



# Notiziario

**NotiziarioINCAonline**  
**N.4 / 2013**

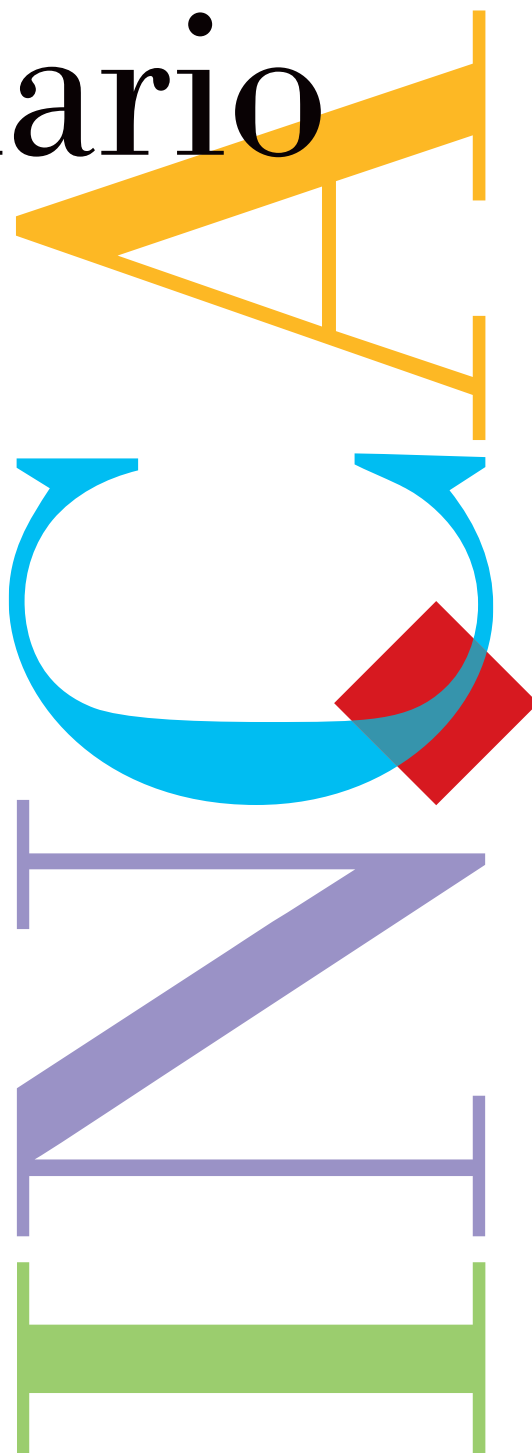
**Il cittadino chiama:  
chi risponde?**

**Atti del Convegno Cepa  
(Centro Patronati  
Inas - Inca - Ital e Acli)**

*Presentazione indagine ISPO  
sugli atteggiamenti e i comportamenti  
degli italiani verso gli Enti  
previdenziali e i Patronati  
Roma, 26 marzo 2013*



*il Patronato della CGIL*





## **Notiziario INCA online**

Rivista Mensile | Inca Cgil

LA RIVISTA TELEMATICA È REGISTRATA PRESSO  
IL TRIBUNALE CIVILE DI ROMA - SEZIONE PER LA STAMPA  
E L'INFORMAZIONE - AL N. 176/2012 IN DATA 11/6/2012

### **DIRETTORE RESPONSABILE**

Lisa Bartoli

### **REDAZIONE**

Sonia Cappelli

### **EDITORE E PROPRIETARIO**

Ediesse srl

Viale di Porta Tiburtina 36

00185 Roma

Tel. (06) 44870283/260

Fax (06) 44870335

[www.ediesseonline.it](http://www.ediesseonline.it)

### **AMMINISTRAZIONE**

Via Nizza 59 - Roma

Tel./Fax (06) 8552208

Progetto grafico: Antonella Lupi

© EDIESSE SRL

Immagini tratte dal volume

**Cgil. Le raccolte d'arte**, 2005

CHIUSO IN REDAZIONE

MAGGIO 2013

## Sommario

### ■ **Il cittadino chiama: chi risponde?**

#### **Atti del Convegno Ceba (Centro Patronati Inas - Inca - Ital e Acli)**

*Presentazione indagine ISPO sugli atteggiamenti e i comportamenti degli italiani verso gli Enti previdenziali e i Patronati  
Roma, 26 marzo 2013*

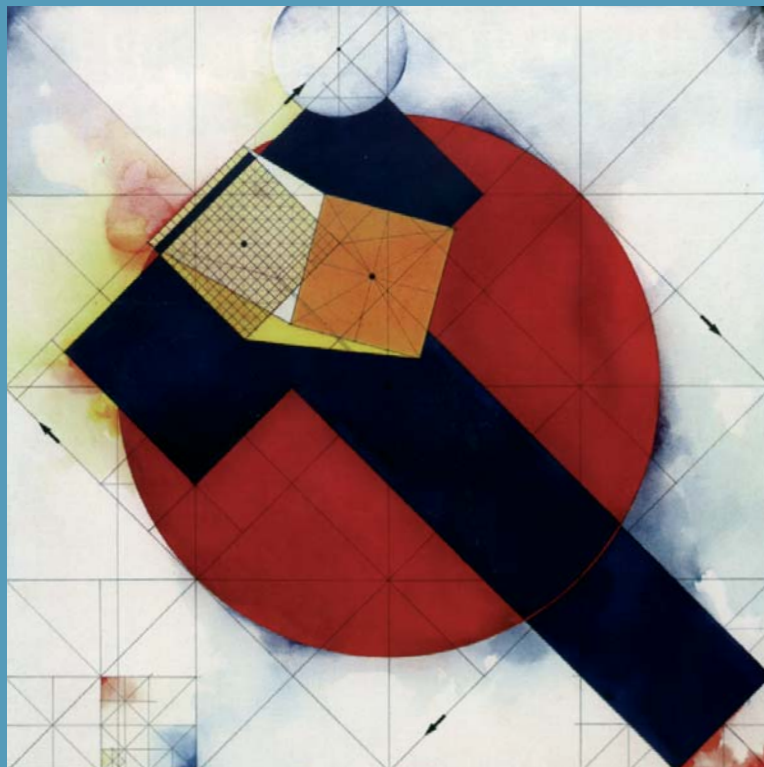
### ■ **Relazioni**

- |  |    |
|--|----|
| ■ <b>Renato Mannheimer</b> direttore Ispo  | 5  |
| ■ <b>Morena Piccinini</b> presidente Inca/Cgil   | 9  |
| ■ <b>Edoardo Gambacciani</b> direttore generale Politiche previdenziali ministero del Lavoro | 15 |
| ■ <b>Guido Abbadessa</b> presidente Civ Inps   | 19 |
| ■ <b>Giuseppe Lucibello</b> direttore Inail  | 23 |
| ■ <b>Francesco Lotito</b> presidente Civ Inail   | 27 |
| ■ <b>Gilberto De Santis</b> presidente Ital/Uil  | 31 |
| ■ <b>Antonino Sorgi</b> presidente Inas/Cisl   | 35 |

### ■ **Documentazione**

- |  |    |
|--|----|
| ■ <b>I risultati della ricerca Ispo sugli atteggiamenti e comportamenti degli italiani verso le protezioni sociali. Il ruolo delle agenzie di mediazione</b> | 39 |
|--|----|

## Relazioni \*



Opera di Giò Pomodoro, 1982

*\* Alcuni testi non sono stati rivisti dagli Autori*

## Renato Mannheimer

■ Direttore Ispo

**N**on è comune che un'organizzazione faccia un sondaggio su se stessa, non è che tutte le istituzioni italiane fanno i sondaggi su se stesse per vedere come sono accolte dai cittadini. Non voglio sparare sulla Croce Rossa, ma i partiti, ad esempio, non hanno fatto tanti sondaggi per vedere che cosa pensa di loro la popolazione. Qualcuno lo fa, ma la maggior parte mi dice: «Chiediamo ai cittadini se mi votano, non cosa pensano di noi!».

Il CePa, invece, ha avuto la sensibilità sociale, l'onestà intellettuale e il coraggio di andare a vedere che cosa dicono effettivamente i cittadini. Questo è un tratto che va assolutamente riconosciuto e ho una grande ammirazione e apprezzamento per il CePa, sia per la sensibilità sociale, sia per il coraggio intellettuale che ha mostrato.

La ricerca che abbiamo condotto ha voluto indagare sul grado di orientamento della cittadinanza in riferimento alla domanda di protezione sociale. Abbiamo intervistato, quindi, un campione di 1.003 cittadini aventi un'età maggiore di 24 anni. Tenendo conto che nei sondaggi c'è sempre un margine di approssimazione; in questa ricerca il margine corrisponde grosso modo al 2%-

2,5%, il che vuol dire che, se verificassi che l'80% ammira il CePa e avessi intervistato tutta la popolazione, la percentuale di gradimento sarebbe tra il 78% e l'82%.

I sondaggi sono quindi affidabilissimi e in questo caso ad un campione molto alto corrisponde un margine piccolo. Con campioni più piccoli, quelli che si pubblicano sui giornali, il margine di approssimazione è molto alto e complica le cose specie quando si parla di politica, ma, per fortuna, qui di politica non parliamo...

Parliamo di pensioni, infortuni sul lavoro, permessi di maternità, ecc.: «Lei, se ha già avuto o dovesse avere bisogno di informazioni, saprebbe dove andare?». Queste sono più o meno le domande rivolte alla popolazione italiana, a tutti, grandi, piccoli, belli, brutti, Sud, Nord, maschi, femmine.

Ebbene, dalle nostre domande è risultato che sulle pensioni il 37% sa molto bene cosa fare e il 42% ha un'idea di massima di cosa fare. Raggiungendo così la percentuale del 79%. Solo il 21% non sa a chi rivolgersi. Per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro il 71% sa a chi rivolgersi; mentre sulle misure di sostegno al reddito (cassa integrazione, sussidio di disoccupazione, ecc.), lo sa

il 69%; sui congedi per maternità/paternità lo sa il 61% e sui congedi straordinari per assistenza ad un familiare disabile lo sa il 59%. L'età chiaramente influisce sulla capacità di informarsi sulle diverse protezioni. Nel caso delle pensioni aumenta col crescere dell'età e, infatti, il 52% di coloro che hanno oltre 65 anni sanno a chi rivolgersi.

Sugli infortuni e le malattie professionali invece, lo sanno di più i 35-44enni, perché rappresentano l'età centrale che lavora, mentre il 23% degli anziani (65enni e oltre) lo sa di meno, e su questo influisce sia la prestazione lavorativa che la categoria di appartenenza, così come la differenziazione territoriale. Ad esempio, nel Sud la percentuale di coloro che hanno risposto: «Io saprei esattamente cosa fare» è più modesta rispetto ad altre regioni. Le professioni sono una categoria importante per discriminare il grado di orientamento. I più informati appartengono ai settori più attivi della popolazione, in generale, quelli che hanno un lavoro, mentre quelli che non ce l'hanno sono generalmente meno informati.

Negli ultimi due anni, inoltre, ha chiesto informazioni il 13% della popolazione italiana, due o più anni fa il 19%, per un totale pari al 30%. Per ora, dunque, il 70% della popolazione italiana non ha mai chiesto informazioni sulle pensioni.

Per quanto riguarda le misure di sostegno al reddito come cassa integrazione, sussidio di disoccupazione ecc. le percentuali sono più basse, perché questa è una problematica meno diffusa della pensione e infatti solo il 7% degli intervistati ha chiesto informazioni recenti; il 12% si è informato due anni

fa, arrivando così alla percentuale totale del 19%. È curioso come sugli infortuni e le malattie professionali non si chiedano informazioni, forse perché è scontato quello che succede, e la consulenza è stata chiesta ancora meno...

Il punto cruciale della ricerca risponde alla domanda: «**Hai un problema, devi avere informazioni sulla pensione, dove vai? A chi telefoni?**». Ognuno ha fornito una risposta diversa: per informazioni sulle pensioni, il 44% dice che va direttamente all'Inps, Inpdap o Enpals, il 27% si rivolge ai Patronati e il 17% ai Sindacati, arrivando così alla stessa percentuale del 44%, dimostrando quindi la grande capacità attrattiva dei Patronati e dei Sindacati che è la relazione umana.

Per quanto riguarda le prestazioni di sostegno al reddito: il 23% degli intervistati andrebbe direttamente all'Inps, Inpdap ed Enpals, il 29% ai Patronati e il 24% ai Sindacati, per una percentuale complessiva del 53%; su infortuni e malattie, il 23% si rivolge ai Patronati e il 18% ai Sindacati, per una percentuale pari al 41%, mentre all'Inail andrebbero solo il 24%. Sui congedi di maternità/paternità il Patronato è risultata essere la prima fonte in assoluto con il 26% e il 22% dei Sindacati, per un totale del 46% contro il 22% che si rivolgerebbe agli Enti, così come per i disabili, il 27% ai Patronati e il 20% ai Sindacati, mentre agli Enti andrebbe solo il 17%.

Questa indagine è, dunque, la dimostrazione scientifica del grado di attrazione, del ruolo essenziale, sociale ed economico del Patronato in Italia.

Per ogni «protezione» abbiamo poi **confrontato il profilo di chi si rivolgerebbe ai Patronati con quello di chi si rivolgerebbe all'Ente di riferimento specifico**. In generale ai Patronati/Sindacati si rivolgono di più operai e pensionati; vediamo due esempi: per le pensioni si rivolgono a Inps, Inpdap e Enpals il 44%, ai Patronati e ai Sindacati il 44%.

All'interno di queste percentuali il 62% di coloro che si rivolgono all'Inps appartengono alla categoria dei dirigenti, imprenditori, liberi professionisti e lavoratori autonomi; mentre il 55% di coloro che si rivolgono ai Patronati/Sindacati appartengono alla fascia dei pensionati e operai.

Da questo punto di vista i Patronati hanno una funzione sociale importantissima, perché aiutano chi è più debole, perché è meno giovane, perché ha un titolo di studio più basso, perché è disoccupato, perché è pensionato.

