

Relazione del Presidente Guglielmo Loy

Un cordiale saluto e un sentito ringraziamento al Ministro del lavoro e delle politiche sociali Nunzia Catalfo ed ai rappresentanti delle istituzioni, parlamentari e non, che ci onorano della loro presenza.

Un saluto ed un ringraziamento va anche a tutti i componenti del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza che hanno fattivamente collaborato alla compilazione del documento.

Soprattutto un saluto a Dorothea Karic ed Aldo Russo che, con la loro presenza, sono la testimonianza di come possano non solo convivere l'antico ed il moderno, la storia ed il futuro, ma anche come far emergere il valore di una missione che si fonda su principi sempre attuali con la capacità di declinarli con la necessaria innovazione.

Come lo scorso anno si desidera iniziare questa relazione facendo una piccola premessa relativa ai tempi di presentazione del Rendiconto Sociale 2018 dell'INPS. Tale documento viene presentato nel mese di novembre 2019, con una tempistica lontana rispetto all'anno di riferimento, dovuta al vigente Regolamento di contabilità dell'Istituto che vincola l'approvazione del Rendiconto Sociale da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ad un momento successivo rispetto a quello di approvazione del conto consuntivo dell'INPS.

Ciò spinge a chiedersi quanto possa essere considerato attuale un Rendiconto riferito al 2018, ma presentato alla fine del 2019, tanto più ove si tengano a mente le scelte di natura legislativa che il Parlamento ha compiuto e completato nel corso del 2019, quali, in particolare, le nuove norme sul pensionamento anticipato e il Reddito di cittadinanza.

In questo quadro, il CIV ha tentato di trovare un equilibrio tra il dovere di rendicontare l'attività INPS 2018 e le predette novità del 2019.

A tal fine, il documento è stato integrato con alcune analisi sul 2019 e con due approfondimenti tematici che hanno evidenziato i dati del corrente anno relativi sia ad alcune prestazioni pensionistiche già in vigore, sia a quelle introdotte con la legge 26/2019.

In particolare il primo approfondimento ha riguardato le prestazioni relative alla cosiddetta Quota 100, all'Opzione donna, all'APE social e volontaria, alle pensioni dei lavoratori precoci e usuranti, all'assegno straordinario per i c.d. salvaguardati.

Il secondo, invece, ha evidenziato l'andamento del Reddito e della Pensione di cittadinanza, nonché del Rel.

La modalità di esposizione dei dati adottata con il Rendiconto sociale 2018 è coerente con quella del passato, in quanto si è ritenuto di mantenere, senza trascurare le novità, la macro analisi a consuntivo dell'attività dell'Istituto.

In sostanza la nostra metodologia è più simile ad un film che ad una fotografia. Due straordinari strumenti di comunicazione visiva ma che hanno caratteristiche diverse. La fotografia è un'istantanea che con il fermo immagine ci descrive quel preciso momento. Il film è una sequenza di immagini che rappresentano l'evoluzione di una storia, di un percorso. Abbiamo, su molti dati e molte prestazioni voluto, attraverso la comparazione dei dati di più anni, contribuire ad avere un quadro in movimento.

Ad esempio è interessante osservare come nell'approfondimento tematico che oggi presentiamo, insieme al rendiconto sociale, sul pensionamento anticipato vi sia stata una crescente domanda, diversificata in base agli strumenti certamente con l'ultima opzione, quota 100, ma anche con **Opzione donna (27 mila domande liquidate dal 2016); Ape social (110 mila domande presentate); Ape volontaria (31 mila domande di certificazione presentate)** ed infine quanti **lavoratori precoci hanno fatto la richiesta dal 2017 a metà 2019 (92 mila)**. Se a questi aggiungiamo gli oltre 30.000 lavoratori usurati e i quasi **200 mila richiedenti** di

pensionamento anticipato con **Quota 100** abbiamo un quadro più completo della complessa questione “flessibilità in uscita” e le istituzioni e le parti sociali potranno avere uno strumento in più per produrre, con raziocinio e senza facili semplificazioni, proposte di innovazione normativa.

Il Rendiconto sociale proposto dal Consiglio d’Indirizzo e Vigilanza dell’INPS propone una analisi dalla quale ricavare l’ammontare delle spese per prestazioni e di funzionamento, nonché le entrate dell’Istituto legate alla fiscalità generale, e quindi all’equità, nonché al gettito contributivo correlato anche al contrasto all’evasione.

