

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 2

OGGETTO: Bilancio sociale: linee di indirizzo.

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

(Seduta del 23 febbraio 2010)

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

Visti gli artt. 2 e 46 del Regolamento per l'Amministrazione e la contabilità dell'INPS, approvato con deliberazione n. 172 del 18 maggio 2005 dal Consiglio di Amministrazione, che fra gli indirizzi del CIV prevedono rispettivamente di *"emanare gli indirizzi per la predisposizione del Bilancio sociale"* e di *"approvare entro il 30 settembre di ciascun anno il Bilancio sociale, dopo l'approvazione del Bilancio consuntivo"*;

Vista la deliberazione n. 19 del 15 novembre 2005, con la quale il Consiglio di indirizzo e Vigilanza ha definito le linee di indirizzo per la realizzazione della prima edizione del Bilancio sociale dell'Inps;

Tenuto conto della Relazione Programmatica per gli anni 2008/2010 nella quale il precedente Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ha richiamato la continuità del Bilancio Sociale;

Considerato che la rendicontazione sociale si basa sui dati economico-finanziari del Bilancio consuntivo dell'anno precedente;

Preso atto che il Bilancio Sociale ha lo scopo di promuovere, diffondere e sviluppare un orientamento dell'Istituto teso a garantire trasparenza ed a rendere accessibile il proprio operato a tutti i cittadini;

Tenuto conto delle osservazioni espresse nel corso dei lavori istruttori della Commissione Economico Finanziaria e vista la relazione della stessa, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;

Considerato che occorre dare continuità alla prima esperienza di Bilancio sociale dell'Inps, approvato dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con

deliberazione n. 18 del 4 dicembre 2007, e che tale documento rappresenta la base sulla quale proseguire nel percorso evolutivo della rendicontazione sociale;

Riaffermata l'esigenza di costituire un gruppo di lavoro interservizi che, con la collaborazione del CIV, si impegni concretamente per la realizzazione del Bilancio sociale;

Indica, come previsto dall'art. 2, comma 1, del Regolamento per l'amministrazione e contabilità dell'Inps, le linee di indirizzo da seguire per la predisposizione del Bilancio sociale:

- valorizzare i caratteri fondamentali della missione dell'INPS in un contesto di responsabilità sociale verso gli assicurati e le imprese nell'ambito del più ampio sistema di Welfare;

- rispettare la trasparenza del documento di rendicontazione sociale al fine di rendere possibile la verifica dell'azione amministrativa, rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi resi, e dimostrando la capacità di interpretazione delle aspettative di tutti gli utenti;

- realizzare una rete di ascolto e di interazione con le rappresentanze delle diverse parti sociali ed i portatori di interesse, prevedendo specifiche responsabilità e referenti, favorendone la partecipazione per la costruzione del Bilancio sociale annuale ed il coinvolgimento nella individuazione delle scelte politiche;

- costruire una griglia di riferimento di interventi sia a livello centrale che periferico, che rappresenti un modello di struttura che consente la comparazione dei lavori prodotti dalle diverse Regioni interessate;

- utilizzare degli indicatori analitici che siano confrontabili anche con gli standard europei, al fine di valutare il grado di soddisfazione sociale realizzato attraverso la qualità delle prestazioni erogate e l'impegno del lavoro all'interno dell'Istituto, in modo da evidenziare un "valore aggiunto" di grande interesse;

- confermare la dimensione territoriale del Bilancio sociale quale strumento di analisi dei fenomeni che hanno peculiarità e ricadute nell'ambito delle diverse realtà socio-economiche, come momento di interrelazione fra le stesse;

- dare un carattere programmatico al Bilancio sociale, come strumento di sollecitazione e progettualità, capace di indicare un percorso di miglioramento dei risultati finalizzati alla concreta realizzazione degli obiettivi ed alla omogeneità dei risultati nel territorio;

