si persegua il duplice obiettivo della riduzione strutturale del contenzioso amministrativo e giudiziario, nonché quello della eliminazione delle criticità presenti a livello territoriale;
- un attento e costante monitoraggio degli effetti prodotti dai più recenti interventi normativi.

4) Le valutazioni e le rendicontazioni

4.1 la qualità dei servizi

La progressiva telematizzazione dei servizi, le innovazioni organizzative in atto all'interno dell'Istituto, l'assunzione di un rinnovato impegno in nuovi ambiti (ammortizzatori sociali, invalidità civile), il consolidamento nell'area delle prestazioni e del contribuente rendono prioritaria l'attenzione alla qualità dei servizi resi ai cittadini, ai pensionati e alle aziende.

In tale ottica devono essere riattivati e riconsiderati tutti gli strumenti di customer satisfaction in grado di intercettare non solo i diversi gradi di soddisfazione o di insoddisfazione presenti nelle varie fasce di utenza e le criticità a livello territoriale, ma anche la declinazione di tali innovazioni nell'ambito del personale e dei responsabili delle varie strutture dell'Istituto.

Tali strumenti devono essere anche condivisi con i partners di servizio per consentire un'analisi della qualità che tenga anche conto della filiera complessiva di soggetti che sempre di più partecipano alla erogazione dei servizi.

La richiamata condivisione deve consentire di intercettare immediatamente i diversi fattori di rischio riguardanti la qualità percepita nei vari settori della società con particolare attenzione agli anziani che la telematizzazione tende ad escludere, ai giovani con la percezione del sistema previdenziale da arricchire, ai lavoratori alle prese con le difficoltà occupazionali.

Il processo di costante osservazione della qualità dei servizi resi deve poter consentire all'Istituto l'adozione di azioni correttive per il miglioramento nella loro erogazione.

Occorre pertanto prevedere:

- la definizione di un piano di customer satisfaction, interno ed esterno, che valuti il grado di soddisfazione dei servizi resi in relazione alla progressiva telematizzazione, alle innovazioni organizzative ed all'assunzione di nuovi compiti da parte dell'Istituto, evidenziando anche le criticità a livello territoriale,
- il coinvolgimento, nella predisposizione del predetto piano, dei partners sociali che sono sempre più parte della filiera complessiva che partecipa alla erogazione dei servizi soprattutto in relazione alla progressiva telematizzazione dei servizi,

- un monitoraggio a cadenza semestrale delle attività intraprese dall'Istituto, dei risultati ottenuti attraverso le azioni di customer satisfaction e le azioni correttive intraprese.

4.2 la performance

Con determinazione del Presidente dell'Istituto n. 67 del 28 febbraio 2011 è stato trasmesso al CIV il "Piano della Performance" che, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs 150/2009, è stato redatto in coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio. Tale documento, nell'evidenziare gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati ai dirigenti ed i relativi indicatori.

Al predetto documento dovrà seguire nel 2012 quello della "Relazione sulla performance", previsto dall'art.10 comma 1 lett. b) del D.Lgs 150/2009, nel quale saranno consuntivati, in relazione all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti.

Per la predisposizione dei predetti documenti si renderà necessario, nel triennio 2012-2014, superare le criticità connesse alla dispersione delle responsabilità dirigenziali mettendo a punto e integrando strumenti, metodologie, ruoli e assetti organizzativi in grado di consentire un'analisi esauriente, sistematica e periodica dello stato di attuazione delle politiche, delle attività e dei risultati connessi.

Sarà inoltre necessario dare impulso a politiche di promozione delle pari opportunità che, nell'evitare sovrapposizioni e interferenze, dovranno essere coerenti con le attività proprie del costituendo Comitato unico di garanzia di cui all'art. 21 della Legge 4 novembre 2010, n. 183. Infatti l'orientamento verso un' "ottica di genere", indispensabile per garantire anche il benessere organizzativo, consente sia di valutare il raggiungimento degli obiettivi di promozione della pari opportunità previsto dall'art. 8, comma1, lett. h) del citato Decreto Legislativo, sia la redazione del Bilancio di genere che costituisce parte integrante della predetta "Relazione sulla Performance".

Nell'applicazione delle disposizioni di cui al citato D.Lgs 150/2009 e nel rispetto sia della Direttiva del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 29/11/2010. sia della successiva nota del 28/04/2011 inviata dal predetto Ministero, si rende necessario realizzare una sistematica integrazione delle competenze e modalità inerenti ai processi di misurazione e valutazione del ciclo di gestione della performance, in raccordo ai sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Al fine di rispettare le scadenze previste dalla legge e garantire le condizioni di efficacia, trasparenza e qualità delle attività di definizione, controllo e rendicontazione degli obiettivi, si ravvisa inoltre la necessità di definire i tempi e le modalità di realizzazione del ciclo di gestione della performance.