Tutto ciò senza sottolineare innanzitutto un’analisi sul numero degli assicurati, dei pensionati, delle imprese e dei beneficiari in genere dell’attività dell’INPS, nonché di indicare il modello organizzativo dell’Istituto.

L’INPS, infatti, ha costantemente modellato la propria organizzazione in coerenza con le scelte politiche e con l’evoluzione della società e dell’economia, al fine di soddisfare i bisogni dell’utenza e dei cittadini.

Occorre inoltre sottolineare che il Rendiconto sociale dell’Istituto, nella cui realizzazione sono coinvolti sia il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza sia i Comitati regionali, è uno strumento che ha un peso nel dibattito pubblico sui temi del welfare, dell’assistenza, della previdenza e che, in qualche modo, si propone di trasformare dei dati contabili, indubbiamente utili ma freddi, in una analisi più strettamente sociale.

I contenuti del Rendiconto sociale 2018 investono i destinatari dell’attività dell’Istituto - vale a dire imprese, lavoratori, pensionati, disoccupati, cittadini in condizione di disagio – ossia i soggetti nei cui confronti l’INPS è chiamato a fornire dei servizi e ad erogare una serie di prestazioni.

Tali prestazioni trovano la loro fonte in un sistema normativo che ha gradualmente affiancato l’attività strettamente previdenziale, frutto della contribuzione delle imprese e dei lavoratori, con una serie di interventi che solo genericamente possono essere definiti come di natura sociale o assistenziale e che, nel tempo, sono divenuti via via più incisivi, al punto da spingere a considerare i due filoni di intervento come due fiumi che progressivamente confluiscono l’uno nell’altro.

In questo ambito l’Istituto è divenuto il principale attore del Welfare nazionale, ampliando la propria sfera di competenza e garantendo non solo una tutela previdenziale per i lavoratori assicurati, ma anche l’erogazione delle prestazioni di protezione sociale che il legislatore, di ogni orientamento politico, gli ha via via attribuito. Il secondo fiume, quello alimentato dalla fiscalità generale, rappresenta circa 1/3 del “fatturato” dell’INPS ma sarebbe riduttivo limitarlo, come vedremo, alle sole prestazioni strettamente assistenziali.

Nel redigere il Rendiconto sociale 2018 si è effettuata, quindi, un’analisi dei dati quantitativi e qualitativi con il coinvolgimento della realtà partecipata dell’Istituto, delle Parti sociali, dei Comitati a tutti i livelli, ovvero di tutti i soggetti protagonisti del sistema di tutela di protezione sociale nel nostro Paese.

Al riguardo si evidenzia che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza adotta ogni anno specifiche linee guida per la predisposizione del Rendiconto sociale nazionale e di quelli regionali e che, sulla base delle stesse, ciascun Comitato regionale definisce, in collaborazione con la Direzione di riferimento, il proprio Rendiconto sociale. La presentazione di oggi si colloca, quindi, in un percorso articolato che ha visto molte realtà regionali sviluppare le proprie analisi (Lombardia, Piemonte, Veneto, Emilia Romagna, Puglia, Calabria e Sicilia hanno presentato negli scorsi mese e pochi giorni fa il proprio rapporto, cui seguiranno altre regioni nelle prossime settimane)

I Rendiconti sociali regionali assumono particolare rilievo in quanto evidenziano le specificità territoriali e le notevoli differenze dal punto di vista socio economico presenti nel nostro Paese, che una visione massifica non è in grado di fotografare.

La pluralità di realtà socioeconomiche e morfologiche che il nostro paese rappresenta, infatti, fa in modo che parlare di pensionamento anticipato in Trentino, ad esempio, abbia un significato probabilmente diverso di quello che ha in altre regioni.

Allo stesso modo occorre aver presente che, nell'affrontare il tema attuale del contrasto alla povertà, sarebbe troppo semplicistico parlare solo di centro, nord e sud poiché, in particolare, esistono aree interne svantaggiate rispetto alle grandi aree metropolitane e si riscontrano, inoltre, dinamiche sociali molto complesse all'interno di una stessa regione, che spesso generano dati che necessitano di essere attentamente analizzati e interpretati.

Nel riportare di seguito alcuni “numeri” significativi del rendiconto sociale 2018, si ribadisce che per garantire l'erogazione di prestazioni l'Istituto applica un principio mutualistico, basato su un prelievo obbligatorio di risorse in capo ai lavoratori ed alle imprese, nonché un principio di sussidiarietà finanziato dalla fiscalità generale.

