

Presidente: Raffaele Minelli

Collegio di presidenza: Vittorino Delli Cicchi, Luigina De Santis, Franca Gasparri, Umberto Saccone e Sergio Sinchetto

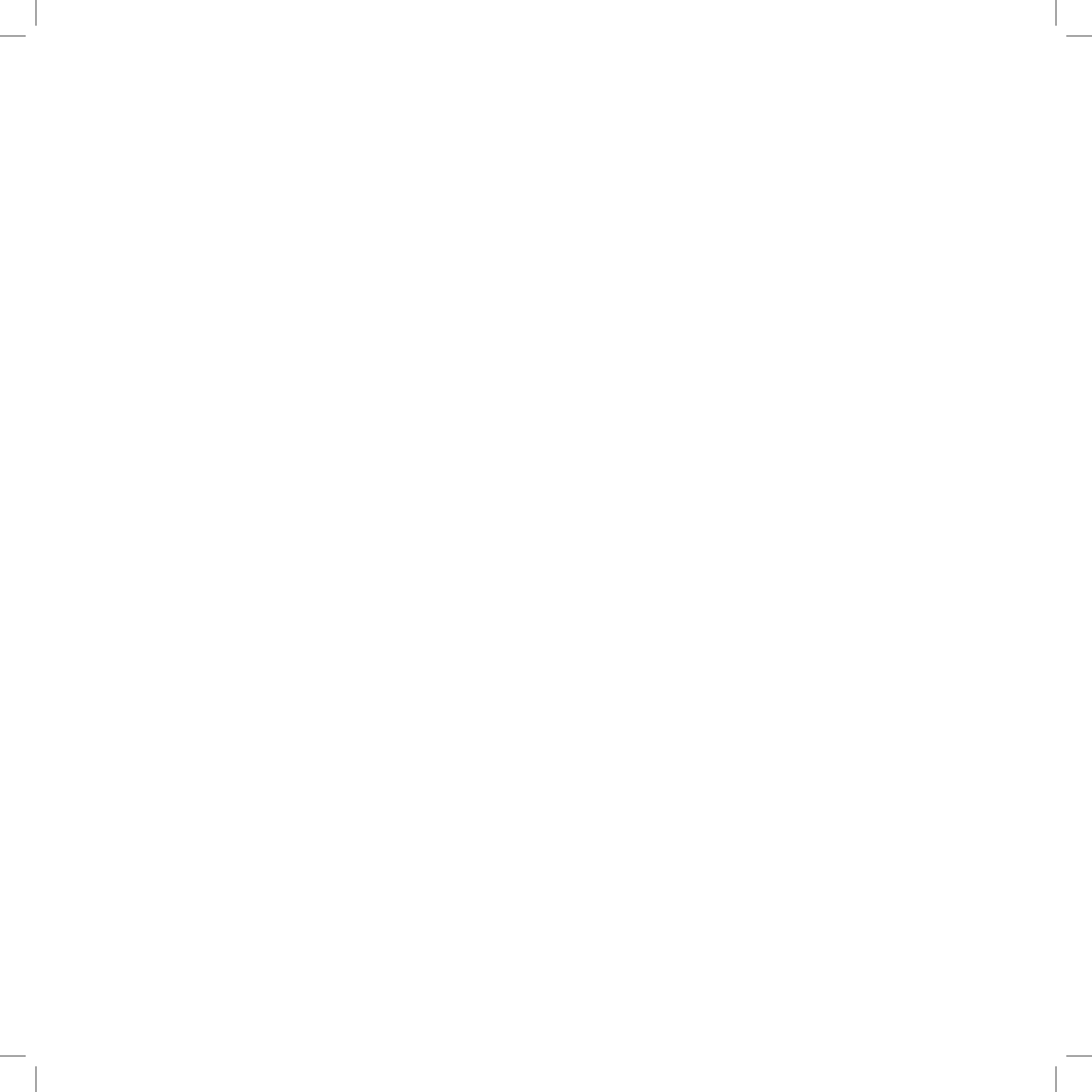
Consiglio di amministrazione: Emanuele Berretti, Wilma Casavecchia, Giovanni Cazzato, Antonio Ciardi, Vincenzo Colla, Vittorino Delli Cicchi, Luigina De Santis, Franca Gasparri, Luciana Gramegna, Stefano Landini, Franco Lo Vecchio, Maria Leonarda Maggio, Raffaele Minelli, Filippo Ottone, Enrico Panini, Pietro Ruffolo, Umberto Saccone, Sergio Sinchetto, Renato Zini.