Lo stesso risultato emerge per gli infortuni sul lavoro: ai Patronati, dove si rivolge la maggioranza delle persone (41%), il 55% è nella fascia 55-64 anni e anche qui sono per lo più operai e pensionati (47%), mentre all'Inail si rivolge il 24% della popolazione in fascia d'età 35-44enni (32%) appartenenti alla categoria dei dirigenti, liberi professionisti, lavoratori autonomi (36%). Abbiamo fatto poi, e questo è meno importante, un confronto sulla domanda: «**A chi si rivolgerebbe o a chi si è rivolto**», ebbene, viene fuori ancora di più come i Patronati siano il riferimento principale degli italiani in fatto di protezioni sociali, ad esclusione delle pensioni dove contendono il ruolo di top-player

all'Inps, in tutti gli altri casi risultano essere il primo riferimento per gli italiani.

Abbiamo chiesto anche: **come hai contattato l'Ente cui ti sei rivolto?** Per le pensioni è risultato che il 42% è andato all'Inps, Inpdap e Enpals, il 49% ai Patronati/Sindacati.

Alla domanda successiva: **come hai contattato l'Ente?** Il 79% si è recato allo sportello; il 14% tramite relazioni personali; il 5% attraverso il call center e solo il 2% tramite il web.

Sulla modalità maggiormente usata «sportello/uffici» abbiamo fatto due ricerche: una quantitativa condotta via telefono ed una qualitativa con un'intervista diretta alla persona condotta da uno psicologo. Dal primo sondaggio per quanto riguarda l'orientamento e la formazione è risultato che i Patronati hanno ricevuto come voto il 7,7.

Sulla fornitura dei servizi in tempi soddisfacenti e utili, il voto medio riportato dai Patronati è stato 7,6 per l'accessibilità alla struttura, per gli orari e giorni di apertura.

L'Inail invece spicca per la maggior richiesta (62%) da parte degli utenti di miglioramento del servizio agli sportelli anche se poi recupera nell'appuntamento dedicato e sulla consulenza telefonica.

Sostanzialmente, dunque, quello che la gente chiede è una migliore organizzazione per quanto riguarda le informazioni allo sportello.

In conclusione, quello che emerge da questa ricerca è che i Patronati svolgono una funzione sociale essenziale in questo Paese, che si configurano come agenzie di mediazione verso le protezioni sociali; e se per le pensioni

«pareggiano» con l'Istituto deputato, l'Inps, per tutte le altre protezioni sono assolutamente prioritari rispetto agli Enti che ne detengono lo specifico mandato. I Patronati inoltre riscuotono le percentuali più alte di giudizi «molto positivi» per ogni aspetto del servizio indagato e voti medi più elevati. Buoni comunque risultano essere anche i giudizi verso l'Inps e l'Inail.

Nelle richieste per migliorare il servizio, spicca la richiesta di puntare sul contatto diretto (sportello e appuntamenti dedicati).

E mentre l'Inail si differenzia per la maggiore richiesta da parte degli utenti di migliorare i servizi allo sportello e l'Inps ha la più alta richiesta di consulenza telefonica, il Patronato ha la più alta indicazione per «l'appuntamento dedicato», quasi un servizio di «seconda generazione», come se, soddisfatti i servizi ritenuti di base (meglio rispetto agli altri), le richieste divenissero più sofisticate. Rimangono degli aspetti da migliorare, come ad esempio la comunicazione, però la risposta degli utenti è sostanzialmente positiva.



## Morena Piccinini

■ Presidente Inca Cgil

**L**a prima ricerca Ispo, in occasione del decennale della L. 152/2001, vedeva coinvolti tutti i Patronati e aveva come scopo di indagare la notorietà, l'utilizzo, il ruolo sociale attribuito al Patronato. Quindi il focus di analisi erano proprio i Patronati e la loro funzione come riorganizzata dalla Legge 152.

Ora, come Patronati del CePa, abbiamo voluto continuare l'analisi e l'approfondimento, partendo non da noi, bensì dai cittadini, dai loro bisogni sociali, e chiedere loro attraverso quali percorsi soddisfano la loro domanda di protezione sociale, a quali interlocutori si rivolgono o pensano dovranno rivolgersi in caso di bisogno, quale è il rapporto che intercorre con gli interlocutori ai quali si rivolgono, cosa hanno trovato e cosa si aspettano o si aspettavano di trovare. Al centro c'è il cittadino, la persona, con i suoi bisogni, le sue aspettative, il suo livello di conoscenza. E le risposte dei cittadini interpellati parlano a noi tutti, Patronati, parti sociali, Istituti previdenziali, Ministero, erogatori di prestazioni di welfare e chiunque abbia un ruolo di erogazione di prestazioni, di mediazione per ottenerle, di orientamento e di accompagnamento all'esercizio dei diritti.

E nelle domande poste ai cittadini ci siamo sottoposti anche ad una verifica del nostro operato, una analisi qualitativa sul livello di soddisfazione per i servizi offerti che, in quanto affidata ad un istituto di ricerca, è per noi un valore aggiunto sia nelle testimonianze di elogio per il nostro operato sia nelle sollecitazioni che emergono.

L'esito della ricerca è molto ricco: con alcune conferme al nostro sentire, ma anche con tante sollecitazioni e incitazioni al continuo miglioramento, apre dei punti interessanti e per noi molto importanti sul futuro del welfare, della pubblica amministrazione e sul ruolo futuro degli stessi Patronati.

Oggi vorremmo partire da alcune di queste sollecitazioni per riflettere insieme e trarne occasione per alimentare ulteriormente il dialogo e l'agire comune.

L'indagine quantitativa è già di per sé ricca di molte suggestioni.

Ci conforta il fatto che una significativa percentuale di persone interpellate veda nei Patronati gli interlocutori primari a cui rivolgersi per informazioni, accompagnamento, tutela, intermediazione verso gli Enti previdenziali preposti alla erogazione della prestazione richiesta e al soddisfacimento del bi-

sogno sociale posto, e che ciò avvenga in prima istanza, come primo loro pensiero, potrei dire «naturalmente», e non tanto o solo come derivata dal non aver trovato risposta da altre istituzioni.

L'essere «opzionati» spontaneamente con tale frequenza testimonia dell'essere, tutti i Patronati del CePa insieme, con le migliaia di uffici e operatori dedicati, un enorme sportello sociale che gestisce e inoltra annualmente oltre 6 milioni di pratiche di varia natura e complessità, e se pensiamo che per ogni pratica le persone si rivolgono due-tre volte e anche più al Patronato, è evidente che parliamo di una media di oltre 15 milioni di contatti all'anno, come normalità. È per noi un segnale altamente positivo perché rappresenta la conferma del riconoscimento di una funzione sociale propria dei Patronati, un continuo rinnovarsi, anche nella percezione delle persone, di quel ruolo insostituibile che così efficacemente la Corte Costituzionale descrisse e riconobbe nella ben nota sentenza del 2000.

Emerge con forza quanto noi Patronati rivendichiamo in tutte le sedi: l'essere portatori di una sussidiarietà positiva, non solo in quanto gratuita per il cittadino, cosa importantissima, ma soprattutto perché proiettata alla realizzazione e al corretto esercizio degli istituti del welfare nazionale e locale.

Ovviamente abbiamo chiesto a Ispo di concentrare l'attenzione su alcuni grandi capitoli del welfare.

Lasciando alla presentazione della ricerca una analisi più di dettaglio, mi soffermo su alcune considerazioni che potranno costi-

tuire, eventualmente, momento di ulteriore approfondimento anche nel dibattito successivo.

Non è sorprendente il fatto che l'orientamento delle persone sia ben definito riguardo al capitolo pensioni, sanno abbastanza bene a chi rivolgersi e le propensioni sono paritariamente ripartite tra l'Inps e il Patronato. Si conferma che è il tema più all'attenzione, e soprattutto le persone in età più matura hanno poca esitazione nell'orientarsi circa la interlocuzione per la soddisfazione del loro bisogno.

E tuttavia, c'è un dato che deve farci riflettere tutti: la significativa maggiore incertezza nei giovani tra i 25 e i 34 anni. Persone che si presume, o meglio si auspica, siano già inserite nel mondo del lavoro, che, evidentemente, considerano il tema pensione molto lontano e dimostrano di non aver ancora prestato attenzione alla esigenza di informazione e dove rivolgersi, a differenza di quanto la stessa fascia di età dimostra per la materia infortunistica o quella sui congedi parentali.

Non possiamo più oggi, nessuno di noi, considerare normale e accettabile questo dato, soprattutto se colleghiamo il risultato di questa indagine a quelli, analoghi, emersi in occasione di ricerche in materia di previdenza complementare.

Il non saper cosa fare denota non sentire la necessità di approfondire il tema pensionistico, identificarlo come aspetto di un'altra fase della vita lavorativa, quando tutti invece sappiamo che sempre più, con i cambiamenti nella legislazione previdenziale che si sono succeduti in questi anni, la pensione fu-

tura sarà determinata anche dalla attenzione e dalla previdenza con la quale ognuno, a partire dalla più giovane età, avrà coltivato la propria posizione previdenziale sia pubblica che integrativa.

Questo dato ripropone un enorme problema a tutti, alle parti sociali che hanno dato vita ai fondi negoziali, ai Patronati e anche agli Enti previdenziali: come far sì che il tema pensioni, le prospettive sulla pensione futura, l'indispensabile intreccio tra contribuzione obbligatoria e risparmio previdenziale non rimangano così residuali in una fascia di età così fondamentale per assumere quelle decisioni che possono fare la differenza tra sicurezza o non sicurezza nell'età anziana.

Siamo tutti in ritardo: come Patronati siamo impegnati a rendere operativo il protocollo convenuto con Assofondipensione per attivare servizi e consulenze più ampi, ma pensiamo che debba riprendere rapidamente anche una informazione istituzionale dettagliata sulle prospettive future, una informazione dedicata e non generica come avvenuto in passato, che questo tema non possa essere affidato solo alle parti sociali o a chi agisce sul mercato previdenziale.

Stiamo aspettando da anni la famosa «bustarancione» o comunque una modalità certa di informazione verso i lavoratori circa le loro prospettive pensionistiche, chiediamo che nei programmi del ministero del Lavoro, a partire dai primi atti da sottoporre al nuovo governo, ci sia la ripresa di una adeguata e capillare campagna di informazione istituzionale.

Pensiamo sia utile riflettere anche sul perché, in riferimento a istituti importanti come

quelli che afferiscono al sostegno al reddito, o ai congedi parentali o ai congedi per disabili, è così ampio il divario tra coloro che sanno di potersi rivolgere e scelgono di rivolgersi al Patronato e/o alla Organizzazione promotrice, rispetto a coloro che opzionano l'ente erogatore della prestazione.

Certamente come Patronati percepiamo un dato importante di fiducia verso di noi e le organizzazioni promotrici, certamente sono spesso prestazioni che hanno attinenza con la gestione del rapporto di lavoro, ma ci chiediamo quanto influisca anche una percezione di lontananza dal cittadino degli istituti previdenziali, la telematizzazione delle procedure, un distacco che dalle procedure si trasferisce alle persone e arriva ad influire non tanto sul soddisfacimento di un bisogno, perché poi la prestazione viene erogata, ma proprio sul rapporto più complessivo tra il cittadino e istituzioni così importanti.

Altrettanto utile è riflettere sulla distanza che c'è tra coloro che identificano il Patronato come risolutore dei problemi legati agli infortuni molto più dell'istituto preposto, nonostante, o forse a causa?, il fatto che in ogni occasione di infortunio il rapporto con l'Inail e le sue strutture sia obbligato. Rapporto obbligato, giustamente, ma che forse non corrisponde alle aspettative, sia per la fase della cura dell'infortunio che, ancor più, nella valutazione circa la possibilità o meno di riprendere il servizio o i postumi residui.

Ripeto, letti dal versante dell'affidamento verso i Patronati, questi dati sono indubbiamente positivi, ma credo pongano un pro-

blema più profondo, per ora e per il futuro, che riguarda la natura della sussidiarietà nella intermediazione per il soddisfacimento di bisogni sociali.

Penso che tutti noi qui presenti siamo convinti di un ruolo crescente e positivo dei Patronati, come forma più garantita di un «privato sociale» in grado di assumersi responsabilità pubbliche, per missione e statuto, oltre che per legge, con provvedimenti che rigorosamente regolamentano l'attività e il controllo sulla stessa.

Ma questa sussidiarietà è veramente tale all'interno di uno Stato che non si ritira dalle sue funzioni, una pubblica amministrazione che non si ritira dal rapporto fondamentale con le persone, soprattutto in un momento così delicato per il nostro Paese nel quale va assolutamente riaffermato il senso di fiducia verso le Istituzioni, tutte.

Per questo le stesse Istituzioni, a tutti i livelli, devono dar prova di farsi carico del bisogno dei cittadini e ricominciare ad ascoltare le loro istanze.

In questi anni i Patronati hanno esercitato un ruolo di supplenza decisivo, anche a causa del processo di riduzione degli uffici e del personale del settore pubblico, con l'imposizione di tagli feroci al bilancio agli Enti previdenziali, che noi e le Organizzazioni di rappresentanza delle quali facciamo parte non cessiamo di condannare.

L'ultimo episodio, di una lunga serie, è quello attuale della consegna dei Cud e Obism. Di fronte alle decisioni prese e in larga misura imposte dalla stessa legge di stabilità, è certo che i Patronati, i Caf e le organizzazioni dei pensionati non faranno

mancare il loro aiuto ai pensionati e non solo, per colmare questa mancanza, pur con un enorme sforzo organizzativo non ripagato.

Tuttavia, il problema è a monte, una pubblica amministrazione che si autorganizza e si autodetermina, con una ennesima esternalizzazione, con ridottissimi percorsi di coinvolgimento delle strutture della sussidiarietà chiamate poi a farsi carico degli effetti di queste decisioni. Il problema non è quanto i Patronati e i Caf sapranno essere efficienti nel fornire ai pensionati questi attestati, bensì quanto i pensionati si sentono ancora una volta allontanati dal proprio «datore di lavoro» e ancora una volta si sentono dire che in un qualche modo dovranno arrangiarsi.

Noi pensiamo che la intermediazione svolta dai Patronati per l'affermazione degli interessi sociali delle persone e l'essere a pieno titolo agenti del welfare esiga un rapporto paritario con la pubblica amministrazione, che è altra cosa dall'essere considerati strutture che svolgono un servizio «per la pubblica amministrazione».

Mai come ora, proprio in concomitanza con i cambiamenti profondi in tutti gli istituti del welfare e in tutta la pubblica amministrazione, si pone un problema, nella prospettiva, di ruolo e di relazioni che non possono essere ricondotti a fornire un servizio esclusivo alla pubblica amministrazione, anziché potenziare il senso più profondo della tutela di qualità, della consulenza qualificata, dell'accompagnamento delle persone nelle scelte previdenziali e sociali che quotidianamente influiscono anche sul loro futuro.