Infine, particolare cura dovrà essere posta per la definizione del "Programma triennale della trasparenza e dell'integrità" in quanto, la trasparenza, oltre a costituire livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche, contribuisce a qualificare il processo stesso di gestione della performance, promuovendo un coinvolgimento ed un controllo sempre più consapevole dei cittadini-utenti e dei principali portatori di interesse.

Occorre pertanto prevedere:

- l'integrazione del ciclo di gestione della performance con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio, allo scopo di rafforzare i processi decisionali sia a livello strategico che operativo e consentire, altresì, di disporre di un'analisi esauriente, sistematica e periodicamente certa dello stato di attuazione delle politiche e delle attività, nonché dei connessi risultati;
- un monitoraggio puntuale del "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", finalizzato al più ampio coinvolgimento delle diverse tipologie di utenti e di destinatari dei servizi dell'Inps, in particolare attraverso la rendicontazione della performance organizzativa raggiunta;
- l'attivazione di politiche di sviluppo delle risorse professionali dell'Istituto che, in applicazione delle disposizioni in materia di misurazione e valutazione delle performance organizzativa ed individuale, siano mirate alla valorizzazione delle professionalità esistenti in coerenza con la realizzazione di piani e programmi rivolti alla realizzazione del benessere organizzativo e delle pari opportunità.

4.3 il bilancio per missioni e programmi

Il miglioramento della qualità e l'efficienza della spesa pubblica sono condizioni necessarie per una maggiore trasparenza dei conti pubblici ed una più ampia consapevolezza su come vengono impiegate le risorse dello Stato.

In relazione al generale contesto delle condizioni economiche che rende necessario il superamento dell'attuale crisi finanziaria, la Ragioneria Generale

dello Stato con la circolare n. 40 del 23 dicembre 2010 ha fornito agli Enti ed organismi pubblici vigilati le indicazioni in ordine alla predisposizione del Bilancio di previsione per l'esercizio 2011.

L'Inps ha quindi provveduto ad allegare al bilancio di previsione 2011 un prospetto con il quale ha individuato le "missioni" che costituiscono la rappresentazione politico-istituzionale delle funzioni principali ed i "programmi" quali aggregati diretti al perseguimento degli obiettivi definiti nell'ambito delle missioni, determinati con riferimento ad aree omogenee di attività.

Le missioni evidenziate sono le seguenti:

- 1) missione previdenza;
- 2) missione assistenza sociale;
- 3) missione sostegno del reddito;
- 4) missione servizi generali ed istituzionali

Relativamente alla missione di cui al punto 4) l'Inps ha evidenziato i programmi così articolati:

- 4A) Indirizzo politico
- 4B) Gestione del personale e della formazione
- 4C) Gestione degli approvvigionamenti e del patrimonio
- 4D) Servizi informatici
- 4E) Altri servizi e affari generali

Giova peraltro ricordare che la natura primaria dell'Istituto è quella di operare nell'ambito della previdenza pubblica nella quale vige il principio della solidarietà sociale, e che oltre alla visione complessiva della finanza pubblica occorre rendere conto della sostenibilità del sistema.

La nuova articolazione del bilancio per missioni e programmi ha lo scopo di rafforzare gli obiettivi perseguiti e nel contempo di ampliare le modalità espositive dei dati di bilancio, nel rispetto dell'esigenza di rendicontazione rivolta ai lavoratori dipendenti ed autonomi ed alle imprese a qualsiasi ramo di attività appartengano.

A tal fine l'utilizzo del sistema di contabilità analitica permetterà una più completa rappresentazione dei costi sia a livello di struttura organizzativa, sia di processo/attività, sia di prodotto/servizio, consentendo di effettuare valutazioni sull'efficienza economica delle singole strutture e della capacità di impiego e di ottimizzazione delle risorse disponibili.

In questo modo sarà possibile determinare sia il consumo delle risorse a livello analitico e valutare in tal modo i costi imputabili alle diverse gestioni amministrative dall'Istituto, sia la variazione dei costi per singolo prodotto e quindi la valutazione dell'equilibrio ottenuto nell'esecuzione dei compiti istituzionali.

Il complesso sistema imperniato sulla contabilità economico-analitica potrà inoltre essere di valido ausilio nel processo diretto a realizzare una più puntuale e sistematica separazione della previdenza dall'assistenza.