*Documento elaborato
a cura di*



www.refe.net





INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE	5
<hr/>	
IDENTITÀ	
<hr/>	
LA STORIA E IL RUOLO	9
LA MISSIONE DELL'INCA	12
FINALITÀ	12
VALORI	12
IL PATRONATO NEL SISTEMA CGIL	13
L'INCA IN ITALIA E NEL MONDO: LE SEDI E I SERVIZI	18
IL SISTEMA DI RELAZIONI	27
GLI UTENTI	28
<hr/>	
ORGANIZZAZIONE E RISORSE	
<hr/>	
L'ORGANIZZAZIONE	35
IL PERSONALE	39
I SISTEMI DI GESTIONE E LE RISORSE STRUMENTALI	42
GLI STRUMENTI INFORMATICI	43
IL PROGETTO QUALITÀ	46
LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE	47
IL FINANZIAMENTO DEGLI ISTITUTI DI PATRONATO IN ITALIA	47
IL "FONDO PATRONATI"	48
MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL "FONDO PATRONATI"	50
IL RENDICONTO DELL'INCA NAZIONALE	53

ATTIVITÀ E RISULTATI

QUADRO DI SINTESI	57
PREVIDENZA	64
LAVORO	68
DISOCCUPAZIONE	69
PENSIONAMENTO	71
PERDITA DI UN FAMILIARE TITOLARE DI PENSIONE O POSIZIONE CONTRIBUTIVA	75
SALUTE E BENESSERE NEI LUOGHI DI VITA E DI LAVORO	76
INFORTUNIO, MALATTIA PROFESSIONALE E CAUSA DI SERVIZIO	80
MALATTIA	83
DISABILITÀ	83
ASSISTENZA ECONOMICA E SOCIALE	84
MATERNITÀ E PATERNITÀ	87
DISAGIO ECONOMICO	88
INVALIDITÀ	89
MIGRAZIONE	91
IMMIGRAZIONE	94
EMIGRAZIONE DALL'ITALIA	100
L'ATTIVITÀ LEGALE IN ITALIA E ALL'ESTERO	101
LA COMUNICAZIONE	105
UNA PRIMA ISTANTANEA SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	123

Lettera del Presidente


La scelta di predisporre il primo bilancio sociale dell'INCA nasce dal bisogno sempre più impellente di far conoscere il nostro patronato e soprattutto, attraverso una rendicontazione puntuale delle sue attività, di fornire un quadro completo di ciò che realmente ha fatto negli anni e del prezioso ruolo sociale che ha svolto e continua a svolgere, cercando di dare risposte concrete ai bisogni vecchi e nuovi dei lavoratori, delle lavoratrici, dei pensionati e delle pensionate.

Può sembrare strano, ma nonostante i decenni trascorsi dalla sua nascita (1945), del patronato si parla spesso, ma quasi sempre con una certa dose di approssimazione.

Eppure l'INCA nel corso degli anni ha accumulato esperienze importanti. La sua attività di tutela previdenziale e assistenziale è costellata anche da successi legislativi riconosciuti. "La storia dell'INCA – scriveva il compianto Gino Giugni, in occasione del 40° dell'INCA nel 1985, "è da un lato la storia dei bisogni sociali della gente, dei lavoratori, delle loro famiglie, dei ceti più disagiati. Dall'altro riflette la storia del nostro sistema di protezione sociale. E' così che, anche attraverso la difesa dei diritti individuali, l'INCA ha contribuito allo sviluppo del sistema di sicurezza sociale ottenendo significative pronunce giurisprudenziali, che hanno consentito l'ampliamento della sfera di protezione sociale ed hanno influenzato la stessa produzione legislativa".

