

## PREFAZIONE

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, nel suo percorso evolutivo, presenta il Bilancio sociale riferito all'anno 2009.

Si tratta del Bilancio sociale di un Ente che sempre più si orienta a divenire perno dello Stato sociale del Paese e che presenta al suo interno, sia a livello centrale che territoriale, le parti sociali come una forte componente.

Nel contempo l'Istituto ha sviluppato e sta moltiplicando una fitta rete di relazioni ed interazioni con Enti locali, partners istituzionali che, anche grazie alla flessibilità organizzativa ed alla professionalità del personale, fa sì che un unico Istituto riesca a fornire risposte adeguate su tutto il territorio nazionale e a costituire come un collante del sistema di welfare del Paese.

Tutti questi elementi fanno sì che all'interno del Bilancio sociale dell'INPS siano rappresentati dati ed informazioni tali da consentire, per l'angolo di visuale adottato, una rappresentazione della società nelle sue componenti economiche e sociali e nelle sue dinamiche più profonde.

Con particolare riferimento al Bilancio sociale 2009 occorre sottolineare come esso si caratterizzi perché in grado di consegnare al cittadino, al lettore, una fotografia della realtà sociale ed economica attuale, in un periodo segnato da sensibili mutamenti che coinvolgono il nostro Paese, anche a seguito della profonda crisi economica internazionale.

Il quadro economico e sociologico che se ne desume, inoltre, consente di comprendere dinamiche relative al mercato del lavoro, alle pensioni e al sostegno del reddito che naturalmente si armonizzano ed intersecano con i compiti e gli obiettivi, storici e recenti del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro.

L'attività di valutazione e proposta che il Consiglio svolge dando attuazione al dettato costituzionale (art. 99) trova infatti ampio stimolo e supporto proprio nei dati e nella impostazione del Bilancio Sociale dell'INPS.

Dare conto ai cittadini dell'attività dell'Istituto rendendo trasparente l'operato dell'INPS è un importante contributo alla *customer satisfaction*. E la rilevanza della stessa *customer satisfaction* come obiettivo strategico è sostenuta da varie tendenze evolutive del mercato, pubblico e privato.

Il CNEL di questo obiettivo ha discusso già a partire dagli anni novanta, prima approfondendo di propria scelta alcuni temi, poi, a partire dal 2009, in seguito ad alcuni precisi compiti assegnati per legge (L. 4 marzo 2009, n. 15).

Le motivazioni che hanno spinto il CNEL, ed in particolare la presidenza, a patrocinare ed ospitare la presentazione del Bilancio Sociale 2009 dell'INPS non si esauriscono però qui.

## PREFAZIONE

Questo bilancio sociale è infatti raccoglitore ed insieme divulgatore dei cambiamenti e dei risultati conseguiti dall'INPS grazie alla corretta interpretazione delle trasformazioni sociali ed economiche degli scenari globali e, in particolare, di quelli nazionali.

Il CNEL negli ultimi anni ha incentrato la sua attività di consulenza al Governo e al Parlamento proprio sulle evoluzioni e le trasformazioni dell'impresa e del lavoro. Trovo quindi naturale e utile l'avvio, qui sancito, di una collaborazione che sono certo sarà indirizzata a valorizzare il ruolo del cittadino e l'azione delle parti sociali per il conseguimento pieno del vero sviluppo economico e sociale sostenibile.

On. Prof. Antonio Marzano  
Presidente del CNEL