Infine, al pari delle indicazioni espresse nello specifico capitolo relativo alla Comunicazione, si ritiene necessario dare piena trasparenza alle imputazioni di spesa in materia di comunicazione e pubblicità e consentire compiutamente il controllo sulla stessa, attualmente strutturata in due distinti capitoli di bilancio aventi simile contenuto.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

- il rafforzamento dell'armonizzazione del bilancio dell'Istituto con quello dello Stato, perseguendo una visione complessiva che garantisca un più agevole e tempestivo consolidamento dei dati di finanza pubblica e soddisfi anche l'esigenza di rendere conto della sostenibilità del sistema a chi lo finanzia;
- l'attivazione di una discussione interna all'Istituto con le forze sociali e con le Istituzioni per giungere all'elaborazione di proposte per Missioni e Programmi, al fine di favorire un più consapevole dibattito sulle effettive priorità e necessità ed una gestione del bilancio pubblico più flessibile ed orientata ai risultati;
- l'utilizzo della contabilità economico-analitica che, attraverso la rappresentazione a livello di struttura organizzativa, di processo/attività e di prodotto/servizio, consentirà di determinare a livello analitico sia il costo delle risorse imputabili alle diverse Gestioni amministrative dall'Istituto, sia la variazione dei costi per singolo prodotto e quindi la valutazione dell'equilibrio ottenuto nell'esecuzione dei compiti istituzionali.
- adottare criteri obiettivi e chiari in ordine all'identificazione della natura della spesa in materia di comunicazione e valutare, eventualmente, la possibilità di allocare i relativi stanziamenti in un unico capitolo.

4.4 il bilancio sociale

Il bilancio Sociale ha lo scopo di evidenziare la missione sociale dell'Inps e di valorizzare la funzione stabilizzatrice dell'attività dell'Istituto che attraverso l'erogazione di molteplici prestazioni, fra cui quelle a sostegno del reddito di particolare rilievo sociale, contribuisce ad integrare i redditi primari delle

famiglie colpiti dagli effetti della crisi economica e dalle difficoltà del mercato del lavoro.

Attraverso la trasparenza del documento di rendicontazione sociale, l'Istituto si pone l'obiettivo di rendere possibile la verifica della propria azione amministrativa, rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi e dimostrando la capacità di interpretazione delle aspettative di tutti gli utenti.

Altrettanto importante è il ruolo assunto dall'Inps in ambito internazionale con la fornitura di servizi e l'erogazione di prestazioni a favore di cittadini italiani residenti nei Paesi in convenzione.

In questo modo l'Istituto garantisce loro un anello di collegamento con l'Italia, grazie anche all'ausilio degli Enti di Patronato che hanno la funzione di cogliere le condizioni dei territori di riferimento.

Il CIV con la propria deliberazione n. 4 del 15 marzo 2011 ha indicato le linee guida per la costruzione del Bilancio sociale 2010, come previsto dall'art. 2, comma 1, del Regolamento per l'Amministrazione e contabilità dell'Inps.

A tal fine il CIV propone la costituzione di una rete organizzata di ascolto e di interazione con le rappresentanze delle diverse parti sociali e dei portatori di interesse, che preveda specifiche responsabilità, ruoli e referenti, e che tenga conto della dimensione territoriale del Bilancio sociale.

In allegato al documento di Bilancio sociale nazionale, il CIV valuta la possibilità di una separata pubblicazione che esponga tutti i servizi svolti dall'Inps sul territorio, al fine di far comprendere meglio l'importanza della propria attività ai cittadini e agli utenti.

In particolare, considerato che oggi la società è molto attenta alla "qualità" dei servizi offerti, va sottolineato questo aspetto e l'impegno dell'Istituto finalizzato al miglioramento della qualità dei propri servizi.

Il CIV evidenzia, altresì, che per la realizzazione del Bilancio sociale l'Inps si avvale unicamente del lavoro e della collaborazione delle proprie strutture interne, con il contributo fondamentale delle Direzioni regionali e dei Comitati territoriali.

Nella sopra citata deliberazione viene indicata la data del 30 settembre 2011 per l'approvazione della stesura definitiva del bilancio sociale 2010, da ritenersi complementare all'approvazione del bilancio consuntivo in corso di predisposizione.

Al fine di dare attuazione agli indirizzi per la costruzione del Bilancio sociale, è stato predisposto uno specifico crono-programma delle attività.

Dopo la programmazione del piano dei lavori si procederà ad avviare l'attività sul territorio per la socializzazione e la condivisione con interventi sia a livello

centrale che periferico, tendenti al coinvolgimento delle strutture territoriali attraverso incontri con i Comitati territoriali ed i Patronati.