- rafforzare il ruolo di comunicazione del Bilancio sociale, al fine di rappresentare i risultati perseguiti nell'attuazione della propria missione istituzionale,

DELIBERA

- **di definire** un piano di interventi per la socializzazione e la condivisione dell'iniziativa sia a livello centrale che periferico, sviluppando una rete di collegamenti centro-periferia, ed un piano strategico di comunicazione specifica nei confronti degli interlocutori, sia interni che esterni;
- **di attuare** il coinvolgimento delle strutture territoriali, organizzando incontri con i Presidenti dei Comitati regionali ed i Direttori Regionali, e prevedendo una videoconferenza estesa alla dirigenza ed ai componenti dei Comitati territoriali regionali e provinciali, al fine di valutare la ricaduta sociale dell'Istituto nel territorio;
- **di impegnare** gli Organi dell'Istituto:
 - alla realizzazione, entro il prossimo mese di settembre, della stesura dell'edizione definitiva del Bilancio sociale che, ai sensi dell'art. 46, comma 1, del Regolamento per l'amministrazione e contabilità dell'Inps, dovrà essere approvato dal CIV entro il 30 settembre 2010;
 - alla costante elaborazione annuale del documento che dovrà avere carattere di sistematicità, come previsto dal vigente Regolamento per l'amministrazione e contabilità, da ritenersi complementare all'approvazione del Bilancio consuntivo di ciascun anno, e che terrà conto degli eventuali indirizzi integrativi specificamente emanati;
 - alla programmazione di specifici processi di formazione destinati a dirigenti e funzionari centrali e periferici, attraverso moduli finalizzati a fornire sia elementi di conoscenza in materia di rendicontazione sociale, sia gli strumenti metodologici e operativi per la realizzazione dei Bilanci sociali nelle singole realtà territoriali.

IL SEGRETARIO
(F. Giordano)

IL PRESIDENTE
(G. Abbadessa)

CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

DOC. N. 16/SOST.CIV

Commissione Economico Finanziaria

Oggetto: Bilancio sociale. Informativa

Sommario

- 1. Aspetti generali**
- 2. Il Bilancio sociale dell'INPS**
- 3. Ipotesi di programma dei lavori**

1. ASPETTI GENERALI

Ai sensi dell'art. 3 del Decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479 e successive modificazioni, fra i vari compiti attribuiti al Consiglio di indirizzo e vigilanza vi è anche quello di emanare gli indirizzi per la predisposizione del Bilancio sociale.

Più specificamente il Regolamento per l'amministrazione e contabilità dell'Inps, nell'ambito degli indirizzi politici del CIV, prevede:

- art. 2, comma 1, il CIV *"emana gli indirizzi per la predisposizione del Bilancio sociale"*
- art. 46, comma 1, il CIV *entro il 30 settembre di ciascun anno e comunque dopo l'approvazione del bilancio consuntivo, approva il Bilancio sociale* dal quale devono risultare, anche a mezzo di una relazione illustrativa, in modo chiaro e trasparente le ragioni per cui sono state sostenute le spese relative alle attività istituzionali o svolte dall'Inps per conto dello Stato o di altri Enti pubblici o privati;

nel comma 2 vengono evidenziate le *caratteristiche del Bilancio sociale*:
- *"consentire di comprendere il ruolo dell'Istituto nel sistema Paese",*

- "fornire informazioni sugli obiettivi prefissati, attraverso il confronto tra quanto realizzato e le esigenze sociali preesistenti",
- "dimostrare l'eventuale valore aggiunto per la comunità",
- "essere momento di riflessione sull'impegno profuso all'interno dell'Inps per migliorare i prodotti e i servizi per i cittadini, gli assicurati e i contribuenti".

Il Dipartimento della Funzione pubblica ha emanato in data 17 febbraio 2006 una **Direttiva contenente le linee guida ufficiali sulla redazione della "Rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche"** al fine di dettare indirizzi omogenei cui attenersi ed ispirarsi.