Questo monito esce con prepotenza nella indagine qualitativa condotta da Ispo.

Troviamo ulteriore conferma del fatto che alle persone non basta ricevere rapidamente la risposta per la pratica inoltrata, cosa pur molto importante, ma che chiedono ascolto, personalizzazione, semplicità, chiarezza informativa. Chiedono agli Istituti previdenziali di poter affrontare di persona i loro problemi con funzionari dedicati anziché interloquire solo con un call center nel quale ogni volta cambia la persona che risponde. Anche al Patronato chiedono percorsi dedicati, meno file, più appuntamenti, più consulenza personalizzata. Chiedono strutture e personale dedicato in grado di gestire la presa in carico, di costruire i percorsi per la miglior identificazione anche dei problemi inespressi e il miglior accompagnamento nella scelta tra le tante possibili opzioni. La gestione anche delle sole leggi Monti-Fornero in materia pensionistica e del mercato del lavoro esigono un consulente personale per ognuno di noi.

Insomma, di fronte al crescere della consapevolezza che tutto il welfare ha una complessità maggiore del passato, la ipersemplicificazione può non essere rassicurante come si vorrebbe ma rischia di apparire respingente. Per questo, alla luce dei cambiamenti così profondi e radicali che ci stanno coinvolgendo, è indispensabile ridefinire un equilibrio tra la pubblica amministrazione in senso lato e gli enti della mediazione sociale, per non rimpallarci, gli uni e gli altri, disservizi, rincorse riorganizzative o scelte unilaterali calate dall'alto e troppo spesso subite da chi opera sul territorio.

Sempre per questo motivo abbiamo tanto apprezzato, come Patronati del CePa, che nella legge di stabilità siano stati introdotti vincoli più restrittivi sui criteri di qualità e di insediamento per il riconoscimento dei Patronati.

Perché condividiamo profondamente che a quel privato che vuole assumere e mantenere responsabilità pubblica, nell'ambito della tutela sociale come in ogni altro ambito, debba essere richiesto di garantire e mantenere standard rigorosi di qualità, di professionalità, di trasparenza, di rendicontazione... a tutela dei cittadini, della pubblica amministrazione con la quale si interfaccia. Aggiungo che tutto ciò è a tutela anche per gli stessi Patronati che operano seriamente, in un mercato che si è fatto molto ampio, molto composito, anche disordinato nella varietà di chi viene accreditato a vario titolo, dai consulenti all'associazionismo più vario. Non temiamo il rigore, vogliamo discutere cosa è il rigore, non temiamo di essere misurati sulla qualità del nostro operato, ma è necessario definire cosa è oggi la qualità.

Sappiamo la direzione generale del ministero del Lavoro molto attenta a questo tema e lo apprezziamo.

Pensiamo che il lavoro svolto per addivenire al decreto sul riconoscimento del punteggio per le telematiche sia stato un buon esempio di riconoscimento del cambiamento in atto nell'attività richiesta ai Patronati.

Dare un valore, seppure tanto modesto, all'insieme delle prestazioni ottenute dai cittadini attraverso la mediazione sociale è un primo passo nel segno del riconoscimento del cambiamento della stessa domanda so-

ziale e, mi permetto di dire, nel segno di maggiore equità tra i diversi Patronati, riconoscendo tutta l'attività di tutela effettivamente prestata.

Un passo importante che però farà immediatamente emergere il vero grande e innegabile problema che dovrà essere al più presto affrontato.

Se è innegabile, per tutti i processi in corso che ho indicato prima, che le persone che si rivolgono ai Patronati aumentano in modo esponenziale, con parecchie migliaia in più ogni anno, se è innegabile che la riforma della pubblica amministrazione e del welfare aumenta il bisogno di tutela e di mediazione sociale e questo è in sé un valore pubblico, tutelato dalla legge, è altrettanto evidente che a nessuno si può chiedere di farsi carico di tante più funzioni e

al contempo ridurre le risorse a disposizione attraverso la strutturalità del taglio al fondo dei Patronati.

È evidente, altresì, che il riconoscimento del valore di tutte le prestazioni attraverso la certificazione di tutta l'attività, assolve certamente ad una funzione equitativa ma lascia del tutto inalterato il problema del ritorno allo spirito e alla lettera della Legge 152/2001, sia per l'alimentazione del fondo che per la destinazione del medesimo.

Come CePa siamo impegnati a non desistere dall'intraprendere ogni strada a nostra disposizione per la riaffermazione di questo principio. Pensiamo che questo dovrebbe tornare ad essere obiettivo comune dell'insieme dei Patronati, anche afferenti ad altri raggruppamenti, con un'azione costruttiva che guardi al futuro.

## Edoardo Gambacciani

■ Direttore generale Politiche previdenziali del ministero del Lavoro

**R**ingrazio tutti per l'invito e per l'occasione di confronto su queste problematiche che oggi ci investono. Voglio da subito ricollegarmi alle valutazioni, alle argomentazioni e ai numeri rilevati dalla ricerca.

Non posso che unirmi alle considerazioni finora espresse perché parliamo di settori altamente sensibili sotto il profilo sociale – parliamo di pensioni, ma anche di prestazioni sanitarie, di tutela del reddito – che sono tristemente all'ordine del giorno, soprattutto in considerazione del periodo economicamente complicato, in cui viviamo. Quando gli obiettivi astratti di finanza pubblica si traducono in numeri concreti, ebbene, questi non possono non tener conto dei settori nei quali vanno ad incidere; quello delle prestazioni sociali, della previdenza e del welfare sono sicuramente i settori che, nel momento in cui si è reso necessario un ripensamento della struttura organizzativa del complesso della Pubblica Amministrazione, meritano un'attenzione diversa da quella che è stata riservata loro.

È sicuramente diverso come la Pubblica Amministrazione, in questi settori, si interfaccia con il cittadino rispetto ad altri ambiti, pure

assolutamente nobili, dell'amministrazione dello Stato che, però, non sono costretti a confrontarsi con tematiche così sensibili ed esposte socialmente come quelle di cui dobbiamo parlare nelle attuali circostanze.

In questi ambiti, gli sforzi compiuti dagli Enti sotto il profilo dell'automazione e del ricorso alle nuove tecnologie sono assolutamente encomiabili, ma non posso non unirmi alla considerazione che si tratta di interventi che vanno ad aprire canali ulteriori, complementari, che non possono assolutamente sostituirsi al canale umano che, quando si parla di prestazioni sanitarie, quando si parla di consulenza in materie così critiche, non può essere assolutamente trascurato.

In questo caso è auspicabile una diversa considerazione della quantità e della qualità dei tagli, nel momento in cui si devono andare a ripensare politiche di efficientamento della Pubblica Amministrazione.

Fatta questa doverosa premessa per quanto riguarda l'attività generale sulla quale ci stiamo confrontando, quello che emerge dalla ricerca, che fa seguito all'altra presentata in occasione del Decennale della legge (l. 152/2001), è un'assoluta conferma di

quel ruolo indispensabile di intermediazione sociale che i Patronati svolgono; così come lo è il positivo apprezzamento espresso dai cittadini-utenti perché rappresenta una virtuosa integrazione pubblico-privato, pure a fronte delle oggettive difficoltà che stiamo vivendo.

Si parlava prima di vicinanza istituzionale, quindi di un riavvicinamento e di un maggiore senso delle istituzioni, proprio per farsi carico di questi bisogni che si sono moltiplicati e che stanno incidendo sempre più sulla carne viva delle persone.

Questo ruolo di cerniera è sempre più indispensabile perché rende esigibili quei diritti che, altrimenti, verrebbero più faticosamente alla luce; ebbene, noi, ragionando anche in altre precedenti occasioni, avevamo affermato che, pur a fronte di oggettive difficoltà, fosse necessario uno sforzo ulteriore per andare nella prospettiva di una maggiore trasparenza, responsabilità e qualità.

Sono contento del fatto che questo sforzo ulteriore con un metodo di confronto, di dialogo e di costruzione comune abbia portato dei primi frutti. Certamente si tratta di primi passi, però vanno nella direzione auspicata e anche verso l'unica direzione possibile nell'attuale contesto, quella di premiare chi offre servizi di qualità e pone al centro della sua azione, della sua attività la persona e i suoi bisogni.

Mi riferisco non solo a quella che era allora una proposta unitaria del CePa, da noi analizzata e confrontata sul metodo, ma anche alle disposizioni, richiamate nella legge di stabilità, che sicuramente vanno nel senso di un maggior rigore per quanto riguarda i re-

quisiti, funzionali ad assicurare una migliore qualità dei servizi di consulenza professionale. Un requisito di cui oggi si ha bisogno a fronte sia del mutato contesto economico e sociale, sia a causa dell'emergere di domande di servizio che, fino ad oggi, non erano così sviluppate.

Maggiore trasparenza nella rendicontazione e quindi maggiore professionalità sono gli obiettivi da raggiungere attraverso tutta una serie di misure che implementano, rafforzano i requisiti stabiliti dalla precedente disciplina, secondo degli step e una progressione anche temporale più scandita, sulla quale anche noi siamo dovuti intervenire in via interpretativa con degli sforzi, anche qui non semplici, proprio per effetto della poca chiarezza espressa dal legislatore nella stesura del testo.

Si sono prodotti, comunque, questi risultati e sottolineo il fatto che la maggiore qualità del servizio per noi, almeno nei ragionamenti che facevamo, non poteva essere disgiunta da una maggiore adeguatezza e completezza del servizio offerto. Su questo dobbiamo lavorare.

Va verso questa direzione la novità di inserire un requisito di adeguata distribuzione dei presidi dei Patronati su tutto il territorio nazionale, proprio perché garantisce la possibilità di costruire una rete, con le strutture periferiche degli Enti, che si misuri in maniera uniforme e sia in grado di assicurare a tutti i cittadini un servizio di qualità.

L'altro aspetto fondamentale è quello su cui c'è stato solo un primo risultato, ma su cui immediatamente apriremo la discussione per i passi successivi, quello cioè della pro-



gressiva valorizzazione dei servizi offerti e una rivisitazione anche delle prestazioni, in una prospettiva di adeguamento alla nuova domanda di servizio emergente per tenere conto e adeguare lo stesso tradizionale paniere alle nuove richieste.

In questa prospettiva un primo passo è stato fatto per la cosiddetta valorizzazione delle pratiche presentate con punteggio telematico, ma un passo ulteriore e, secondo me, quello decisivo, sul quale dovremmo lavorare, è la rivisitazione complessiva del paniere per andare a rivedere le prestazioni e il loro effettivo peso ai fini del finanziamento e della valorizzazione. L'altro ulteriore e importante passo è quello che fa riferimento alla fissazione e all'individuazione di indici e parametri per la misurazione della qualità dei servizi. Ci sono molte proposte avanzate dagli stessi Enti e con essi si è avviato un dialogo costruttivo – così come richiesto dalla legge – per poter inserire degli indici qualitativi che facciano emergere, appunto, la qualità, la professionalità del servizio reso per renderlo maggiormente misurabile, anche ai fini del finanziamento.

Su questo punto, sicuramente, le idee sono diverse; si va dagli indici di qualità riferiti alla completezza del servizio, che tengano conto per esempio del rapporto tra pratiche a punteggio e pratiche senza punteggio; oppure un indice di qualità tra pratiche presentate e pratiche respinte. E ci sono ancora altri parametri, quali: l'esigenza importantissima dell'interfaccia con il pubblico, prendendo a riferimento anche l'orario di apertura degli sportelli; i professionisti convenzionati e la rete di servizi che

gli stessi Patronati sono in grado di costruire; o anche tutte quelle dotazioni organizzative e tecnologiche per migliorare la qualità del servizio, quindi sia la telematizzazione, ma anche tutti i possibili utilizzi delle nuove tecnologie.

A questo si aggiunga un'altra cosa fondamentale, che è la misurazione del servizio reso, in relazione al grado di soddisfazione dell'utenza. Abbiamo visto attraverso la ricerca di Ispo quanto elevato sia il livello di soddisfazione di chi si è rivolto al Patronato, o almeno a questi Patronati, che sicuramente rappresentano una delle realtà di eccellenza.

Tutto questo potrà completare quel percorso già avviato, sempre in una logica di confronto e di dialogo costruttivo per migliorare, complessivamente, il servizio reso e anche per – e qui lo devo sottolineare comunque – trovare gli strumenti migliori per reprimere tutte quelle prassi, tutte quelle opacità che pure noi abbiamo purtroppo verificato svolgendo la nostra attività ispettiva e che, invece, non sono assolutamente funzionali a quello che la realtà e i bisogni sempre crescenti richiedono come servizio.

Da ultimo faccio riferimento all'esigenza di una migliore attività di conoscenza, anche sotto il profilo previdenziale-pensionistico. Colgo l'occasione per dire che un primo passo, seppure tenuto molto in standby, è stato finalmente fatto. L'iniziativa «Conosci la tua pensione», lanciata in collaborazione con l'Inps e con le Casse di Previdenza, è un primo risultato per favorire quel percorso virtuoso verso una migliore conoscenza della dinamica previdenziale, intendendo sia il

primo che il secondo pilastro integrativo, che è essenziale oggi per garantirsi un futuro pensionistico adeguato, tenuto conto della mutata realtà del mondo del lavoro e della discontinuità dei percorsi di carriera che sono ad esso collegati.

L'auspicio, dunque, è che questo sia un primo passo verso una comunicazione, una

collaborazione istituzionale rafforzata, sia con l'Autorità di vigilanza sui Fondi pensione, sia con i Patronati e le altre parti sociali per dare un messaggio ulteriore, un impulso alla previdenza complementare per il suo rilancio, perché è un obiettivo sicuramente indispensabile per il futuro.

## Guido Abbadessa

■ Presidente Civ Inps

**V**i ringrazio sinceramente per l'invito rivoltomi, soprattutto perché questa indagine ci permette, intanto, di cogliere delle novità assolute; non perché queste cose non le sapevamo, ma per due motivi: uno, perché sono scientificamente certificate; due, perché sinceramente devo dire che quello che mi ha colpito molto è il tasso di soddisfazione.