Queste parole, pronunciate dal padre dello Statuto dei lavoratori, ci riempiono di orgoglio e vogliamo ricordarle proprio mentre il nostro Paese è investito da una delle più gravi crisi occupazionali dal dopoguerra ad oggi, che sta mettendo in ginocchio le certezze finora acquisite.

Un contesto, quello attuale che, sommato alla frammentazione e alla precarizzazione del mercato del lavoro, già ampiamente verificate nel corso degli ultimi 20 anni, vede impegnati la CGIL e il suo patronato in una battaglia per contrastare questa deriva e per dare un nuovo impulso ad un modello di sviluppo economico e sociale alternativo che sia ispirato all'uguaglianza, alla solidarietà e alla libertà. Valori irrinunciabili sui quali si è articolata l'azione di difesa e di promozione dei diritti del lavoro e di cittadinanza del sindacalismo confederale.



Una responsabilità che richiede uno sforzo di cambiamento anche nel nostro agire, per impedire che la deriva liberista e individualistica prenda il sopravvento. Un rischio reale che già nei decenni scorsi era nella consapevolezza di alcuni padri nobili del movimento sindacale. Sono un monito le parole di Luciano Lama, pronunciate nell'85, a proposito dell'INCA, che restano di una straordinaria attualità. "Se non si risolve il problema dell'adeguamento delle nostre strutture nella dinamica dei cambiamenti sociali ed economiciallora si cade in una trappola che è estremamente pericolosa e che è già tesa sul nostro cammino. La trappola rappresentata dalla teorizzazione per cui il singolo individuo, nella società post-industriale, si difende da sé, e non ha bisogno di associarsi nel sindacato. Ed il padronato teorizza queste posizioni, ma non soltanto il padronato, perché sa bene che i lavoratori isolati sono impotenti di fronte al suo potere nella fabbrica e fuori.ecco allora che si sviluppano perverse tendenze in direzione della privatizzazione dell'assistenza e della sicurezza sociale".

Due affermazioni, quella del giuslavorista e dell'allora segretario generale della CGIL, che segnano bene i confini ideali entro i quali il nostro patronato si muove e intende ancora farlo nel futuro, offrendo assistenza a tutti coloro che soffrono le conseguenze dei profondi cambiamenti nell'economia, nelle società globalizzate e multietniche del XXI secolo.

In questo contesto, il bilancio sociale dell'INCA può diventare uno strumento utile di conoscenza e di approfondimento non soltanto per noi che vogliamo vincere i limiti del nostro operato per continuare a percorrere il solco culturale segnato nei decenni passati, ma anche per quanti non conoscono l'INCA e possono essere attratti dalle campagne di disinformazione, tendenti a screditare e a neutralizzare il ruolo sociale del patronato e a imporre un'idea di Stato sociale residuale e privatistico. Soprattutto a questi ultimi vorremmo dedicare il nostro primo bilancio sociale, consapevoli di poter vincere la loro diffidenza e le loro paure.

L'INCA è stata ed è la cerniera che unisce il bisogno individuale di non sentirsi da soli di fronte alle leggi e alle Istituzioni, con quello collettivo di difendere e promuovere ciò che uno Stato di diritto democratico riconosce come diritti universali, quali sono quelli alla salute, al lavoro, al benessere, all'istruzione, ad un'assistenza adeguata.

Gli operatori dell'INCA, o meglio, come preferiamo chiamarci, i sindacalisti della tutela individuale, sono ben rappresentati in questo volume che raccoglie le pratiche di ogni singola area di intervento (previdenza, assistenza, tutela della salute, sicurezza nei posti di lavoro e migrazione); espressione delle migliaia e migliaia di persone che, rivolgendosi a noi con fiducia, fanno dell'INCA il primo patronato per attività e presenza.