L'obiettivo della Direttiva è dotare gli enti di un documento che viene redatto in aggiunta al bilancio economico tradizionale, con il compito di relazionare sull'attività "sociale" dell'amministrazione pubblica, da realizzarsi con cadenza periodica.

Le amministrazioni riferiscono ai propri interlocutori pubblici e privati le scelte operate, le attività svolte ed i servizi resi. Il documento costituisce, nella sua massima espressione, uno *strumento di comunicazione* che informi in modo adeguato sugli aspetti politici e sociali degli interventi, le risorse economiche utilizzate ed i risultati conseguiti, anche attraverso la descrizione dei processi operativi messi in atto per realizzare tali risultati.

La principale finalità del documento è quindi quella di mostrare pubblicamente l'attività dell'ente, non limitandosi agli aspetti di natura economico-finanziaria e patrimoniale, ma fornendo il complesso delle iniziative intraprese o portate a termine, per una visione sociale, politica ed economica dell'ente stesso.

Inoltre, il Bilancio sociale può dar luogo ad una serie di *miglioramenti* dell'azione svolta, attraverso:

- **amministrazione**, con esplicazioni mirate a chiarire come una determinata posta contabile di bilancio corrisponda ad un preciso servizio sociale, che risulti chiaramente individuabile dai cittadini e da altri enti;
- **comunicazione**, strumento di relazione e di dialogo con tutti i vari portatori di interesse;
- **dimensione politica**, in cui le scelte della classe politica vengono esplicitate con trasparenza e confrontate in base agli obiettivi prefissati;
- **strategia organizzativa e professionale**, utile ad una verifica dell'operato interno sia sulla sostenibilità finanziaria sia sull'efficienza degli

assetti organizzativi, anche valorizzando le singole professionalità e competenze.

Da un punto di vista *operativo*, la realizzazione del Bilancio sociale si sviluppa attraverso le fasi di:

- definizione delle varie aree ed i relativi elementi specifici,
- raccolta delle informazioni e dei dati,
- redazione e approvazione del Bilancio sociale,
- comunicazione e diffusione dello stesso sia all'esterno che all'interno.

Le **linee guida** indicate per la Rendicontazione sociale delle pubbliche amministrazioni riguardano essenzialmente le seguenti macroaree:

- **finalità e caratteristiche del Bilancio sociale**, basato sul principio che l'ente pubblico deve rendere conto degli effetti dell'azione amministrativa a tutti i suoi interlocutori; il documento deve essere integrato con il sistema informativo contabile, con quello di programmazione e controllo e con il bilancio economico-finanziario patrimoniale vero e proprio; vengono inoltre interessate anche le attività di altri soggetti pubblici o privati che concorrono alla realizzazione degli obiettivi dell'amministrazione (convenzioni, fondazioni, istituzioni, ...);
- **contenuti del Bilancio sociale**, è questo l'aspetto principale in quanto viene esplicitata la propria *missione istituzionale* e *politica* ed il modo con cui si intende realizzarla;
- **realizzazione del Bilancio sociale**, attraverso l'esame della documentazione e le ricerche sul sistema economico e sociale del territorio di riferimento, con particolare attenzione alla rendicontazione dei proventi e dei costi e la loro ricaduta in termini di progettualità sociale. Il Bilancio sociale è soggetto all'approvazione da parte dell'Organo stabilito, nello specifico il Consiglio di indirizzo e vigilanza, prima della comunicazione all'esterno. La sua diffusione è l'atto finale di comunicazione necessario per una maggiore trasparenza nel rapporto tra amministrazione pubblica e interlocutori di varia natura, diventando anche una forma di partecipazione da parte degli stessi interlocutori.