L'indagine viene fatta in una situazione del Paese in cui l'insofferenza è molto grande e io davvo per scontato che ci potesse essere un effetto di trascinamento rispetto al disagio, che invece, dai dati della ricerca Ispo, sembrerebbe non esserci stato. E poiché il merito è dirimente, credo che sia giusto porsi l'interrogativo del perché ciò non è stato rilevato. Ritengo che, nonostante il disagio, la gente abbia avuto una risposta dall'Istituto, a volte non sempre bella, ma una risposta chiara, soddisfacente; ecco perché il risultato di questa indagine è assolutamente importante.

Tuttavia, ciò non ci assolve, anzi desidero confrontarmi sulle motivazioni per le quali l'Istituto pubblico previdenziale non sempre si mostri all'altezza del suo compito e soprattutto su cosa si può fare.

Non c'è dubbio che, per effetto della spending review, le linee dei servizi offerti dall'Inps sono diminuite. Per esempio, l'Istituto non spedisce più il Cud ai pensionati, perché la legge impone un risparmio di 40 milioni di euro.

Quando si parlava di spending review e si diceva: «Attenzione, il problema è che si riducono i servizi ai cittadini», questo veniva preso come propaganda o agitazione di sindacalisti o ex sindacalisti che difendevano la corporazione delle lavoratrici e dei lavoratori del pubblico impiego. Dopo alcuni mesi, si dimostra scientificamente quali sono stati gli effetti, e ne stiamo vedendo solo una parte perché ce ne saranno degli altri; però quelli sono i dati e con quelli dobbiamo fare i conti.

Tuttavia, credo che si debba fare un ulteriore cambiamento culturale dentro l'Inps. L'Istituto ha fatto cose straordinarie con l'informatizzazione e la telematizzazione, ma questo è diventato il totem; spesso viviamo anche di bagliori e di luci che, in gran parte, vengono da lontano.

La telematizzazione non può essere la panacea di tutti i problemi, soprattutto in una fase in cui cambia profondamente la do-

manda. Sul piano pensionistico non c'è più la soluzione semplice come quella avuta da una generazione come la mia, che andava in pensione in un certo modo, anche perché non più giovani. Oggi ci confrontiamo con persone ultra quarantenni o cinquantenni che hanno un percorso lavorativo discontinuo e precario; con loro l'approccio comincia con la domanda: quando andrò in pensione? A quanto ammonterà la mia pensione? Come sarà calcolata l'aspettativa di vita? Si tratta, in buona sostanza, di domande ben più complesse rispetto a quelle poste dalle generazioni passate.

Su questo è inutile che parliamo di Pin o non Pin, ecc.; ognuno, ogni singolo, ogni lavoratrice, ogni lavoratore ha una sua condizione e una sua situazione specifica ed è a quella peculiarità che dobbiamo essere in grado di dare delle risposte.

Tutto questo è rimasto in ombra perché in Istituto abbiamo parlato degli altri effetti, quali il Pin, o il un codice telematico.

Dietro questa grande campagna, importante, innovativa, moderna, dietro la costruzione di questo enorme strumento informatico, è mancata la fase di accompagnamento; è mancata la preoccupazione di come si sarebbe dovuto, almeno per una parte della popolazione, fornire gli strumenti culturali per poter utilizzare l'informatica.

Un giorno poi sarà magari importante fare un ragionamento per verificare se i benefici derivanti da questa campagna di telematizzazione siano stati superiori ai costi sostenuti, tali da giustificare lo sforzo straordinario messo in campo.

Sin da ora, però, si può affermare che con-

centrarsi esclusivamente sul processo di informatizzazione è una scelta in contraddizione con il bisogno espresso dai cittadini di avere risposte personalizzate, legate alla specificità dei casi singoli. È questo, a mio parere, il secondo cambiamento culturale su cui vale la pena di riflettere e che abbiamo, come Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Inps, chiesto e ottenuto di inserire nella presentazione dell'ultimo bilancio sociale dell'Istituto.

È giustissimo misurare i livelli di capacità di risposta dell'Istituto con alcuni parametri matematici; cioè, per esempio, entro quanti giorni viene erogata la pensione. Tuttavia, questo approccio non può considerarsi esaustivo delle complesse problematiche legate all'efficienza e all'efficacia dell'Inps. Ciò che l'Istituto non fa è misurare il grado di soddisfazione della gente; sarebbe più utile, quindi, dedicarci meno all'analisi quantitativa delle pratiche lavorate in quell'anno e concentrarci, invece, di più sull'analisi qualitativa delle risposte date agli utenti.

Questa è la vera rivoluzione copernicana che si deve fare se si vuole essere coerenti con l'intento di mettere al centro della nostra attenzione il cittadino, riconoscendo, peraltro, che finora la più grande operazione di esternalizzazione che è stata fatta dall'Istituto non è quella indicata dai giornali di trasferimento a società esterne, ma piuttosto quella realizzata a costo zero fatta con i Patronati.

Una operazione di cui però spesso nei vertici dell'Istituto non c'è coscienza, anzi si tende a viverla come un elemento di fastidio.

Ecco perché parlo di rivoluzione culturale; perché tutti la dobbiamo vedere nello stesso

modo. Dobbiamo essere consapevoli che se il Patronato, per una qualsiasi ragione, dovesse interrompere per un giorno i propri servizi, a scoppiare sarebbe il sistema e non soltanto le file o gli uffici dell'Istituto.

L'ultima considerazione la voglio dedicare alla realizzazione di un unico ente previdenziale sotto l'egida dell'Inps, nel quale confluiscono gli ex istituti Inpdap e Enpals. Il nuovo soggetto dovrà dimensionarsi nel territorio, facendo una rilettura attenta dei cambiamenti di questo Paese, sia sotto il profilo produttivo, con i mutamenti delle aziende, dei distretti industriali e artigianali, sia per quanto riguarda la generalità dell'utenza alla quale l'Istituto si rivolge: il pensionato, la lavoratrice, il lavoratore.

Il nuovo Inps deve saper cogliere le differenze, perché non è detto che il decentramento, di cui parliamo spesso, risponda alle esigenze dell'universalità di questi lavoratori. Infatti le dipendenti e i dipendenti del Pubblico Impiego sono essenzialmente concentrati nelle grandi aree urbane e nelle grandi aree metropolitane, quindi il decentramento di una determinata agenzia, che è importantissimo per chi lavora nella piccola o piccolissima azienda o nell'azienda artigianale, potrebbe risultare uno spreco se utilizzata per rispondere a un numero esiguo di lavoratori.

Così come è necessario trovare elementi di assoluta specializzazione e non di risposte general-generiche, nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori del mondo della cultura e dello sport, iscritti all'ex Enpals. Si tratta di persone che hanno un bisogno assoluto di welfare, molto più del mondo del lavoro di-

pendente, dell'operaio, ecc., perché tra di essi si registra l'esaltazione massima dei rapporti di lavoro precari e assolutamente parcellizzati. Sono persone che lavorano tutta una vita e che con molta fatica riescono a raggiungere il minimo della pensione.

Dico tutte queste cose perché la rilettura che l'Istituto deve fare è assolutamente diversa, se vuole mettere al centro il cittadino e dare delle risposte. Il nuovo Inps, a mio parere, deve operare una scelta di fondo, di natura politica, che porti ad un razionale ed efficace nuovo modo di operare.

Ad esempio sul pagamento dei contributi alle colf per via telematica è emersa l'assoluta presunzione che ha avuto questo Istituto, perché come puoi dire quante ore ha fatto quella colf? Presumi che ne abbia fatte tot, ma lo puoi presumere, ma se in quel mese lei è andata in ferie? Parlo delle colf come delle badanti, ecc., quindi di una parte di popolazione fragile da questo punto di vista.

Queste sono le cose che hanno intasato ed hanno fatto saltare il sistema, quindi molte volte sono procedure di tipo vecchio e consolidato che devono per forza passare dal computer. E con ciò io non voglio apparire come quello che è contrario all'innovazione, ma fra lo spot pubblicitario e la quotidianità della vita della gente, occorre agire in questo secondo ambito per dimostrare di essere veramente al fianco del cittadino.

Sono altresì certo che questo genere di situazioni ci facciano assolutamente bene, soprattutto perché ci costringono a misurare tutti noi rispetto ad alcune questioni e, di conseguenza, a sforzarci poi di tradurre la nostra esperienza in scelte concrete.

Una ricerca come quella di Ispo ci offre una visione positiva in una situazione difficile come quella che vive il Paese. Ogni mattina c'è tanta gente, migliaia e migliaia di lavoratrici e di lavoratori, di operatori del Sindacato, che lavorano nel silenzio più assoluto

e che spesso sono stati oggetto di polemiche, ma che hanno migliorato materialmente la condizione di vita della parte più fragile del Paese. Noi da questo dobbiamo trarre assolutamente insegnamento per poter guardare con più fiducia al futuro.

## Giuseppe Lucibello

■ Direttore generale Inail

**R**ingrazio il dottor Mannheimer e do la mia piena disponibilità a far parte della delegazione che avrà il non agevole compito di spiegare al nuovo ministro che cosa effettivamente fanno gli Enti previdenziali e assicurativi, sperando di essere molto più efficace rispetto ai tentativi avviati con i precedenti governi perché, pur se abbiamo provato a farlo, come contropartita abbiamo ottenuto solo una dose massiccia di tagli agli organici e, ovviamente, agli stanziamenti di bilancio.

L'Inail, dunque, dovrà versare entro l'anno circa 130 milioni di euro e credo che i numeri di Inps siano notevolmente superiori, con un taglio di organico che ha portato l'Istituto ad avere una forza lavoro di poco superiore a 9.000 unità, con una riduzione di oltre 4.000 lavoratori negli ultimi 5 anni. Probabilmente già questo fornisce la risposta al perché sugli sportelli dovremo intervenire, potenziandoli anche se mancano gli addetti.

In effetti, questa indagine è estremamente positiva e sarà un'occasione per l'Inail di confrontarla con le altre informazioni in suo possesso. Nel 2012 abbiamo raccolto questionari anonimi da circa 23.600 cittadini

che hanno fornito giudizi estremamente positivi sull'attività dell'Istituto e che, incrociati con l'indagine di Mannheimer e con i 54.000 giudizi raccolti tramite il Progetto «*Mettiamoci la faccia*», *Emoticons*, certamente ci offrono spunti, sollecitazioni e consigli per migliorare la nostra azione.

L'Istituto, in questi anni, ha verificato puntualmente il grado di soddisfazione dell'utenza che è alla base della ricerca di un nuovo modello di servizio che prevede la completa telematizzazione dell'Istituto già dal luglio di quest'anno. Questa novità, prevista dalla legge, che richiede interventi di innovazione tecnologica e sull'organico, ci ha imposto di percorrere diverse strade.

I principi che stanno guidando la costruzione del nuovo modello di servizio sono, infatti, principi di virtualizzazione, di cross canalità, cioè ricerca di una multicanalità integrata di strumenti di contatto, dai servizi web alla Posta elettronica, dalle chat con web collaboration al social network, al contact center multicanale insieme a Inps, fino al contatto diretto con le sedi, perché – ricordiamo – l'Inail fornisce servizi a due categorie di clienti: le aziende e i lavoratori.

I lavoratori hanno necessità di avere un con-

tatto fisico, perché l'infortunato e il tecnopatico hanno bisogno di una sede a cui rivolgersi. Ma se queste sedi diminuiscono, perché si riducono gli organici, non ci si può illudere che il livello dei servizi rimanga identico; e se il taglio di 130 milioni di euro strutturali su una massa credibile di 270 milioni di euro può illudere che Inail riesca a raggiungere questo importo, senza contrarre i servizi alle aziende e ovviamente anche ai lavoratori e ai tecnopatici, vuol dire che effettivamente si stanno falsificando i dati e si sta alterando la realtà.

Noi siamo fortemente preoccupati perché sappiamo di aver fatto molto dal punto di vista della risposta, in termini di innovazione tecnologica; abbiamo anche potenziato il portale e l'abbiamo trasformato in un portale di servizi; abbiamo vari strumenti come il «Punto Cliente», che è l'area del portale istituzionale dedicata ai servizi erogabili e fruibili dagli utenti registrati; il contact center multicanale, di cui ho detto prima, «Inail risponde», che è il vettore di tutte le comunicazioni virtuali fra utenza e Istituto, tramite l'utilizzo di format strutturati per garantire agli utenti risposte veloci e rapide; l'agenda appuntamenti, sistemi di chat e call browsing, un sistema cioè di instant messaging presente sul portale, che consente all'utente di entrare in contatto con esperti e assistenti.

Volendo dare una risposta alla domanda messa come titolo a questo Convegno, «Il cittadino chiama. Chi risponde?», ritengo che l'Inail risponda, attualmente, su tutti i canali possibili; sta ampliando il sistema di conoscenza dei clienti; sta arrivando ad un

approccio proattivo che consentirà di intercettare i bisogni e di modulare i servizi in relazione al tipo di richiesta.

Abbiamo, per fortuna, degli alleati validi e decisivi nel sistema dei Patronati. Noi, oggi, e lo affermo per l'ennesima volta, non potremmo andare avanti senza i Patronati; ormai le sedi stanno letteralmente scoppiando. Gli adempimenti legislativi che si sono succeduti nel tempo sottraggono spazio, risorse e energie a quelle che sono le attività istituzionali; solo con un sistema di rete con gli Enti della bilateralità, con i Patronati, con le organizzazioni sindacali, con le parti datoriali stiamo cercando di governare al meglio questo processo.

I dati di Customer, così come quelli del progetto Emoticons, che hanno l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi della Pubblica Amministrazione, ci consegnano un Ente che oggi è in salute.

Tuttavia, va sottolineata l'incuria assoluta di chi ha governato queste politiche di tagli. Chi ha assoggettato l'Inps ad un taglio di 600 milioni di euro, chi ha fatto subire all'Inail una riduzione dell'organico così massiccio, senza tener conto dei nuovi compiti assegnati, non credo abbia mai letto un bilancio Inail, ma abbia semplicemente indicato questi importi a complemento di un obiettivo di finanza pubblica da realizzare, da garantire, e non abbia certamente compreso quali funzioni gli Enti previdenziali devono assicurare al Paese.

Ce la metteremo tutta; sappiamo di avere importanti alleati nei Patronati; abbiamo aggiornato da poco la convenzione e siamo pronti a mantenere aperti i tavoli di lavoro



in quanto si tratta di un'emergenza che riteniamo si possa superare solo con un attento recupero delle funzioni di conoscenza politica di tutti i sistemi amministrativi, con la piena consapevolezza che non tutti i sistemi, non tutte le Pubbliche Amministrazioni hanno bisogno della stessa ricetta o possono sostenere le stesse misure costrittive.