Con riferimento al principio mutualistico il gettito contributivo accertato nel 2018 ammonta a circa **231 mld** di euro, di cui **205 mld** di euro per prestazioni pensionistiche a carico dei datori di lavoro, dei loro dipendenti, dei lavoratori parasubordinati e dei lavoratori autonomi e circa **26 mld** di euro per le prestazioni di protezione sociale a carico dei datori di lavoro.

Le entrate contributive, che peraltro sono superiori al gettito IRPEF, hanno interessato circa **5,3 milioni di imprese** iscritte e **22,6** milioni di lavoratori assicurati.

A tal riguardo si evidenzia che nel periodo **2016 – 2018** si è rilevato un **incremento dello 0,9% del numero delle imprese e del 2,0%** dei lavoratori assicurati.

Con riferimento, invece, al citato principio di sussidiarietà, si rappresenta che nel 2018 lo Stato ha trasferito all'Istituto somme per circa **106 mld** di euro, finanziati dalla fiscalità generale e destinate alla copertura di alcuni oneri pensionistici di cui accenneremo successivamente. Cifra ovviamente integrata, nel 2019 dall'ultima misura “sociale”, il reddito cittadinanza che porterà a oltre **110 miliardi** la quota di trasferimento dallo Stato all'INPS.

A fronte delle predette entrate contributive e dei trasferimenti dal Bilancio dello Stato, l'INPS ha sostenuto spese per prestazioni istituzionali pari a circa **318 mld** di euro, di cui circa **262 mld** di euro destinati alle pensioni, **38 mld** di euro alle prestazioni a sostegno del reddito e **18 mld** di euro alla spesa per invalidità civile.

La spesa pensionistica ha riguardato circa **15,4** milioni di pensionati, di cui circa **819** mila beneficiari di pensioni ed assegni sociali.

Si evidenzia che, nel periodo 2014-2018, il **numero dei pensionati si è ridotto dell'1,0%** mentre, quello dei titolari di **pensioni e assegni sociali, del 3,2%**.

L'esame dei dati contenuti nel Rendiconto sociale 2018 conferma **la tenuta della mutualità** e il continuo aumento delle prestazioni assistenziali finanziate dalla fiscalità.

Le predette prestazioni assistenziali sono cresciute negli anni anche di numero e sono state progressivamente attribuite dal legislatore all'Istituto sia per le capacità dallo stesso dimostrate di saper rispondere con efficacia ed efficienza ai bisogni dell'utenza sia per una disponibilità dello stesso Istituto ad acquisire attività senza oneri per lo Stato, cosa questa che solo recentemente, grazie ad una azione congiunta degli organi, ha visto invertirsi con l'autorizzazione, finalmente, a procedere a nuovi ingressi tra il personale.

Con riferimento alla mutualità, invece, si rileva che nel periodo **2014-2019** il gettito contributivo si è incrementato del **10,1%**, passando da circa **211 mld** del consuntivo 2014 a circa **233 mld** dell'assestato 2019.

Nello stesso periodo le prestazioni istituzionali, comprensive di quelle finanziate dalla fiscalità generale, sono cresciute del 9,6% passando da circa **303 mld** Del 2014 a circa **332 mld** dell'assestato **2019**.

Gli incassi delle entrate contributive, manifestano, insieme ai dati sugli assicurati, lo stato di salute del nostro sistema economico e produttivo e, insieme ad altri fattori (retribuzione media, ore lavorate in primis) sono elementi, con le entrate fiscali, utili a comprendere quali siano le criticità ed i punti di forza dell'economia del paese in generale e di molti territori in particolare.

Con riferimento ai trasferimenti dalla fiscalità generale, nel periodo di cui sopra, si rileva un incremento degli stessi del **17,3%** che, dai circa **98 mld del 2014**, si attestano nel 2019 a circa **115 mld**.

Tali trasferimenti hanno finanziato nel periodo sopra considerato una serie di oneri come quelli pensionistici, cresciuti del 19,5%, quelli relativi al mantenimento del salario (+19,3%), gli interventi a favore della famiglia (+56,4%), gli sgravi contributivi finalizzati a sostenere più occupazione (+13,6%), l'invalidità civile (+6,9%) e altri interventi (+35,9%).