Poiché il Bilancio sociale presenta non solo dati di natura economica e finanziaria, ma anche interventi e riferimenti di natura sociale e politica, sarà un valido strumento di comunicazione per qualificare e legittimare la presenza all'interno di un ampio tessuto sociale, e potrà dimostrare anche in maniera

discorsiva e progettuale le ricadute sulla società e sul territorio delle attività dell'ente stesso.

Considerato quanto fin qui indicato, si può ritenere che la redazione del Bilancio sociale da parte degli enti pubblici sia un decisivo passo in avanti da un punto di vista sociale e culturale.

Sulla struttura del Bilancio sociale di qualunque organizzazione sono state elaborate delle Linee Guida da parte della Global Reporting Iniziative (GRI) e del Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), con l'indicazione di alcune caratteristiche del documento che deve:

- essere "trasparente",
- garantire un "percorso evolutivo",
- essere "sottoposto a consultazione" da parte degli stakeholders,
- essere "completo e accurato",
- fornire "dati rilevanti" e poter rispondere ad un'esigenza di "comparabilità", pur tenendo nel dovuto conto le fondamentali differenze esistenti fra enti pubblici,
- assicurare l'"affidabilità" delle informazioni e la possibilità di "verifica" esterna.

2. Il Bilancio sociale dell'Inps

Il CIV nella propria *Relazione Programmatica per gli anni 2010-2012*, ha riconfermato l'importanza del Bilancio sociale quale strumento di trasparenza e impegno di responsabilità che l'Istituto assume verso tutti i portatori di interesse, prevedendone la concreta realizzazione in modo costante e con cadenza annuale.

Il *valore sociale* è la missione sostanziale della realtà dell'Inps, le cui azioni devono essere finalizzate al raggiungimento del benessere relazionale prodotto, attraverso un processo di partecipazione della collettività nelle diverse espressioni:

- la conoscenza delle strategie aziendali;
- la condivisione dei programmi e dei progetti;
- la chiara rappresentazione dei risultati dell'azione svolta, misurata anche in termini di congruità tra quanto realizzato e risorse impiegate e come capacità ad interpretare le aspettative dei diversi portatori di interesse;
- il valore aggiunto apportato in termini di maggiore qualità dei servizi e di gradimento da parte dell'utenza.

Il fine del Bilancio sociale è di rilevare i fenomeni che hanno peculiarità e ricadute sulle regioni ed il territorio, con particolare attenzione al welfare, soprattutto in questo momento di crisi economica e di difficoltà nel mercato del lavoro, in cui l'Istituto sta assumendo il ruolo di punto centrale di riferimento, anche per le nuove competenze che gli sono state attribuite ed i cui effetti risulteranno già dal rendiconto del 2009.

In tal senso il Bilancio sociale, oltre a rappresentare un momento di analisi, deve essere uno strumento di sollecitazione per il Paese, evidenziando gli aspetti innovativi dell'attività dell'Istituto, come i nuovi compiti previsti dalla legge in materia di invalidità civile, il rilevante utilizzo degli ammortizzatori sociali e la cassa integrazione in deroga.

A livello regionale, inoltre, si rendono necessarie iniziative sinergiche per la verifica della rispondenza degli archivi dell'Istituto rispetto ai vari dati occupazionali, precarietà e lavoro nero.

In occasione della prima edizione del Bilancio sociale, considerando il ruolo preminente delle sedi regionali e la forte integrazione fra centro e territorio, in cui è prevista la collaborazione fra i Comitati regionali e i Direttori di Sede, è stata creata una rete che indica le responsabilità ed i referenti specifici, alla quale è utile ricollegarsi per fare un percorso di verifica sul territorio, che comprende realtà molto diverse fra loro.

Uno strumento fondamentale per rendere possibile la verifica dell'azione amministrativa, rapportando le risorse acquisite ed i costi dei servizi, è quello del sistema del controllo di gestione attraverso la *contabilità analitica*, che permette anche di valutare miglioramenti e adeguamenti nella organizzazione delle strutture dell'Istituto.