Garantiamo la diversità dell'Istituto anche nel rapporto con i cittadini, ma nello stesso tempo reclamiamo quell'attenzione che fino adesso è mancata sulla peculiarità di un Ente che – ricordo – nel sistema Paese garantisce la tutela privilegiata ai soggetti più deboli della popolazione, gli infortunati e i tecnopatici.

## Francesco Lotito

■ Presidente Civ Inail

**L**a ricerca di Ispo prospetta due chiavi di lettura che interpellano la realtà dei Patronati, che credo si possano declinare in questo modo: prima chiave di lettura è l'essenzialità del ruolo del Patronati. Per quanto scontata possa apparire l'affermazione, vale la pena, soprattutto in una sede come questa, di riaffermare questa sottolineatura con il supporto necessario della ricerca.

Sono convinto che questa essenzialità debba essere ancora di più messa in risalto, considerando il fatto che i diritti di cittadinanza sarebbero in gran parte – così va interpretato il dato – inesigibili senza l'intermediazione dei Patronati. Sono nati per questo e per questo viene riconfermata, ancora oggi, la loro funzione.

Aggiungo che il loro ruolo diventa ancora più rilevante in presenza di un forte incremento del tasso di complessità delle prestazioni e dei diritti sociali attesi dai cittadini e dai lavoratori, perché cambia la società, cambia profondamente il mondo del lavoro.

Il punto nodale è il rapporto fra la cittadinanza e i sistemi di welfare. Le cose stanno in questo modo: i sistemi di welfare nel nostro Paese sono sotto attacco; la crisi econo-

mica crea le condizioni e le giustificazioni per determinare questo attacco che si manifesta essenzialmente in due modi: il primo è il costo privato delle prestazioni sociali, riferendomi soprattutto a quelle sanitarie; la seconda linea di attacco riguarda proprio il ruolo dell'intermediazione sociale che viene costantemente ridotta.

In questo ambito si inserisce l'elemento di critica forte e pesante rispetto alle condizioni sempre più restrittive nelle quali operano necessariamente i Patronati.

Se mai dovesse esserci una delegazione che va ad incontrare il ministro del Lavoro, sono certo che il dottor Lucibello, dell'Inail, si farà portatore di un ragionamento che egli conosce molto bene e che è maturato nell'ambito del dibattito delle parti sociali che si danno all'interno dell'Ente e degli Enti, perché il punto è come restituire certezza alla fruibilità dei diritti di cittadinanza, per i quali è nato e si è affermato un sistema di welfare quale noi lo conosciamo.

So bene che in questo sistema vi sono pesantezze, vischiosità, complicazioni, costi e sovra costi che vanno sicuramente aggrediti, ma le linee che fin qui sono state seguite dalle politiche di governo non vanno nella

direzione voluta; si limitano e si sono limitate soltanto a produrre un'oggettiva pressione sulle condizioni con le quali i cittadini, appunto, fruiscono dei loro diritti di welfare. La seconda chiave di lettura della ricerca è da riferire sicuramente alla indispensabilità di un rapporto di collaborazione fra i Patronati e gli Enti previdenziali, Inps da una parte, Inail dall'altra.

Il tema della collaborazione, e io ne sono perfettamente consapevole, interpella molto più da vicino e molto più direttamente il rapporto fra i Patronati e l'Inps, ma ve n'è naturalmente anche per l'Inail. Il dottor Lucibello citava la convenzione che regola i rapporti fra l'Inail e i Patronati, una convenzione necessaria sicuramente all'Istituto per svolgere con maggiore efficacia le sue funzioni, ma questa collaborazione oggi ha un terreno molto concreto sul quale misurare le sue capacità di produrre buoni risultati ed è quello relativo alle condizioni in cui l'Istituto, l'Inail, è chiamato a riorganizzare le sue risorse e le sue capacità di intervento. Ancora una volta faccio riferimento ai dati che prima forniva il dottor Lucibello circa le condizioni, la pressione che viene esercitata sugli Enti e sull'Inail, in questo caso, dal versante della disponibilità delle risorse umane e persino delle risorse finanziarie.

Si usa dire che l'Inail è un Istituto finanziariamente florido, il che contabilmente è assolutamente vero, ma prima o poi qualcuno dovrà fare i conti con la realtà patrimoniale che è altra cosa e che interpella la possibilità dell'Istituto di dare copertura alla sua funzione assicurativa attraverso una patrimonializzazione che oggi non viene consentita

come dovrebbe, perché l'Inail è costretto a spostare alla Tesoreria dello Stato qualcosa come 20 miliardi di euro di trasferimenti, che abbiamo accumulato, ma questo è un problema che non riguarda il Patronato, né il discorso diretto sul quale ci stiamo soffermando.

Voglio, invece, anch'io richiamare la vostra attenzione sul fatto che l'Inail deve affrontare un importante processo di riorganizzazione delle sue strutture; lo deve fare intanto perché ha incorporato due Enti disciolti: l'Ispeel e l'Ipsema, ma soprattutto perché si pongono questioni assolutamente nuove che riguardano, appunto, il nodo della prossimità. Noi stiamo cercando di ragionare intorno a un modello organizzativo che consenta di mettere il principio di prossimità al riparo dalle incursioni dei tagli lineari, mascherati da spending review, ma che tali non sono e, siccome sono tagli che intervengono indiscriminatamente sulle strutture, noi dobbiamo fare qualcosa per proteggere la struttura di prossimità che, per quanto riguarda l'Inail, ha caratteristiche del tutto particolari. L'Inail non eroga prestazioni normative, eroga prestazioni sanitarie e riabilitative; ha a che fare con i lavoratori quando purtroppo questi subiscono un danno, un incidente, o quando scoprono di avere una malattia professionale. Si può remotizzare tutto, ma non si può remotizzare l'intervento del medico di fronte al lavoratore che si infortuna. Chi pensa che l'Inail possa menomare la sua struttura di prossimità usando il criterio rozzo dei tagli lineari, mette in discussione forse il più fondamentale dei diritti di cittadinanza, cioè il diritto alla salute.

Questo non può essere consentito; anzi vorrei che il tema della collaborazione, che in questa sede è stato riconfermato come collaborazione istituzionale fra gli Enti ed i Patronati, diventi un'esigenza ancora più ampia e faccia riferimento alla necessità di una collaborazione politica fra gli Enti, l'Inail in questo caso, e i Patronati.

Penso, per esempio, alla necessità di mettere finalmente sul tavolo la rivalutazione del danno biologico che attende dal 2001, un provvedimento che non si può fare se non attraverso l'intervento normativo. L'Inail ha bisogno di sostegno politico per ottenere un risultato di questo genere.

Mi rivolgo a voi, Patronati; mi rivolgo a voi, Organizzazioni sindacali, perché questa collaborazione dia un risultato concreto per il bene dei lavoratori.

C'è bisogno di un'analoga collaborazione per risolvere anche un altro problema che riguarda le malattie professionali: bisogna aggiornare le patologie da lavoro tabellate, quelle cioè riconosciute. Lo possiamo fare e possiamo ottenere questo risultato se anche su questo punto la delegazione che andrà a parlare con il ministro del Lavoro porrà sul tavolo questo problema. Parliamo di queste cose, serie, concrete, che riguardano il benessere, la salute dei lavoratori.

Per quanto ci riguarda l'Inail deve dare corpo e sostanza a questo spirito di collaborazione nell'unico modo in cui può farlo, cioè attrezzando il territorio in modo tale che le funzioni di prestazioni sanitarie, di cura, di riabilitazione, di reinserimento lavorativo vengano esplesate nel modo più efficace.

In questo senso ravviso un ulteriore punto che riguarda il tema del rapporto e della collaborazione: l'Inail esercita la funzione di medicina legale sulla quale la ricerca Ispo rileva un giudizio critico circa il modo in cui viene svolta.

C'è la necessità di un rapporto ancora più stretto e la convenzione che impegna l'Istituto ed i Patronati su questo punto deve tendere a migliorare ancora di più la funzione delle collegiali mediche. Vedo, dunque, la necessità di un ragionamento significativo sul tema della collaborazione che può determinare un effettivo miglioramento, quanto meno per quanto riguarda la tenuta delle prestazioni rispetto ad una tendenza di fondo che c'è nelle scelte di politica economica, che è quella di rendere sempre più stretti, sempre più esigui gli spazi nei quali, appunto, esercitare la funzione.

Noi, ripeto, dobbiamo continuare a valorizzare i contenuti della convenzione e, al tempo stesso, dobbiamo fare in modo che anche su temi di maggiore respiro politico vi possa essere questo rapporto. Se saremo in grado di far funzionare in questi termini la collaborazione, penso che l'essenzialità del ruolo dei Patronati ne risulterà ancora più rafforzata, tale da migliorare il voto di 7,6 espresso dai cittadini in questa ricerca. Così come sono sicuro che anche il voto verso l'Istituto, poco al di sotto, possa essere ancor più positivo. Noi siamo pronti a fare sforzi perché ciò avvenga sapendo che non siamo all'Abc, non siamo al nastro di partenza, ma dobbiamo lavorare insieme e lo faremo volentieri.

## Gilberto De Santis

■ Presidente Itai/Uil

Questa è una giornata importante per noi Patronati, ma credo anche per gli Enti previdenziali perché presentiamo i risultati di un'indagine, ideata e commissionata dal CePa, per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini e, in particolare, dei pensionati in merito ai nostri servizi.

È un argomento che ci sta molto a cuore perché credo che rappresenti il grado di civiltà di un Paese misurare come lo Stato, attraverso i suoi servizi, tratta i suoi cittadini e soprattutto come si rapporta con quelli più deboli a partire dai pensionati. È quindi fondamentale capire l'azione concreta dei Patronati e degli Enti Previdenziali per avere la consapevolezza della soddisfazione reale dei bisogni delle persone.

Con il prof. Renato Mannheimer, abbiamo già realizzato – tempo addietro – una prima indagine presentata al Cnel, in occasione del decennale della Legge 152/2001, allora abbiamo verificato la soddisfazione degli utenti verso i Patronati. In quell'occasione, abbiamo voluto misurare – come ci disse Mannheimer – la nostra capacità operativa e professionale chiedendo come funzioniamo direttamente agli utilizzatori dei no-

stri servizi. Questa seconda ricerca rappresenta un ulteriore approfondimento perché, oltre a evidenziare alcuni aspetti dei servizi offerti dai Patronati, li commisura con quelli degli Enti previdenziali.

Abbiamo compiuto questa scelta non certo per entrare in competizione con gli Enti previdenziali o per far vedere chi è più bravo fra di noi, ma per esaminare come l'insieme delle due strutture e l'insieme dei servizi si completano fra di loro, ed inoltre verificare quali sono, secondo i cittadini, i margini di miglioramento.

In questa riflessione è doveroso partire dall'attuale vicenda dei Cud, che ci vede protagonisti nostro malgrado. Da quest'anno l'Inps non invia più i Cud per posta ai pensionati, ma fa in modo che questo diritto di avere ognuno la certificazione reddituale venga soddisfatto attraverso altre forme che sono quasi tutte on line. Questa è una decisione strategica, che noi non contraddiciamo, né contrastiamo, perché non possiamo fermare il futuro. Tuttavia, ritengo che l'operazione di telematizzazione andasse pensata meglio perché in queste ore i nostri uffici sono assaliti da cittadini preoccupati e la realtà dimostra come, senza strutture sus-

sidiarie e di servizio che accompagnino e che aiutino le persone a soddisfare i propri diritti, questo Paese non ce la farebbe. Si tratta di un segnale preciso che indica quanto siano determinanti i servizi che il Patronato offre quotidianamente ai cittadini e più in generale al Paese.

A mio parere, la ricerca evidenzia due aspetti significativi: uno è il voto medio che i cittadini danno ai servizi del Patronato (oltre il 7,5 su una scala che va da 1 a 10). Un risultato che ci rende soddisfatti. L'altro aspetto è rappresentato dalla richiesta avanzata dalla maggior parte dei cittadini intervistati di mettere a punto un percorso di miglioramento dell'organizzazione degli sportelli.

Questo testimonia ancora di più che, nonostante l'avanzamento dell'informatizzazione, della tecnologia, ecc., i cittadini, soprattutto le persone più anziane, hanno ancora bisogno di avere un'organizzazione degli sportelli più efficiente.

Questo è un aspetto che deve farci riflettere, anche perché noi abbiamo una popolazione anziana che ha bisogno di questi servizi, ma che secondo un recente rapporto Istat è forse quella in Europa meno alfabetizzata dal punto di vista informatico. Basti pensare che il 90% dei cittadini più anziani che vivono in Italia non ha un accesso ad internet, né ha una propria rete. È evidente, quindi, che un Paese civile, che voglia soddisfare i bisogni delle persone, non può farlo solo tramite l'uso dell'informatica. Questo processo, pur inevitabile, necessita di un indispensabile accompagnamento culturale e di strutture di consulenza alle persone.

Le cose vanno fatte insieme alla Pubblica

Amministrazione, vanno pensate, va capito quale è l'impatto organizzativo perché, se c'è un errore anche dell'1% in una procedura, questo diventa un errore che tocca migliaia di persone creando loro enormi problemi.

È chiaro che siamo favorevoli all'innovazione, siamo molto contenti del lavoro che fanno gli Enti e gli Istituti in questo settore, tuttavia dobbiamo sempre aver presente che i milioni di persone che si rivolgono a noi non sono tutte in grado di stare al passo con le moderne tecnologie. Queste tematiche sono costantemente richiamate nella ricerca e dobbiamo fare tesoro dei suggerimenti che vengono avanzati dalle persone intervistate e che consistono nella richiesta agli Enti previdenziali e assicuratori di migliorare l'organizzazione dello sportello e di istituire appuntamenti dedicati.

Per quanto riguarda invece il Patronato mi sembra importante accogliere le indicazioni riguardanti la creazione di «*servizi di seconda generazione*» e cioè offrire una consulenza personalizzata che integri l'azione di assistenza e tutela tradizionale per l'affermazione dei diritti dei cittadini.

Questo ci consentirebbe di consolidare in modo strutturale il nostro rapporto con le persone, in modo particolare con quei soggetti che necessitano di una più specifica attenzione per la soluzione dei loro problemi. Mi riferisco in particolare alle persone disabili, ai cittadini immigrati, ai giovani e a coloro che hanno perso il posto di lavoro senza opportune reti di salvaguardia.