Analizzando, invece, la ripartizione nell'anno 2019 dei trasferimenti dal bilancio dello Stato, si rileva che gli stessi sono destinati al finanziamento degli oneri pensionistici (comprendenti anche Quota 100) per il **51,8%**, degli oneri per il mantenimento del salario per il **6,3%**, di quelli per il sostegno alla famiglia per il **5,2%**, degli sgravi contributivi per il **14,6%**, dell'invalidità civile per il **16,0%**, degli altri interventi per il **2,3%** e del Reddito di cittadinanza per il **3,8%**.

La predetta ripartizione percentuale è rimasta sostanzialmente costante nel periodo 2014-2019, rilevandosi solo una lieve variazione in aumento per gli oneri a sostegno della famiglia ed una in diminuzione per quelli sostenuti per il mantenimento del salario.

Anche l'analisi finanziaria e sociale conferma, quindi, che la funzione previdenziale ed assicurativa resta ed è, comunque, il *core business* sociale dell'INPS.

Il totale delle entrate e delle spese, di cui quelle evidenziate costituiscono la maggior parte, hanno fatto sì che l'Istituto gestisse nel 2018 una massa finanziaria pari a circa **830 mld** di euro.

Tutti i dati fin qui esposti sono la risultante delle principali attività poste in essere dall'Istituto per erogare i servizi e soddisfare i bisogni dell'utenza.

A tal proposito, assume particolare significato il valore della partecipazione delle forze sociali che, presenti all'interno dell'Istituto quali "azionisti", sono chiamate a valorizzare e a tutelare i diritti delle imprese, degli assicurati e dei pensionati.

Per la capacità di risposta all'utenza, per l'individuazione delle migliori scelte gestionali e per il valore della partecipazione, l'INPS e gli intermediari istituzionali si pongono necessariamente quale riferimento per le scelte del legislatore nell'ambito delle politiche del Welfare nazionale.

Un Welfare sempre più integrato ed integrabile, con una pluralità di interventi che vedono azioni tipiche dello Stato (inclusione sociale, salute, istruzione), affiancate con interventi di altre istituzioni (Enti locali in primis) e di un privato sociale diffuso e sussidiario anche con le nuove funzioni, non strettamente salariali, di una contrattazione nazionale e aziendale completata da interventi assimilabili a politiche di Welfare.

Si ribadisce, pertanto, che l'Istituto deve essere considerato uno strumento intelligente, autonomo, pensante e meritevole di un adeguato coinvolgimento e non un destinatario passivo ed esecutore materiale di disposizioni normative.

Si è già anticipato che l'INPS è chiamato a soddisfare una vasta gamma di bisogni di protezione sociale e, tra questi, assumono particolare rilevanza gli ammortizzatori sociali, per i quali nel 2018 è stata sostenuta una spesa, comprensiva dei contributi figurativi, pari a **19,3 mld di euro**, di cui **9,6 mld** finanziati dalla contribuzione di imprese e lavoratori e destinati, come nel 2017, ad una platea di **beneficiari di circa 3,9 milioni**.

A seguito del perdurare della crisi economica, nell'ambito degli ammortizzatori sociali si conferma nel 2018 la particolare rilevanza della NASPI, di cui hanno beneficiato circa **2,6 milioni** di soggetti, della CIG che nelle sue varie tipologie (CIGS, CIGO e CIGD) è stata concessa a circa **583 mila lavoratori**.

Dato, questo, sempre sottoposto agli andamenti delle crisi aziendali che proprio nel 2019 vedono un riacutizzarsi delle richieste di ammortizzatori sociali che potrebbe portare a quasi **250 mln** di ore la richiesta di cassa integrazione nel 2019 cui si aggiungono gli interventi gli strumenti bilaterali a partire dal Fondo integrazione salariale. Infatti sulle prestazioni erogate dai Fondi di solidarietà si evidenzia che le stesse hanno riguardato circa **52 mila** dipendenti iscritti, di cui **25 mila FIS** e **27mila** altri Fondi.

Come noto, i predetti Fondi di solidarietà sono stati inizialmente previsti dalla legge 92/2012, con la finalità di sostegno al reddito nel caso di sospensione di attività per i settori non coperti da ammortizzatori sociali e sono stati costituiti per superare il vecchio sistema di politiche passive del lavoro.

Le prestazioni erogate da tali Fondi, inoltre, hanno assunto nel tempo una rilevanza analoga a quella della cassa integrazione in deroga che ha caratterizzato la difficile stagione della crisi economica iniziata nel 2009.

Alle prestazioni fomite dai Fondi di solidarietà si affiancano, nel nostro sistema di Welfare, quelle dei Fondi di solidarietà bilaterali.