Tenuto conto che il Bilancio sociale è strutturato sulla base della rendicontazione delle attività e dei servizi resi a livello centrale e periferico, con l'evidenza degli interventi più significativi e l'evoluzione rispetto ai risultati del precedente esercizio, con l'indicazione delle iniziative intraprese e di quelle realizzate in relazione alle linee e agli obiettivi contenuti nella Relazione programmatica, si potrebbero costruire degli indicatori più intellegibili e confrontabili con gli standard europei, che tengano conto del rapporto con il

PIL, in modo da dare un "valore aggiunto" di notevole interesse al nuovo Bilancio sociale.

Nella esperienza di Bilancio sociale, non si trovano in Europa esempi di enti a livello dell'Inps, la cui attività è molto più vasta che non nel resto dei paesi europei. Esistono degli standard europei che possono essere analizzati e fra questi individuare alcuni elementi da inserire all'interno della contabilità italiana.

Il nostro sistema è legato al modello ISTAT, altri Istituti hanno finalità diverse, ad esempio la Banca d'Italia o la Ragioneria Generale dello Stato, in tal senso è importante chiarire quali siano gli elementi che compongono la spesa in rapporto al PIL , per consentire unicità di valutazione.

L'ente pubblico che sceglie di intraprendere un percorso di rendicontazione sociale, deve essere consapevole che si troverà a gestire domande crescenti, relative sia agli impatti diretti della propria azione sia a quelli indiretti.

Il primo obiettivo della rendicontazione sociale è quello di avere a disposizione uno strumento di carattere descrittivo ed organizzativo, attraverso il quale far sì che il Bilancio sociale si traduca in uno specchio dell'ente stesso, che racconti missione e progettualità, obiettivi e struttura, ed abbia un carattere "programmatico", nel senso di non limitarsi ad una rendicontazione delle cose fatte, ma evidenziare un percorso di miglioramento.

Tutto ciò premesso, la Commissione propone di intraprendere una serie di iniziative volte alla realizzazione di momenti di partecipazione e coinvolgimento delle strutture territoriali e degli Organi periferici fin dalle prime fasi del percorso di rendicontazione sociale.

In una prima fase di ascolto si possono **programmare degli incontri con i Comitati regionali e la dirigenza delle Sedi** per fornire loro una informativa di base sul nuovo Bilancio sociale, definendo i tempi di predisposizione e le modalità, condividendo una metodologia in grado di valorizzare e ricondurre ad unità nell'ambito del Bilancio sociale dell'Istituto gli apporti derivanti dalle iniziative assunte a livello locale.

Questo sistema di ascolto ha lo scopo di rendere sistematica la comunicazione interna ed esterna all'Istituto, attraverso l'integrazione dei processi operativi e gestionali per raccogliere le attese e la percezione sui servizi resi e stimolare suggerimenti per migliorarli.

La costruzione di una **rete di punti di ascolto distribuiti sul territorio**, in relazione fra loro per iniziative di consultazione rivolte al miglioramento delle performance di servizio delle strutture dell'Inps, si rende necessaria per partire proprio dall'ascolto di quelle categorie di portatori di interesse con cui l'Inps si rapporta nell'ambito della propria missione sociale.

Gli **incontri a livello centrale** riguardano i rappresentanti delle Parti sociali e le Rappresentanze sindacali interne, gli Enti di Patronato, i CAF, le Associazioni dei consulenti e dei professionisti.

Per un maggiore coinvolgimento di tutte le parti interessate a livello periferico, si possono prevedere delle **videoconferenze con i Presidenti dei Comitati regionali**.

La **metodologia** seguita dall'INPS per la realizzazione del primo Bilancio sociale, ha tenuto conto degli orientamenti consolidati in materia e delle "*Linee guida*" contenute nella *Direttiva emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica*, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 63 del 16 marzo 2006.