In questo momento di grande crisi economica i Patronati sono costantemente impegnati nell'ampliamento delle proprie fun-

zioni così come delineate dalla Legge 152 del 2001 che prevede servizi innovativi quali la possibilità di sottoscrivere convenzioni con i Comuni, le Regioni e le Province e le altre istituzioni per la realizzazione del welfare locale, la possibilità di offrire consulenza in materia di risparmio previdenziale finalizzato allo sviluppo della previdenza complementare; la possibilità per il Patronato di svolgere una funzione di vero e proprio segretariato

sociale nonché l'offerta dei servizi di intermediazione al lavoro.

In conclusione possiamo affermare che i dati che emergono da questa indagine ci impegnano ancora di più a contribuire al processo di ammodernamento del nostro Paese e alla semplificazione della vita delle persone. **In estrema sintesi possiamo ribadire con forza che il compito che ci affida la ricerca è quello di non lasciare indietro nessuno.**

## Antonino Sorgi

■ Presidente Inas Cisl

**L**a ragione alla base della scelta di realizzare una ricerca sui livelli di conoscenza e di gradimento degli italiani verso i servizi del Patronato e degli enti previdenziali non è affatto formale. Ha l'obiettivo comune di riaffermare la centralità dell'uomo e dei suoi bisogni, attraverso il rafforzamento degli istituti previdenziali e di Patronato, che sono nati proprio per garantire che ciascun cittadino venga tutelato, difeso e accudito nelle sue esigenze, all'interno di un involucro che si chiama società. Una società in continua evoluzione, che modifica le proprie barriere dalle quali scaturiscono poi le nuove istanze sociali, i bisogni della collettività.

La prima domanda che mi pongo, e che rivolgo agli altri interlocutori, è se abbiamo tutti risposto all'emergere di nuove esigenze con coscienza. Abbiamo promosso questa indagine, su cui oggi sollecitiamo una riflessione, affinché si possa stabilire il punto esatto da cui ripartire per rilanciare un approccio innovativo. Faccio un esempio: io sostengo che, dopo 60 anni, anche noi Patronati abbiamo bisogno di rivedere qualcosa, perché c'è un'usura dettata dal tempo e dalla consuetudine a fare sempre le stesse

cose. Siamo invece chiamati ad adeguare la nostra azione alle esigenze di oggi.

Ma c'è un aspetto ancora più interessante dal quale dobbiamo ripartire, facendo un po' di chiarezza fra di noi: dobbiamo uscire da questa situazione fatta di tanta pretestuosità e di tanta presunzione. Non si può addurre la crisi come pretesto per fare piazza pulita di tutti; non è corretto. Non possiamo parlare di spending review in questa circostanza, perché non è di questo che si è trattato. È stata portata avanti, invece, un'azione di macelleria sociale, grazie alla quale si sono scaricati gli oneri di una condizione drammatica sempre sulle stesse spalle.

Sono stati effettuati tagli finanziari agli Enti previdenziali, ai Patronati. Si è scaricata sui cittadini una onerosità gravissima. La pretestuosità di certe giustificazioni fornite per tali operazioni deve essere combattuta. Non possiamo pensare di nasconderci dietro alle innovazioni tecnologiche, perché rappresentano solo un pretesto. Ritengo che la telematizzazione esasperata, così come è stata portata avanti dall'Inps, sia una misura che fa male alla collettività, perché tutti sappiamo che il 55% degli italiani non sa usare il computer, a cominciare dai più anziani. Io stesso, se



non fossi Presidente dell'Inas e dovessi chiedere notizie sulla mia pensione, certamente non ricorrerei alla telematizzazione, né al numero verde.

Questo orientamento non può essere giustificato, come del resto non si possono fare tagli al ministero del Lavoro su capitoli che non ha, per poi arrivare a soluzioni arbitrarie del tipo: «Visto che il ministero non ha soldi, togliamoli ai Patronati». È pura miopia procedere in questo modo, perché impedisce di vedere le conseguenze sociali di tali scelte.

Questa delegazione composta da Patronati ed Enti, allora, la vogliamo comporre, sì o no? Abbiamo il coraggio di andare dal ministro in delegazione per dire «Adesso basta!»? Dobbiamo essere consapevoli della necessità di ripartire da qui, altrimenti rischiamo di rimanere impantanati al punto in cui siamo. Fra 6 mesi non saremo usciti dalla crisi. Occorre fare una spending review vera, che stabilisca come si deve rivisitare la spesa pubblica in un Paese con problematiche come quelle che ha l'Italia, perché non può essere sempre massificato l'intervento in un'unica direzione.

Noi non siamo consulenti del lavoro, non abbiamo altri fini se non assistere il cittadino gratuitamente. Noi, nella logica del principio costituzionale, siamo una struttura voluta dallo Stato; non possiamo essere accomunati ad altri soggetti, siamo strutture peculiari e distinte. Per questo occorre affermare un'alleanza tra noi, formando una delegazione – tra Patronati ed Enti – che abbia una sua forza. Se non lo facciamo, trasformiamo il confronto in un puro esercizio

formale, cioè in qualcosa di cui abbiamo ben poco bisogno, mentre in questo momento c'è necessità di azioni coraggiose per affrontare le sfide che abbiamo di fronte.

Nei rapporti con l'Inps avvertiamo difficoltà che nascono da atteggiamenti ostili da parte di alcuni dirigenti verso gli istituti di Patronato. Noi dobbiamo pretendere chiarezza in questo rapporto, perché non è corretto scaricare sulle spalle degli altri: tagliarci i fondi o non erogare i finanziamenti pretendendo che continuiamo a garantire gli stessi servizi è una pretesa assurda, che non aiuta il nostro Paese e non aiuta noi a portare avanti l'attività.

C'è anche bisogno di mettere mano ad una completa rivisitazione della nostra funzione. Abbiamo la nuova legge di stabilità che prevede dei capitoli relativi al Patronato: riguardano la parte organizzativa, una modifica del paniere, la qualità.

Quest'ultima non può essere definita soltanto sulla base di che cosa offriamo. Per darne una corretta valutazione è indispensabile stabilire anche se tutti i soggetti preposti a questo impegno, abilitati a fare questo lavoro, ne sono effettivamente all'altezza: su 30 Patronati, la metà si può considerare «a conduzione familiare», molto spesso coinvolta in processi che non sono trasparenti, a danno dell'immagine di tutti nella percezione della collettività.

Se si vuole parlare di riforma del sistema Patronati e di ritorno alla qualità, bisogna farlo con grande chiarezza, con grande coraggio, mettendo in campo gli strumenti efficaci allo scopo. Mi spiego: gli ispettori non possono essere esigenti solo con l'Inca e con

l'Inas, ma debbono esserlo con tutti; non possono chiudere gli occhi sulle cose che non vanno bene, perché questo innesta un dubbio ed oggi di dubbi ce ne sono già tanti, non credo che ci sia bisogno di aggiungere altri.

Credo che questo sia un compito del ministero del Lavoro, al quale noi rivolgiamo con fermezza la richiesta di ragionare in termini di collaborazione vera con gli istituti di Patronato e di esercitare con forza il ruolo di governo, di controllo, di legittimità e di trasparenza.

Credo che rilanciare un'alleanza tra ministero del Lavoro, Enti e Patronati ci possa portare a fare chiarezza sui nostri compiti per dare certezza di risultati e di servizi ai cittadini.

Annunciamo pure che noi non ci fermiamo a questa fase, ma andremo avanti con questo tipo di lavoro e di indagine, perché ci sono altre cose che ci riguardano, come la necessità di definire meglio il soggetto Patronato agli occhi delle persone, che spesso non hanno un'idea chiara del nostro ruolo e dei nostri compiti.

Generalmente un nostro utente non dice «Vado all'Inas», ma: «Vado alla Cisl»; non dice «Vado all'Inca» ma «Vado alla Camera del Lavoro». Certo, questo non mi disturba

perché quella è casa mia, è la mia storia, è la storia di tutti noi, però bisogna che in termini di comunicazione si conferisca la legittima visibilità al soggetto Patronato.

Dico questo perché, nel momento in cui veniamo attaccati, se noi non siamo visibili nella società, le nostre alleanze diventano difficili, mentre noi abbiamo bisogno di avere vicino l'utenza, la collettività, quella che ci giudica positivamente e che ci sostiene nella battaglia contro le violazioni costituzionali che i tagli al Fondo Patronato rappresentano.

È necessario mobilitare la gente per difendere questo servizio che riguarda i cittadini, in particolare quelli che si rivolgono a noi: non i ricchi, ma gli operai, i pensionati, la gente che ha bisogno. A loro dobbiamo dire che se il Fondo Patronati si assottiglia sempre di più, è chiaro che non potremo in futuro garantire la gratuità dei nostri servizi. Io non credo che in questo momento sia una via percorribile.

Sono convinto che le disponibilità acquisite in questa iniziativa, da parte dell'Inail, dell'Inps e del ministero del Lavoro, siano una buona base per rafforzare la realtà dei Patronati, affinché essi siano una presenza sempre più solida e capace di fare aggregazione all'interno della società italiana.



## **Documentazione**

**I risultati della ricerca Ispo  
sugli atteggiamenti e comportamenti  
degli italiani verso le protezioni sociali.  
Il ruolo delle agenzie di mediazione**



## Atteggiamenti e comportamenti degli italiani verso le protezioni sociali. Il ruolo delle agenzie di mediazione

Roma, 26 Marzo 2013



ISPO

(Rif.1518v212)

### La ricerca

2

La ricerca ha voluto indagare il grado di orientamento della cittadinanza, in riferimento alla domanda di protezione sociale e al ruolo di mediazione, orientamento, accompagnamento assunto dalle diverse agenzie erogatrici di servizi, in particolare, Inps, Inail e Patronati.

Abbiamo intervistato un campione rappresentativo per sesso, età, area e comune di residenza della **popolazione italiana maggiore di ventiquattro anni** → 1.003 interviste.

## Quanto si orientano gli italiani tra le varie protezioni sociali?

ISPO

40

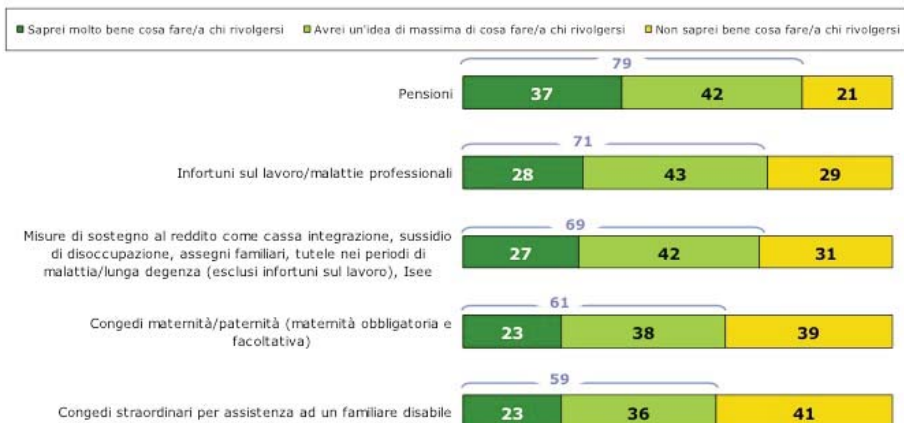
DOCUMENTAZIONE

**Dicono di sapere cosa fare/a chi rivolgersi 4 italiani su 10 per le pensioni; 3 su 10 per infortuni sul lavoro e misure di sostegno al reddito; 2 su 10 per congedi parentali**

4

“Se avesse bisogno di informazioni sui seguenti temi, direbbe che...?”

Ordinamento decrescente per «saprei molto bene cosa fare» - Totale campione



TESTO DELLA DOMANDA: “Parliamo di pensioni, infortuni sul lavoro, permessi per maternità, paternità, assistenza a familiari disabili. In generale se lei ha già avuto o dovesse avere bisogno di informazioni e consulenza su questi temi direbbe...”.

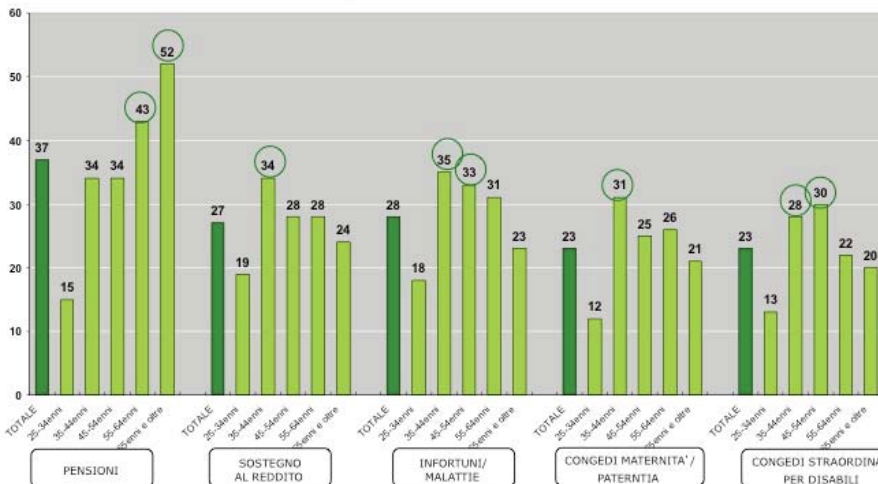
Valori percentuali

ISPO

## Quali “categorie” discriminano di più rispetto al sapersi orientare nelle protezioni sociali?

L'età influisce sulla capacità di informarsi sulle diverse protezioni. Per le pensioni - come era lecito aspettarsi - aumenta al crescere dell'età, le altre misure sono tendenzialmente più note tra i 35-45enni

“Se avesse bisogno di informazioni sui seguenti temi, direbbe che...?”  
 Accentuazioni per «SAPREI COSA FARE» e classi di età



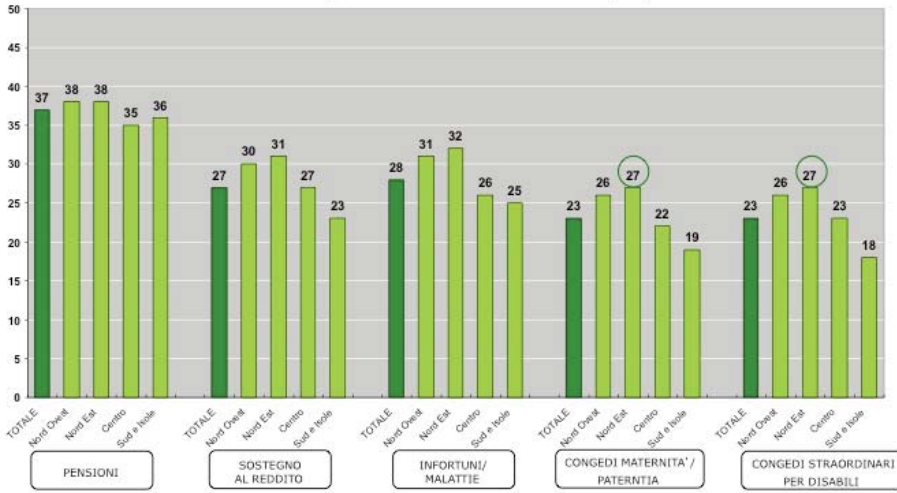
TESTO DELLA DOMANDA: “Parliamo di pensioni, infortuni sul lavoro, permessi per maternità, paternità, assistenza a familiari disabili. In generale se lei ha già avuto o dovesse avere bisogno di informazioni e consulenza su questi temi direbbe...”. Valori percentuali

Non ci sono differenze geografiche rispetto all'orientarsi in tema di pensioni, sulle altre protezioni il Sud e, in misura più contenuta, il Centro Italia appaiono meno informati

7

“Se avesse bisogno di informazioni sui seguenti temi, direbbe che...?”