Ancor più interessante, su questo tema, è il dato del triennio 2016/2018 su tutti i Fondi di solidarietà costituiti in base ad accordi tra le parti sociali dei settori esclusi dalla **Cigo e Cigs**: **5.691** domande presentate, **534.000 lavoratori** interessati per una spesa autorizzata di quasi **800 mln di euro**. Ma a questi importanti numeri se ne aggiunge un altro preoccupante e che dovrebbe indurre l'Istituto e il legislatore ad intervenire: i tempi medi di giacenza sono drammaticamente lunghi e possono arrivare anche a **246** giorni mettendo a rischio la coesione sociale in molte imprese.

La bilateralità deriva dalla necessità di far fronte, attraverso strumenti di protezione sociale, ai cambiamenti della domanda di Welfare connessi alle mutate condizioni della popolazione attuale e futura (anziani, disabili, lavoratori temporanei, ecc.).

Nell'ambito delle prestazioni di protezione sociale erogate dall'INPS merita, inoltre, una particolare citazione il "Reddito di inclusione" (Rel) che, dal 1 gennaio 2018, è stato introdotto dal decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017 come misura universale di contrasto alla povertà e che, a decorrere dal mese di marzo 2019, non può più essere richiesto in quanto sostituito dal **Reddito di cittadinanza previsto dalla legge 26/2019**.

Il Rel è una prestazione condizionata alla valutazione della "situazione economica" del potenziale beneficiario (cosiddetta prova dei mezzi) ed all'adesione ad un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa.

Il numero delle domande accolte dall'Istituto nel periodo 1 gennaio 2018 – 30 giugno 2019 risulta pari a circa **524 mila**.

Come già anticipato il Rei è stato sostituito dalla legge 26/2019 con il Reddito di cittadinanza, che è anch'esso una prestazione economica di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale e di politica attiva del lavoro.

Tale beneficio, che è condizionato alla dichiarazione da parte dei componenti maggiorenni del nucleo familiare di immediata disponibilità al lavoro, all'adesione ad un percorso personalizzato ed al possesso da parte del nucleo familiare di particolari requisiti economico patrimoniali, è compatibile con le altre prestazioni di sostegno al reddito (NASpl, DIS-COLL) e con la disoccupazione involontaria.

Per i nuclei familiari composti esclusivamente da uno o più componenti di età pari o superiore a 67 anni, adeguati alla speranza di vita, il Reddito di cittadinanza assume la denominazione di Pensione di cittadinanza.

Le domande di Reddito di cittadinanza e di Pensione di cittadinanza presentate al 30 giugno 2019 sono state complessivamente **1.373.195**.

Le domande accolte alla stessa data sono state **911.518**, pari a **66,3%**, mentre quelle ancora da evadere sono risultate pari a **50.912** e rappresentano il **3,7%**.

La distribuzione territoriale delle domande accolte vede al primo posto le regioni del sud e le isole con **551.221**, pari a **60,5%** del totale, del nord **220.608**, pari a **24,2%** e del centro **139.689**, pari a **15,3%**.

Tra le domande presentate si rileva un numero di nuclei familiari con minori e/o inabili pari a **697.202**, che rappresenta il **50,8%** del totale.

L'aggiornamento dei dati, a pochi giorni fa, ci dice che siamo a poco meno di **1,5 mln** di domande con una ripartizione costante tra aree geografica. Da una nostra stima la spesa si aggira intorno ai **2.1 mld** per il reddito e circa **122 mln** per la pensione di cittadinanza.

Su queste misure, sulla loro efficacia c'è stato e ci sarà un dibattito acceso che va seguito con molta attenzione. Dal nostro punto di vista rimane valido ciò che sottolineiamo da tempo: la sostenibilità del sistema previdenziale e del Welfare passa soprattutto dall'equilibrio tra entrate da contributi e le uscite per le prestazioni. A questo caposaldo si può aggiungere, come è avvenuto con varie forme e con diverse intensità negli ultimi anni, un intervento della comunità, dello Stato, attraverso la fiscalità generale che attenui un disagio sociale alimentato dalla rigidità delle regole pensionistiche attuali. Quanto sia possibile fare e quanto sia oneroso ogni intervento sarà valutato dal decisore politico e dalle parti sociali. Ma è bene ricordare che questo va armonizzato con la questione, primaria, che possiamo sintetizzare con un numero: tasso di occupazione. Cioè quante persone lavorano, possibilmente in maniera stabile e con una adeguata retribuzione. Un tasso di occupazione in crescita è la prima polizza per salvaguardare e possibilmente espandere i sistemi di protezione sociale e previdenziale. Ancor più con il trend demografico e con l'innalzamento della età media della popolazione che sta vivendo il nostro (ma non solo) Paese.