Si è prestata attenzione alle *variabili* che secondo la Direttiva devono caratterizzare la prospettiva di processo per sviluppare la rendicontazione sociale, di seguito indicate:

- il livello di *coinvolgimento dei portatori di interesse (stakeholder)* che operano sul territorio, in quanto il bilancio nasce da una valutazione partecipata dei risultati dell'ente;
- il *grado di integrazione con gli strumenti di controllo direzionale* e in particolare il sistema dei bilanci e di pianificazione e controllo di gestione, attraverso lo strumento di contabilità analitica e del recente bilancio per missioni.

	Direttiva 11 febbraio 2006	INPS
Dimensione contabile	Integrazione e rivitalizzazione del sistema di rendicontazione, con attenzione all'uso delle risorse economico-finanziarie.	<i>Obiettivo di fondamentale importanza per l'INPS ai fini di una corretta ed efficace gestione del nuovo sistema di pianificazione delle attività, con l'introduzione dei nuovi principi contabili introdotti dal DPR 97/2003 ed il completamento della contabilità analitica.</i>
Dimensione comunicativa	Sviluppo del sistema delle relazioni con l'esterno e con un maggiore coinvolgimento nella individuazione delle scelte e nella verifica dei risultati.	<i>I procedimenti per l'erogazione delle prestazioni previdenziali hanno origine da istanze presentate dai portatori di interesse, direttamente o tramite istituti di patronato ed hanno un grosso contenuto relazionale, incorporato nel servizio stesso. La relazione, pertanto, assume un valore sia interno all'organizzazione (per l'efficienza gestionale), sia all'esterno (per l'efficacia del servizio)</i>
Dimensione della responsabilità politica	Maggiore trasparenza e visibilità delle scelte politiche; maggiore coinvolgimento degli Organi rappresentativi, a livello centrale e periferico, delle diverse parti sociali; maggiori possibilità di valutazione della capacità di governo.	<i>Le Parti sociali sono ampiamente presenti negli organi rappresentativi dell'INPS, sia a livello centrale (Organi dell'Istituto) che periferico (Comitati regionali e provinciali). Il Bilancio sociale è un'occasione sia per dare maggiore visibilità e trasparenza alle scelte politiche, sia per valorizzare il ruolo dei Comitati nel territorio, nell'ambito del processo di individuazione delle scelte legate alle specificità socio economiche</i>
Dimensione di funzionamento	Maggiori opportunità di governo della spesa e della relativa sostenibilità, anche in riferimento ai vincoli posti dal patto di stabilità europeo e dalle azioni di risanamento del deficit pubblico.	<i>L'attuazione dei nuovi principi contabili introdotti con il DPR 97/2003 con l'introduzione della contabilità economica e la misurazione dei risultati per "centri di responsabilità" e "centri di costo", oltre alla novità del "bilancio per missione", consentirà di trasferire nel B.S. la rappresentazione del "valore aggiunto" e nel sistema organizzativo dell'Istituto una responsabilizzazione della dirigenza basata anche su criteri di economicità di gestione.</i>
Dimensione strategico-organizzativa	Orientamento, nell'ottica del cittadino, dei processi di pianificazione, programmazione e controllo e ripensamento dell'assetto organizzativo dell'ente.	<i>L'articolazione nel territorio delle strutture dell'INPS e le differenti situazioni socio-economiche danno a tale dimensione un'importanza fondamentale.</i>
Dimensione professionale	Orientamento dell'organizzazione del lavoro alla consapevolezza e al miglioramento dei risultati prodotti per i destinatari, attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e delle professionalità, con nuove occasioni di motivazione e responsabilizzazione degli operatori.	<i>Il Bilancio sociale rappresenta un'occasione per una verifica costante del sistema delle coerenze che ponga al centro la maggiore risorsa dell'azienda INPS e cioè il personale (sviluppo delle professionalità e percorsi di carriera, politiche formative, sistemi incentivanti, ecc.).</i>

Di seguito viene indicata una possibile **Griglia di riferimento** di alcuni ambiti di intervento sia a livello centrale che periferico, da utilizzare per la predisposizione del Bilancio sociale, che rappresenta un modello di struttura che consente una comparazione dei diversi lavori prodotti dalle Regioni interessate.