Accentruazioni per «SAPREI COSA FARE» e area geografica



TESTO DELLA DOMANDA: "Parliamo di pensioni, infortuni sul lavoro, permessi per maternità, paternità, assistenza a familiari disabili. In generale se lei ha già avuto o dovesse avere bisogno di informazioni e consulenza su questi temi direbbe...". Valori percentuali



42

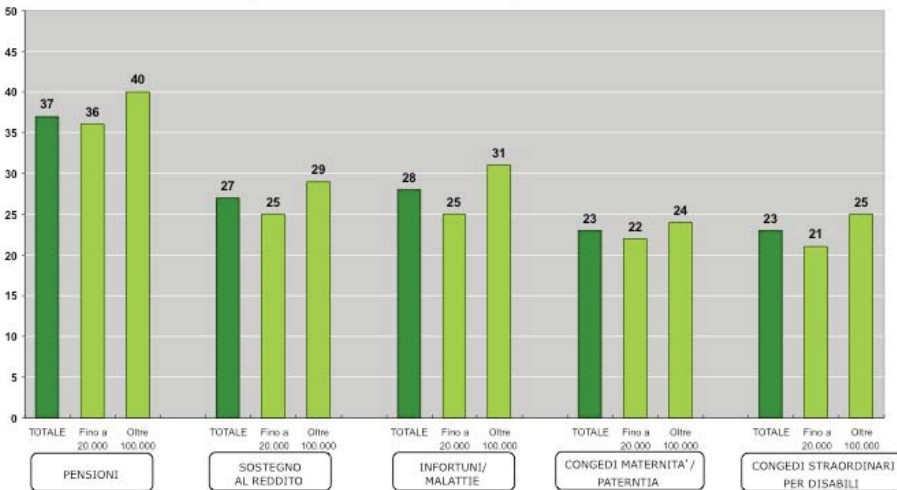
DOCUMENTAZIONE

Più facile orientarsi sulle diverse protezioni per chi abita in città grandi

8

“Se avesse bisogno di informazioni sui seguenti temi, direbbe che...?”

Accentruazioni per «SAPREI COSA FARE» e ampiezza del comune di residenza



TESTO DELLA DOMANDA: "Parliamo di pensioni, infortuni sul lavoro, permessi per maternità, paternità, assistenza a familiari disabili. In generale se lei ha già avuto o dovesse avere bisogno di informazioni e consulenza su questi temi direbbe...". Valori percentuali



Anche le **professioni** sono una categoria importante per discriminare il grado di orientamento.

Per tutte le misure, eccetto le pensioni, **i più informati sono i settori attivi della popolazione.**

I Dirigenti/imprenditori risultano più informati, in particolare, su infortuni e congedi di maternità/paternità.

In quanti hanno chiesto informazioni per le diverse protezioni sociali?

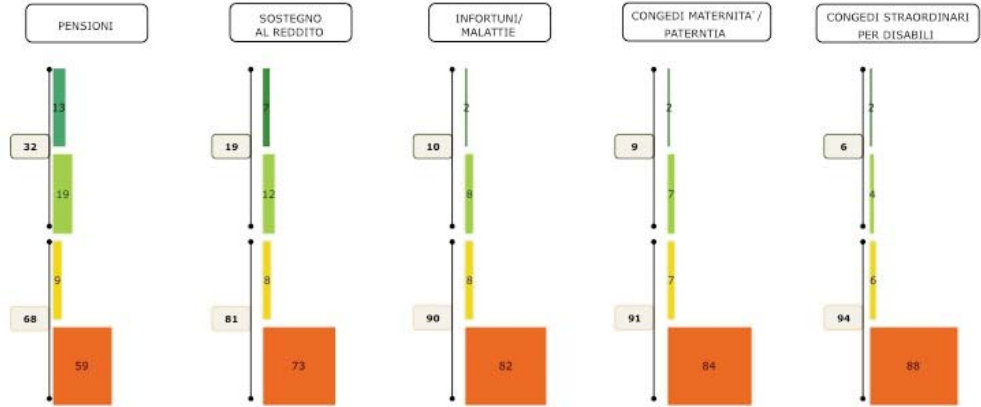


**Le pensioni risultano la misura più universale: è capitato già a 3 italiani (over 24 anni) su 10 di informarsi** 11

“Le è mai capitato di chiedere informazioni/consulenza per i seguenti temi?”

Totale campione

● **Si**, recentemente (ultimi due anni)   ● **Si**, diverso tempo fa (due o più anni fa)   ● **No**, non mi è mai capitato, ma ne avrei bisogno   ● **No**, non mi è mai capitato



TESTO DELLA DOMANDA: “E le è mai capitato di chiedere informazioni/consulenza per...”.  
Valori percentuali



44

DOCUMENTAZIONE

**A chi si rivolgerebbero per ottenere informazioni sulle diverse protezioni?** 12

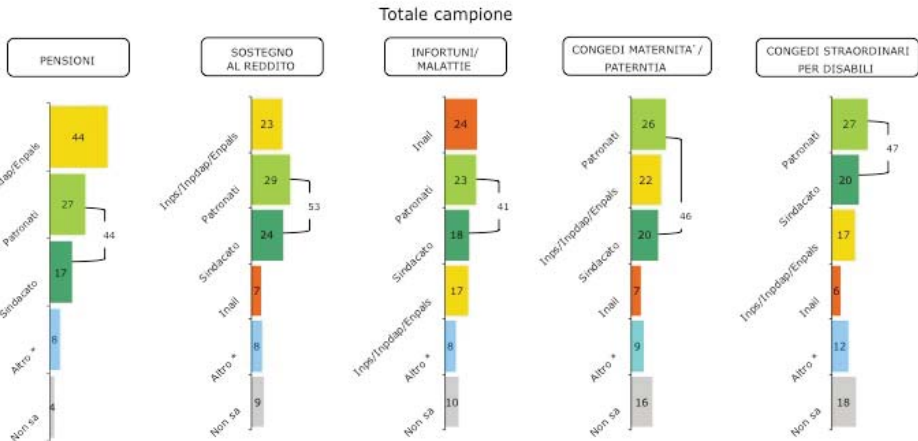
A chi si rivolgerebbero per ottenere informazioni sulle diverse protezioni?



Emerge con evidenza il ruolo di Patronati/Sindacati quali agenzie di mediazione verso le protezioni sociali. Se per le pensioni "pareggiano" con l'istituto deputato, l'INPS, per tutte le altre protezioni sono assolutamente prioritari rispetto agli enti che ne detengono lo specifico mandato

13

"In particolare, a chi si rivolgerebbe per avere informazioni per i seguenti temi?"



ALTRO: indicazioni sotto il 5% : Asl, Servizi sociali/segretariato/Comune, Caaf, Commercialista/Consulente del lavoro/Avvocato/Assicurazione, Datore di lavoro/posto di lavoro, Web

TESTO DELLA DOMANDA: "E in particolare a chi si rivolgerebbe per avere informazioni/consulenze per...".  
Valori percentuali

ISPO

45

DOCUMENTAZIONE

14

Per ogni "protezione" abbiamo confrontato il profilo di chi si rivolgerebbe ai Patronati con quello di chi si rivolgerebbe all'ente di riferimento specifico: in generale, ai Patronati/Sindacati si rivolgono di più operai e pensionati.

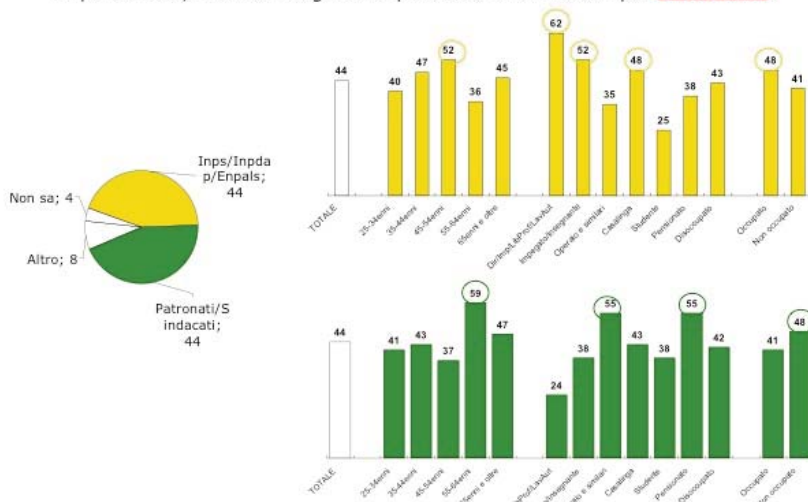
Vediamo due esempi.

ISPO

## I profili di chi si rivolge per le PENSIONI rispettivamente a INPS e PATRONATI/SINDACATI

15

“In particolare, a chi si rivolgerebbe per avere informazioni per **PENSIONI**?”



TESTO DELLA DOMANDA: "E in particolare a chi si rivolgerebbe per avere informazioni/consulenze per...".  
Valori percentuali

ISPO

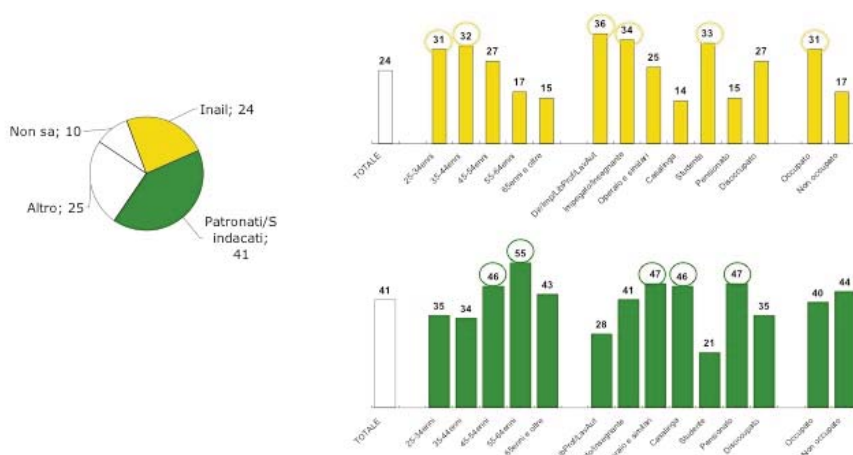
46

DOCUMENTAZIONE

## I profili di chi si rivolge per INFORTUNI SUL LAVORO/MALATTIE PROFESSIONALI rispettivamente a INAIL e PATRONATI/SINDACATI

16

“In particolare, a chi si rivolgerebbe per avere informazioni per **INFORTUNI SUL LAVORO/MALATTIE PROFESSIONALI**?”



TESTO DELLA DOMANDA: "E in particolare a chi si rivolgerebbe per avere informazioni/consulenze per...".  
Valori percentuali

ISPO

## A chi e come si sono rivolti veramente per le diverse protezioni sociali?

Dal confronto tra ipotetico e reale, emerge come, ancora di più, i Patronati siano il riferimento principale degli italiani in fatto di protezioni sociali. Ad esclusione delle pensioni, dove contendono il ruolo di top player all'INPS, in tutti gli altri casi risultano essere il "primo" riferimento per gli italiani

SINTESI: «A chi si rivolgerebbe» VS «A chi si è rivolto»

Pensioni		
	Inps/Inpdap/Enpals	Patronati + Sindacati
A chi si rivolgerebbe	44	44
A chi si è rivolto	42	49

Sostegno al reddito		
	Inps/Inpdap/Enpals	Patronati + Sindacati
A chi si rivolgerebbe	23	53
A chi si è rivolto	17	66

Infortuni/malattie		
	Inail	Patronati + Sindacati
A chi si rivolgerebbe	24	41
A chi si è rivolto	31	47

Congedi maternità/paternità		
	Inps/Inpdap/Enpals	Patronati + Sindacati
A chi si rivolgerebbe	22	46
A chi si è rivolto	20	50

Congedi per familiari disabili		
	Inps/Inpdap/Enpals	Patronati + Sindacati
A chi si rivolgerebbe	17	47
A chi si è rivolto	19	49

E come dichiarano di avere contattato l'Ente a cui si sono rivolti per il servizio?

Prevale nettamente il **contatto diretto/lo sportello**. E, in modo ancora più accentuato, proprio tra chi si è rivolto ai Patronati.

Vediamo due esempi.

ISPO

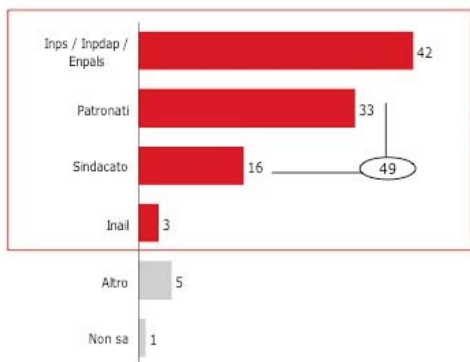
48

DOCUMENTAZIONE

5 su 10 affermano di essersi rivolti ai Patronati/Sindacati per le pensioni. La modalità più utilizzata è lo sportello

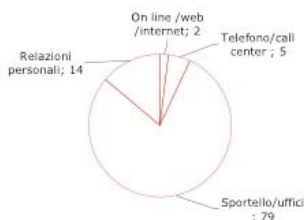
"A quale Ente si è rivolto per il servizio **PENSIONI** ?"