Pertanto, in relazione ai seguenti specifici aspetti, occorre prevedere:

- il rafforzamento del ruolo di comunicazione del Bilancio sociale al fine di rappresentare i risultati conseguiti dall'Inps in attuazione della propria missione istituzionale, per una maggiore trasparenza del rapporto tra Amministrazione pubblica e i diversi interlocutori;
- il ruolo preminente delle Sedi regionali e dei Comitati territoriali e la necessità di una collaborazione reciproca per la realizzazione della rendicontazione sociale che deve tenere conto delle peculiarità dei diversi territori;
- la rielaborazione annuale del Bilancio sociale da attuarsi con carattere di sistematicità tenendo conto degli eventuali indirizzi integrativi emanati e dei fenomeni economico sociali intervenuti, anche per sviluppare il carattere programmatico del documento come strumento di sollecitazione, di progettualità, di verifica della realizzazione degli obiettivi e alla omogeneità dei risultati sul territorio;
- l'unitarietà del documento di Bilancio sociale nazionale, che avrà la struttura di bilancio consolidato e comprenderà le risultanze dei diversi bilanci regionali;
- la programmazione di specifici processi di formazione rivolti ai diversi soggetti interessati alla realizzazione del Bilancio sociale sia al centro che in periferia, al fine di approfondire e sviluppare la conoscenza e rendere organici ed operativi gli interventi per favorire il miglioramento dei servizi resi.

5) Conclusioni

L'INPS è la più grande azienda sociale del Paese; le scelte da fare, e il migliore utilizzo delle risorse disponibili per realizzarle, devono collocarsi nella dinamica economica e sociale e nella naturale evoluzione del sistema di welfare, nel quale l'Istituto è da sempre profondamente innervato.

La sfida che abbiamo davanti è quella di accompagnare tutte le componenti della società oltre l'ostacolo costituito dalla crisi che sta investendo tutti i Paesi, perché riteniamo che l'impianto complessivo del nostro sistema di welfare sia in grado di assorbire i sommovimenti che avvengono nell'economia e nella società.

La caratteristica fondamentale del nostro sistema di welfare è infatti costituita da un principio di equità redistributiva che ha rappresentato la base per definire e costruire, per approssimazioni successive e con costanti aggiustamenti, una politica di coesione sociale garantendo tra l'altro la solidarietà tra generazioni diverse.

L'Istituto ha accompagnato lo sviluppo del nostro Paese. Potremmo ripercorrere le grandi fasi che ne hanno caratterizzato lo sviluppo del secolo scorso ripercorrendo passo dopo passo la sua attività.

Ma occorre anche porre in rilievo quelle che sono state le costanti della sua presenza e della sua azione in contesti che come è fin troppo ovvio constatare si sono modificati sotto l'incalzare dell'evoluzione e dello sviluppo economico e sociale della nostra società.

Quali dunque le costanti cui riferirsi.

- **L'autonomia.** Reale e profonda. Che non vuol dire supponenza. Che si avvale del costante confronto con le Istituzioni, le forze sociali per garantire la soluzione più equa in qualsiasi situazione;
- **La governance.** Un metodo di governo che vede la presenza delle forze sociali nella formulazione degli indirizzi politico strategici, quelle stesse forze sociali che garantiscono le fonti di finanziamento del sistema di welfare;
- **L'organizzazione.** Un radicamento sul territorio per intercettare e comprendere i bisogni che nascono e si riproducono, attraverso le strutture operative e la presenza dei Comitati territoriali;
- **Il personale.** Un forte senso di appartenenza che ha da sempre caratterizzato i lavoratori dell'Istituto e le organizzazioni di esso

rappresentative. Tale senso di appartenenza ha consentito anche un forte sviluppo professionale e identitario al quale l'Istituto ha tradizionalmente e proficuamente attinto nella attribuzione di responsabilità operative e direzionali;

- **La responsabilità sociale.** Una capacità di farsi carico delle esigenze della società definendo obiettivi e realizzando, con le sue risorse, strumenti sempre all'altezza delle sfide poste dalla evoluzione della società.
- **La trasparenza.** Una costante apertura alla società, alle forze che in essa operano, perché la verifica costante delle proprie capacità di risposta è la risposta più coerente ai sempre possibili vizi della autoreferenzialità.

Se queste sono le costanti, i punti di riferimento che hanno contraddistinto la vita dell'Istituto occorre anche confrontarsi costantemente con l'evoluzione della nostra società.

Ed è in questo quadro che sono stati definiti gli obiettivi strategici dell'Istituto del prossimo triennio.