Griglia di riferimento	Livello centrale	Livello regionale
<p>Premessa Nota introduttiva: le ragioni di un bilancio di rendicontazione sociale e le indicazioni metodologiche</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>1. L'identità aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <i>mission</i>, per categorie di <i>stakeholder</i> o per principali aree di intervento • L'assetto organizzativo • Le strategie progetti e i programmi operativi, con riferimento al Piano pluriennale e alle linee tracciate dagli Organi dell'Istituto 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>2. La Relazione sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • INPS ed i suoi portatori di interesse • Le modalità di relazione fra INPS ed i suoi portatori di interesse nelle diverse fasi del Bilancio di Rendicontazione Sociale • Le politiche interne e le leve gestionali per il perseguimento dei fini istituzionali (la comunicazione, la formazione, la sicurezza sul lavoro, le iniziative per migliorare l'ambiente di lavoro ai disabili, ecc.) 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>3. La rendicontazione sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tabella degli impegni per l'anno in corso • La ricaduta sociale dell'attività di INPS, attraverso l'analisi dell'andamento dei servizi, le scelte organizzative effettuate per rimuovere le situazioni di crisi, ecc. • Le priorità individuate e le proposte di miglioramento • Gli impegni per il futuro 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

L'INPS, nell'ambito del proprio sistema di pianificazione e controllo di gestione, utilizza una serie di **indicatori** di efficienza, efficacia e qualità che sono i parametri di misurazione legati alla specificità dell'Istituto, e che permettono la verificabilità dei risultati da parte degli utenti e dei soggetti che ne rappresentano e tutelano gli interessi.

Di seguito vengono evidenziati i principali indicatori utilizzati nella precedente esperienza di Bilancio sociale, che vanno rivisti e implementati in base alla più recente normativa, che prevede ulteriori competenze nei confronti dell'Inps.

A tale proposito, assume un particolare rilievo l'esame dell'andamento delle seguenti aree:

l'area della **"Vigilanza"**, dalla fase di accertamento da parte degli ispettori, a quella degli interventi e dei ricorsi intrapresi, fino all'esito conclusivo;

l'area della **"Invalidità civile"** con tutte le problematiche che ne derivano e che coinvolgono diverse categorie (area medica, legale, ecc.);

l'area del **"Contenzioso"** che coinvolge da un lato la soddisfazione dei diritti di cittadinanza e dall'altro la complessiva efficienza del sistema della giustizia nel Paese.

INDICATORI ANALITICI INPS

INDICATORI QUALITA' ASSICURATO PENSIONATO		Valutazione di utilizzo		
		mU	U	pU
Liquidazione pensioni	- Tempo reale			
	- Tempi soglia liquidazione (entro 30 gg.)			
	- Tempi soglia liquidazione (entro 60 gg.)			
	- Tempi soglia liquidazione (entro 120 gg.)			
Difettosità di liquidazione	- % pensioni accolte in prima istanza			
	- indice di giacenza delle pensioni provvisorie			
	- % ricostituzioni contributive su totale pensioni liquidate negli ultimi 3 anni			

INDICATORI QUALITA' PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO				
Disoccupazione ordinaria	- Tempo reale			
	- Tempi soglia liquidazione (entro 60 gg.)			
	- Tempi soglia liquidazione (entro 120 gg.)			
	- % domande accolte in prima istanza			
	- % domande di DS agricola liquidate senza interessi legali su totale domande			
	- Domande di DS agricola liquidate			
Indennità di malattia e maternità	- Indice deflusso indennità di malattia e maternità			
	- % attivazione azioni surrogatorie su totale questionari inviati			
Diminuzione capacità lavor.	- Indice di deflusso acquisizione certificati medici			