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni per il servizio pensioni ad un ente (recentemente/diverso tempo fa) → 32% totale intervistati



"E come ha contattato l'Ente a cui si è rivolto per il servizio **PENSIONI** ?"

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni (recentemente /diverso tempo fa) ad un ente specifico per il servizio pensioni → 30% totale intervistati



TESTO DELLA DOMANDA: "Al di là di cosa farebbe oggi, l'ultima volta che ne ha avuto occasione a quale Ente si è rivolto inizialmente per chiedere per informazioni/orientamento per..."  
Valori percentuali

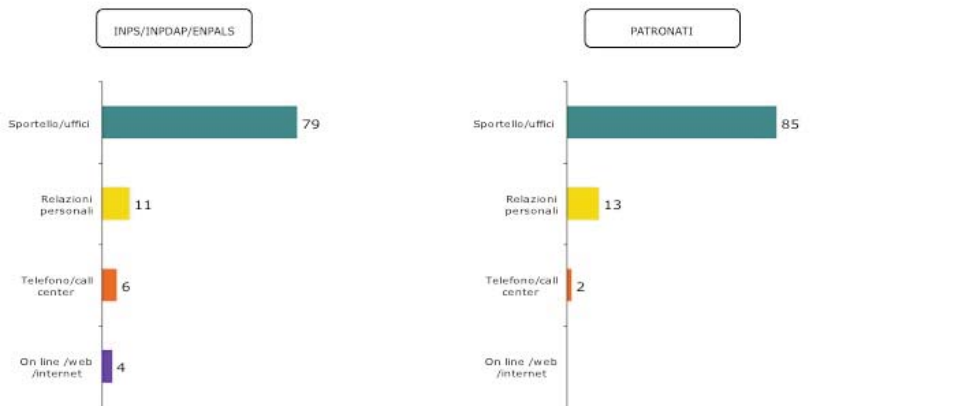
TESTO DELLA DOMANDA: "E come ha contattato l'Ente che ha citato? Mi dica il canale che ha utilizzato principalmente per..."  
Valori percentuali

ISPO

Tra chi si è rivolto ai Patronati per le pensioni è ancora più alta la modalità tramite "sportello/uffici". Tra gli utenti INPS, fa capolino un 4% che dichiara di avere utilizzato l' on line **21**

"E come ha contattato i singoli Enti per il servizio **PENSIONI** ?"

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni (recentemente/diverso tempo fa) per il servizio **pensioni**



TESTO DELLA DOMANDA: "E come ha contattato l' Ente che ha citato? Mi dica il canale che ha utilizzato principalmente per..."

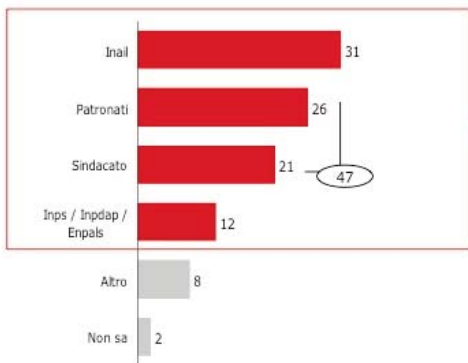
Valori percentuali



5 su 10 affermano di essersi rivolti ai Patronati/Sindacati per infortuni/malattie professionali. La modalità più utilizzata è di nuovo lo sportello **22**

"A quale Ente si è rivolto per il servizio **INFORTUNI SUL LAVORO/MALATTIE PROFESSIONALI**?"

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni per il servizio **infortuni sul lavoro/malattie professionali** ad un ente (recentemente/diverso tempo fa) → 10% totale intervistati



"E come ha contattato l' Ente a cui si è rivolto per il servizio **INFORTUNI SUL LAVORO/MALATTIE PROFESSIONALI**?"

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni (recentemente /diverso tempo fa) ad un ente specifico per il servizio **infortuni sul lavoro/malattie professionali** → 9% totale intervistati



TESTO DELLA DOMANDA: "Al di là di cosa farebbe oggi, l'ultima volta che ne ha avuto occasione a quale Ente si è rivolto inizialmente per chiedere per informazioni/orientamento per..."

Valori percentuali

TESTO DELLA DOMANDA: "E come ha contattato l'Ente che ha citato? Mi dica il canale che ha utilizzato principalmente per..."

Valori percentuali

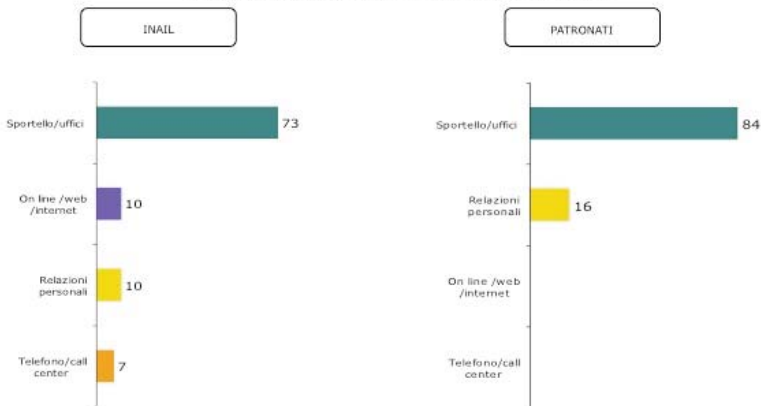


Le modalità di contatto vedono un maggiore numero di contatti on line e via call center per INAIL

23

“E come ha contattato i singoli Enti per il servizio **INFORTUNI SUL LAVORO/MALATTIE PROFESSIONALI?**”

Solo chi ha dichiarato di aver chiesto informazioni (recentemente/diverso tempo fa) per il servizio infortuni sul lavoro/malattie professionali



TESTO DELLA DOMANDA: “E come ha contattato l’Ente che ha citato? Mi dica il canale che ha utilizzato principalmente per...”.

Valori percentuali



50

DOCUMENTAZIONE

24

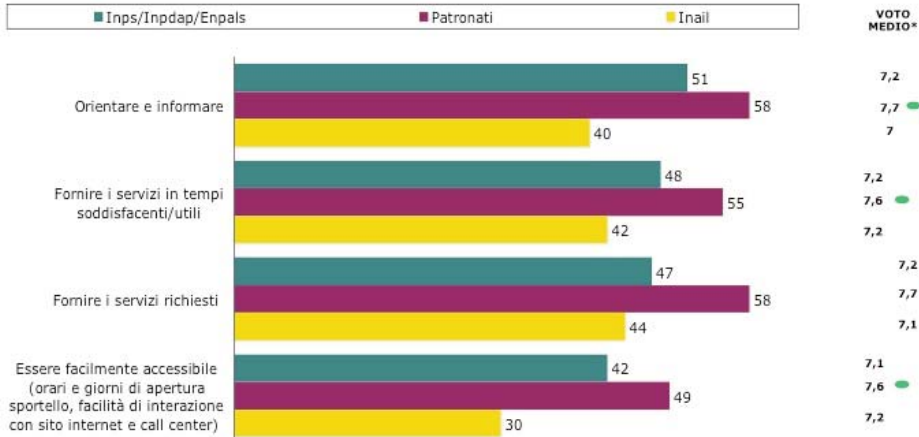
Come giudicano i principali enti a cui si sono rivolti (INPS, INAIL, Patronati)?



**I Patronati riscuoto le percentuali più alte di giudizi "molto positivi" per ogni aspetto indagato. E voti medi più elevati. Buoni comunque anche i giudizi per INPS e INAIL** 25

**GIUDIZI SU DIVERSI ASPETTI DEGLI ENTI**

Per chi dice di essersi rivolto almeno una volta all' ente ed esprime un giudizio «molto positivo»



TESTO DELLA DOMANDA: "Ora le chiederò di esprimere alcuni giudizi per ognuno degli Enti a cui le è capitato di rivolgersi. Mi dia un giudizio utilizzando un voto da 1 a 10 come a scuola, dove 1 è un giudizio molto negativo e 10 molto positivo".

Valori percentuali e medi \* - Voto medio esclusi i «Non sa»



**Quali suggerimenti per migliorare i servizi di INPS, INAIL, Patronati?** 26

Quali suggerimenti per migliorare i servizi di INPS, INAIL, Patronati?

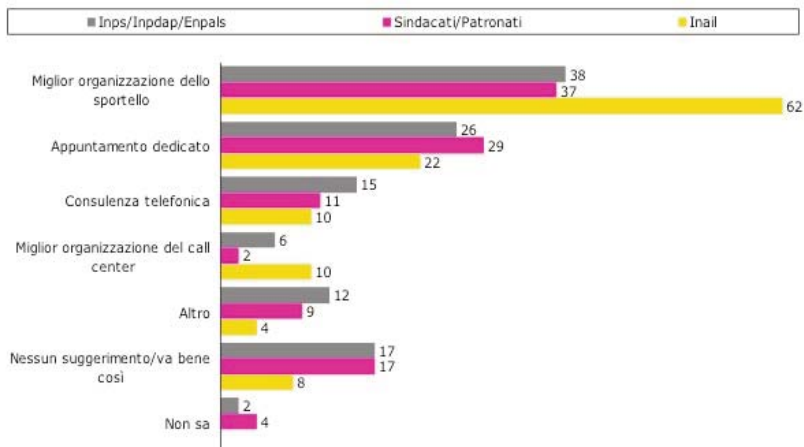




L'INAIL spicca per la maggiore richiesta da parte degli utenti di migliorare i servizi di sportello. Il Patronato ha più alta l'indicazione "appuntamento dedicato", quasi un servizio di "seconda generazione", come se, soddisfatti i servizi ritenuti di base (almeno meglio rispetto agli altri), le richieste divenissero più sofisticate. L'INPS ha più alta la richiesta di consulenza telefonica

27

### SUGGERIMENTI ESPRESSI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DEGLI ENTI



TESTO DELLA DOMANDA: "Alla luce della sua esperienza cosa suggerirebbe ai seguenti enti per migliorare i loro servizi al cittadino".

Valori percentuali

ISPO

52

DOCUMENTAZIONE

## Insight

28

La quota di italiani (over 24) che dichiarano di sapersi orientare bene tra le varie protezioni sociali è pari, in genere a circa un terzo dei rispondenti. Un dato nel complesso positivo. Da valutare se è opportuno - e come - aumentare la quota dei "ben informati".

Emerge con evidenza il ruolo di Patronati/Sindacati quali agenzie di mediazione verso le protezioni sociali. Se per le pensioni "pareggiano" con l'istituto deputato, l'INPS, per tutte le altre protezioni sono assolutamente prioritari rispetto agli enti che ne detengono lo specifico mandato.

Il profilo di chi dichiara che si rivolgerebbe ai Patronati è tendenzialmente più "popolare" (più operai, pensionati) rispetto agli altri enti.

Nella modalità scelta (dichiarata) per contattare i diversi enti, prevale nettamente il contatto diretto/lo sportello (e, in modo ancora più accentuato, tra i Patronati).

I Patronati riscuotono le percentuali più alte di giudizi "molto positivi" per ogni aspetto del servizio indagato. E voti medi più elevati. Buoni comunque anche i giudizi per INPS e INAIL.

Nelle richieste per migliorare il servizio, spicca la richiesta di puntare sul contatto diretto (sportello e appuntamenti dedicati). L'INAIL si differenzia per la maggiore richiesta da parte degli utenti di migliorare i servizi di sportello. Il Patronato ha più alta l'indicazione per "appuntamento dedicato", quasi un servizio di "seconda generazione", come se, soddisfatti i servizi ritenuti di base (almeno meglio rispetto agli altri), le richieste divenissero più sofisticate. L'INPS ha più alta la richiesta di consulenza telefonica.

ISPO

## Scheda di ricerca

29

NOTA METODOLOGICA E INFORMATIVA (in ottemperanza al regolamento dell' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 256/10/CSP, allegato A, art. 5 del 9 dicembre 2010, pubblicato su G.U. 301 del 27/12/2010)

### NOTA METODOLOGICA COMPLETA

**Titolo:**

Atteggiamenti e comportamenti degli italiani verso le protezioni sociali. Il ruolo delle agenzie di mediazione.

**Soggetto realizzatore:**

ISPO Ricerche S.r.l.

**Committente/Acquirente:**

Patronati Cepa, Cipas, Cipla e Copas

**Periodo/Date di rilevazione:**

17-19 ottobre 2012

**Tema:**

Società

**Tipo e oggetto dell'indagine:**

Sondaggio d'opinione a livello nazionale

**Popolazione di riferimento:**

Popolazione maggiore di 24 anni residente in Italia

**Estensione territoriale:**

Nazionale

**Metodo di campionamento:**

Campione casuale stratificato per quote

**Rappresentatività del campione:**

Rappresentativo della popolazione italiana maggiore di 24 anni per genere, età, titolo di studio, condizione professionale, area geografica e ampiezza comune di residenza

**Margine di errore:**

3,1%

**Metodo di raccolta delle informazioni:**

CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

**Consistenza numerica del campione:**

1.003 casi. Totale contatti: 2357; totale interviste effettuate 1003 (TASSO DI RISPOSTA: 42,6% sul totale dei contatti); rifiuti/sostituzioni 1354 (RIFIUTI: 57,4% sul totale dei contatti)

**Elaborazione dati:**

SPSS

### NOTA METODOLOGICA PER I MEDIA

Sondaggio ISPO/Gruppo 3G spa per Patronati CE-PA - Campione rappresentativo popolazione italiana maggiore di 24 anni - Estensione territoriale: nazionale - Casi: 1003 - Metodo: CATI - Rifiuti/sostituzioni: (1354) - Data di rilevazione: 17-19 ottobre 2012 - Margine di approssimazione: 3,1% ..



Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: [www.agcom.it](http://www.agcom.it). In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata, a pena di gravi sanzioni. ISPO non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.



53

DOCUMENTAZIONE

ISPO

ISPO Ricerche s.r.l.  
Viale di Porta Vercellina 8  
20123 Milano  
T 02 48004104 | F 02 48008643  
segreteria@ispo.it | www.ispo.it