INPS DI TUTTI

Oltre alle predette prestazioni economiche di contrasto alla povertà, si evidenziano anche quelle che hanno come obiettivo la ricollocazione dei lavoratori in particolari condizioni, attraverso l'utilizzo di leve di natura finanziaria e contributiva.

È il caso di misure tradizionali come quelle rivolte ai lavoratori percettori di un sostegno al reddito come i fruitori della NASPI per i quali è previsto che, in caso di assunzione a tempo pieno ed indeterminato, sia corrisposto un incentivo pari al 20% dell'indennità residua che sarebbe stata corrisposta al lavoratore.

Dopo questo accenno ai dati contenuti nel Rendiconto sociale 2018 che testimoniano l'imponente mole delle attività e dei servizi erogati dall'INPS su tutto il territorio nazionale, si ritiene di sottolineare come la complessità degli interventi previdenziali, sociali e a favore del lavoro posti in essere dall'Istituto facciano in modo che l'utenza lo identifichi l'Istituto stesso con lo Stato.

Tale identificazione pone in capo all'INPS un ulteriore stimolo, che si aggiunge all'obbligo che gli deriva dalla legge di garantire all'utenza una elevata qualità dei servizi, obiettivo da raggiungere anche attraverso i più opportuni adeguamenti di carattere organizzativo. Su questo invitiamo ad osservare il dato (da noi elaborato su fonte Direzione Generale) sui tempi medi di liquidazione delle pensioni: tra il 2017 ed il 2019 è aumentata l'attesa media (da 32 a 46 gg) con picchi in negativo per i dipendenti pubblici (da 50 a 76) e per i lavoratori autonomi (da 32 a 46). C'è in sostanza da individuare con raziocinio le criticità che, peraltro non possono essere generalizzate ma neanche circoscritte alla sola funzione previdenziale ma investono anche temi legati al rapporto con le imprese.

La centralità dell'Istituto nell'ambito del Welfare nazionale ha trovato conferma, a livello politico-normativo, con la riforma della Governance dell'INPS disposta con la legge 26/2019 che, nel lasciare immutate le competenze di tutti gli altri Organi, ha rideterminato le attribuzioni del Presidente, ha reintrodotto il Consiglio di Amministrazione ed ha istituito la nuova figura del Vice Presidente.

Anche con riferimento ai propri aspetti organizzativi, l'Istituto è stato di recente interessato da sostanziali modifiche e riforme, in merito alle quali il CIV ha fornito specifici indirizzi.

A tale proposito si evidenzia che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, con propria deliberazione n. 20/2019, è intervenuto per definire le linee di rafforzamento della presenza INPS nel territorio.

Con tale deliberazione ha infatti, tra l'altro, impegnato gli Organi di gestione dell'INPS a garantire un adeguato livello di servizi all'utenza, da realizzarsi anche attraverso la presenza capillare dell'Istituto sul territorio e fondata sul monitoraggio delle diverse realtà socio economiche tenendo, altresì, conto della presenza, sul territorio stesso, di un adeguato numero di intermediari (patronati, Caf, professionisti, servizi alle imprese etc.), nonché a realizzare la revisione dei parametri adottati per determinare la presenza e la tipologia delle strutture decentrate INPS.

Si evidenzia inoltre che, al fine di dare una risposta alle esigenze di fornire sostegno alle persone disagiate, proiettare l'Istituto nel "futuro" e realizzare un maggior collegamento con le sedi territoriali, l'Istituto ha da ultimo adottato un nuovo modello organizzativo che ha modificato il numero delle Direzioni Centrali della Direzione Generale e le attribuzioni delle Direzioni Metropolitane.

In merito a quest'ultima riforma organizzativa il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è intervenuto con la propria deliberazione n. 24/2019 affinché, nella fase di realizzazione della stessa, venissero raccolte anche le considerazioni dei Comitati territoriali e centrali, degli Intermediari e delle Parti

sociali e venisse concordato con gli altri Organi dell'Istituto, sulla base delle valutazioni scaturenti dalle informazioni e riflessioni acquisite, un confronto preliminare.