INDICATORI QUALITA' SOGGETTO CONTRIBUENTE				
Area aziende con dipendenti	% Dichiarazioni contributive (DM) trasmesse su totale aziende iscritte;			
	- % ripartizione DM anno precedente;			
	- % ripartizione DM anno in corso;			
	- Indice deflusso DM passivi			
Area autonomi	- Indice di giacenza gestione F 24 errati;			
	- % emesso pagato art/com.			
Area aziende agricole	- Indice di deflusso acquisizione DM AG.			
Area gestione crediti	- Indice infasamento crediti			

INDICATORI AREA SANITARIA				
Indice efficienza accertamento	- valore omogeneizzato degli accertamenti sanitari su medici totali (forza) della Sede			

INDICATORI AREA LEGALE				
Indice efficacia recupero crediti	- % importo credito attivato su importo credito azionabile			
	- % importo credito incassato su importo credito attivato			
Indice efficienza recupero crediti	- Valore omogeneizzato degli atti legali emessi su avvocati totali (forza) della Sede			
	- Importo credito incassato su avvocati totali (forza) della Sede			

INDICATORI CONTENZIOSO				
Indice efficacia contenzioso	- % esiti favorevoli su sentenze definitive			
Indice efficienza contenzioso	- Valore omogeneizzato costituzioni in giudizio su avvocati totali (forza) della Sede - Smaltimento delle giacenze			

mU = molto Utile; **U** = Utile; **pU** = poco Utile

3. Ipotesi di Programma dei lavori

Tenuto conto della *scadenza del 30 settembre* per la definizione del documento del Bilancio sociale, la Commissione prevede un'ipotesi di programmazione dei lavori necessari per avviare e svolgere il processo di realizzazione dello stesso, prevedendo la partecipazione ed il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

Calendario delle attività:

- **febbraio/marzo:** incontro delle Commissioni consiliari con i Dirigenti Centrali delle strutture interessate;

predisposizione ed approvazione da parte del CIV della delibera sugli indirizzi per la costruzione del Bilancio sociale;
- **marzo/aprile:** incontri con
 - i rappresentanti delle Forze Sociali e le rappresentanze sindacali interne;
 - i Patronati, i CAF, le Associazioni dei consulenti e professionali;
- **maggio:** predisposizione di una informativa sulle linee generali del percorso da seguire, delle iniziative avviate e delle aree di intervento;

videoconferenza con i Presidenti dei Comitati regionali ed i Direttori regionali per il coinvolgimento delle strutture territoriali;

- **giugno**: incontri a livello periferico con i Comitati territoriali ed i Direttori delle Sedi interessate, per l'elaborazione dei rispettivi bilanci che costituiscono parte integrante del Bilancio sociale nazionale;
- **luglio**: approvazione del bilancio consuntivo dell'anno 2009, i cui dati costituiscono la base per la costruzione della rendicontazione sociale;
- **settembre**: presentazione del Bilancio sociale agli Organi dell'Istituto;
- **ottobre**: approvazione del Bilancio sociale da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e presentazione dello stesso all'interno dell'Istituto con una specifica videoconferenza e all'esterno attraverso una iniziativa pubblica.

Al fine di approfondire e sviluppare la conoscenza e rendere organici ed operativi gli interventi per favorire il miglioramento dei servizi resi al cittadino, può essere prevista la realizzazione di uno specifico ed ulteriore **progetto formativo** rivolto sia ai Dirigenti che ai funzionari, con l'eventuale partecipazione anche dei rappresentanti dei Comitati regionali, che costituisca la prosecuzione dell'analogo percorso formativo realizzato in occasione della pubblicazione del primo Bilancio sociale dell'Istituto.

Roma 3 febbraio 2010