In tale confronto il Consiglio ha espresso agli Organi di gestione la necessità che il nuovo modello organizzativo consenta di raggiungere, tra l'altro, gli obiettivi di una **completa integrazione della Gestione pubblica con quella privata, della semplificazione dell'attribuzione dei compiti tra le Direzioni Centrali, della centralità della rete territoriale e del completo accesso ai dati.**

Tuttavia, tenendo presente che il vero tema rimane quello della qualità dei servizi, si ribadisce che per garantire la predetta qualità assumono un ruolo fondamentale sia l'informatica che il personale.

Per ciò che concerne l'informatica, come è noto, l'Istituto si avvale da molti anni della telematizzazione come modalità esclusiva per la comunicazione e l'erogazione dei servizi all'utenza, con un fortissimo impatto esterno, come peraltro evidenziato dal dato di **17,3 milioni** di domande telematiche registrate nel 2018.

Tuttavia, nonostante l'importante ruolo dell'informatica, occorre valorizzare il lavoro del personale, specie di quello a contatto con il pubblico, attività che resta indispensabile soprattutto per capire i bisogni dell'utenza, in quanto le tecnologie da sole non consentono di sostituire il necessario contatto umano.

A tal proposito si coglie l'occasione per ribadire che l'Istituto deve mantenere il ruolo tradizionale di vicinanza, di supporto e di punto di riferimento per l'utenza, perseguendo in tal modo la propria missione sociale e avendo cura dei bisogni di tutti e, in particolare, dei più deboli.

Per ciò che concerne il personale si ribadisce, inoltre, quanto più volte espresso dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza circa la necessità di investimenti straordinari e costanti per valorizzarne al massimo la professionalità, la competenza e l'esperienza.

Nel confermare che il personale stesso costituisce una risorsa fondamentale, si evidenzia che nel corrente anno sono state effettuate nuove assunzioni per circa 3.500 dipendenti e che al momento è previsto, nel prossimo anno, un nuovo concorso per circa 1.000 unità.

Con riferimento alla consistenza dei dipendenti dell'Istituto, si sottolinea che, al **31 dicembre 2018**, i dipendenti in servizio, con un'età media di quasi 55 anni, sono risultati pari a **26.968 unità**, con una riduzione del 9,6% rispetto ai **29.829 del 2014**.

Al 1° settembre 2019 si rileva, invece, che la tendenza in diminuzione rilevata negli ultimi anni si è invertita per effetto delle nuove assunzioni. Infatti, in tale data, la consistenza del personale è pari a **28.862 unità** con un incremento rispetto al 2018, al netto dei pensionamenti, di circa 1.894 dipendenti.

Pur valutando positivamente l'ingresso delle nuove risorse resta molto sentita la carenza di personale nelle sedi territoriali, soprattutto laddove alle difficoltà operative si aggiungono anche problematiche legate al contesto socio-economico e alla presenza di una utenza particolarmente aggressiva nei confronti di chi svolge attività di sportello. Personale anche tecnico e professionale come medici, legali, tecnici.

Su tale problematica il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è più volte intervenuto affinché l'Istituto adotti tutte le iniziative dirette a garantire la sicurezza e l'incolumità dei dipendenti addetti al ricevimento del pubblico.

Nello svolgimento delle attività istituzionali dell'INPS, l'importante risorsa del personale dipendente è affiancata da quella altrettanto fondamentale dei partner di servizio dell'Istituto, che si pongono ad un livello intermedio rispetto all'utenza.

A tale proposito, nel ribadire che l'Istituto resta l'interlocutore principale nei confronti dell'utenza, si evidenzia l'importanza e l'insostituibilità dei partner e, in particolare, dei Patronati e dei CAF, con i quali la stragrande maggioranza delle persone si relaziona direttamente. Infatti, i predetti partner, attraverso la loro attività, contribuiscono sicuramente, tra l'altro, ad evitare file interminabili presso le Sedi dell'Istituto e rallentamenti nella lavorazione delle pratiche.

L'importanza dei partner è confermata anche dai dati delle domande di servizi presentate dall'utenza per il loro tramite. Infatti, con riferimento ai soli Patronati e CAF, sono state presentate nel 2018 un numero di domande di servizi pari rispettivamente a **6,0 e 6,2 milioni**.

Ancora oggi, pur in presenza di una lenta crescita del "fai da te digitale", l'80 % delle domande viene, quindi, "intermediato" da professionisti, rete di imprese, Caf e Patronati. Una funzione né residuale né concorrente all'Istituto che va valorizzata anche con interventi sulla qualità del servizio

Si sottolinea, inoltre, che il contatto diretto con l'utenza da parte degli intermediari istituzionali impone la necessità della condivisione dei dati e delle informazioni dagli stessi recepiti, al fine di effettuare un'analisi più completa dei fenomeni sociali, dei nuovi bisogni dell'utenza e dell'eventuale disagio delle persone, dei lavoratori e delle imprese.

L'importanza della conoscenza dei dati e delle informazioni è stata più volte espressa dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza nelle proprie deliberazioni e documenti, da ultimo con la Relazione Programmatica 2020-2022.

Il CIV ritiene necessario, infatti, che si realizzi una **gestione dei dati istituzionali** spersonalizzati, ma univoci, al fine di consentire attività di analisi, proposte e di supporto ai compiti degli Organi dell'Istituto, delle Istituzioni, della rete del Welfare, delle Università, degli Enti di ricerca e delle Parti sociali.

È opinione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza che la predetta gestione dei dati debba afferire ad uno **specifico progetto che, con gradualità, realizzi e gestisca gli open data**, ciò rappresentando la vera garanzia di trasparenza ed imparzialità nella gestione delle relazioni con gli stakeholder.

Segnaliamo infine, tra quelle che individuiamo come criticità da affrontare il tema sul contrasto alla economia sommersa che produce, inevitabilmente lavoro irregolare: a fronte di una crescita della riscossione derivante da "inadempienze" riscontriamo un calo delle aziende controllate (da 19.000 a oltre 17.000). Dato dovuto in parte al calo continuo del personale ispettivo. Crediamo, comunque, che lo Stato, e in esso l'INPS debba considerare il contrasto alle frodi, ed alla irregolarità non una semplice funzione amministrativa ma un vero e proprio intervento di civiltà. Anche con strumenti innovativi e con investimenti adeguati per far fronte ad un fenomeno ampio ed in continua evoluzione.

Da ultimo, si vuole evidenziare il ruolo da protagonista che l'Istituto deve e dovrà assumere per rispondere alla crescente richiesta di protezione sociale, determinata dalla straordinaria trasformazione del mercato del lavoro.

Si pone infatti nell'Ordinamento l'esigenza di soddisfare nuovi bisogni e garantire nuove tutele a seguito di fenomeni in continua evoluzione, quali la digitalizzazione e il mercato globale, che distruggono posti di lavoro e ne creano altri, diversi e con caratteristiche nuove.

Tale evoluzione comporta sempre più la nascita di figure professionali che si pongono al di fuori degli schemi tradizionali e la cui disciplina giuridica è a volte ancora assente o è, essa stessa, in continua definizione ed evoluzione. Un mondo, quello che per semplificare possiamo chiamare delle APP, nel quale, spesso, è difficile non solo stabilire il confine tra lavoro autonomo e subordinato, anche individuare con nettezza il datore di lavoro e dove esso sia.

Su questo tema il Parlamento è attualmente impegnato nell'individuare le tutele per questi lavoratori impiegati in maniera continuativa e per coloro che lavorano in maniera occasionale e discontinua, nonché nel prevedere una garanzia minima di diritti inderogabili (divieto di cottimo, paga minima oraria collegata ai CCNL, salute e sicurezza, tutele previdenziali) a cui affiancare una regolamentazione specifica attraverso la stipula di contratti collettivi.

Più in generale, con riferimento ai lavoratori particolarmente deboli, se da un lato si ritiene necessario prevedere il contrasto di eventuali abusi nei casi in cui tali tipologie di lavoro siano utilizzate per aggirare le norme sul lavoro subordinato, dall'altro appare urgente costruire un vero sistema mutualistico-assicurativo che possa garantire tutele sociali reali, sia sul terreno previdenziale sia su quello della salute.

Si ritiene necessario, infatti, individuare nuovi schemi assicurativi mutualistici o finanziati dalla fiscalità generale che promuovano nuove politiche sociali attive, dirette a tutelare i predetti lavoratori dalla precarietà lavorativa e esistenziale.

Nel lasciare al legislatore la valutazione sul tipo di sistema (mutualistico o fiscalità generale) più adeguato a garantire le tutele per chi vive di un lavoro frammentato o debole, si riafferma la necessità di salvaguardare il valore della mutualità e il bisogno che la stessa debba innovarsi in linea con le mutate esigenze.