Vogliamo continuare ad esserlo insieme alla CGIL perché, come diceva Lama, nell'85, " è impossibile immaginare l'INCA senza la CGIL; ma è altrettanto impossibile immaginare la CGIL senza l'INCA. Il processo di integrazione, soprattutto in determinati periodi della storia sindacale, ha fatto sì che l'INCA diventasse sempre più una cosa sola con il sindacato, intimamente connesso cioè alla nostra struttura sindacale".

Raffaele Minelli
presidente dell'INCA



IDENTITÀ

LA STORIA E IL RUOLO

Dal 1945 a oggi cresce costantemente il riconoscimento del ruolo sociale dell'INCA e si rinnovano i servizi offerti in risposta ai bisogni del Paese

La tutela individuale dei diritti si sviluppa a partire dalle prime forme di assistenza fornite dalle Società di Mutuo Soccorso.

La questione sociale emerse nella sua gravità con lo sviluppo industriale. In particolare, l'uso delle macchine e la concentrazione di tanti lavoratori nelle fabbriche aumentò la pericolosità del lavoro e il rischio di insalubrità dei luoghi di lavoro.

Negli anni, le rivendicazioni dei lavoratori si trasformarono sul piano dei diritti sociali in conquiste che andavano difese. Nel percorso di riconoscimento di diritti sociali dei lavoratori prima e di tutte le persone dopo, un ruolo importante è svolto dal Patronato. A partire dalle prime forme di tutela dei diritti sociali si ripercorre la storia evidenziando il ruolo dell'INCA.

1780

LA TUTELA
MUTUALISTICA

1898

LA PREVIDENZA

1917

L'ASSICURAZIONE
SUGLI INFORTUNI

1945

LA CGIL E IL SERVIZIO INCA

Nascono le Società di Mutuo soccorso, costituite per rimediare alle carenze dello Stato Sociale ed aiutare i lavoratori nella difesa contro i danni da lavoro. In queste associazioni si riconoscono i tratti distintivi dell'attività del Patronato.

Si costituisce l'antenato dell'Ente di Previdenza: la Cassa nazionale di previdenza per operai che fornisce prestazioni economiche sia in caso di invalidità, sia per vecchiaia, l'adesione alla quale è facoltativa. È finanziata con versamenti dello Stato e dei lavoratori e con contributi volontari dei datori di lavoro.

Si prevede l'obbligo assicurativo contro gli infortuni sul lavoro in agricoltura. In una logica di Stato assistenziale, ai Patronati, che erano fondati da Province, Comuni o enti morali, è riconosciuta la funzione di presa in carico del patrocinio dei lavoratori nelle cause per ottenere il riconoscimento del danno da lavoro subito.

Dopo la nascita della CGIL, **viene fondato l'Istituto Nazionale Confederale di Assistenza della CGIL (INCA)**, che offre servizi di pubblica utilità, tutela e promuove i diritti riconosciuti a tutte le persone.

ANNI '50

LA RICOSTRUZIONE
DEL PAESE

ANNI '60

IL BOOM ECONOMICO

ANNI '70

LO SVILUPPO DELLO STATO
SOCIALE

L'INCA svolge:

- **assistenza tecnico-amministrativa e medico-legale** ai lavoratori, patrocinando anche le cause nei confronti degli enti di previdenza ed assistenza;

- **ruolo di promozione dei diritti individuali** in occasione di campagne sia di informazione contro lo sfruttamento dei lavoratori e la precarietà della retribuzione sia di sensibilizzazione circa il diritto ad avere buone condizioni di lavoro e diritti previdenziali.

Rappresentativa è l'attività svolta al fine di recuperare ritardi nel raggiungimento di elementari diritti per determinate categorie di lavoratori: mondariso e lavoratori dell'agricoltura, minatori, emigranti, edili, addetti al commercio.

In una realtà sociale in cui è necessario fondare dalle basi il benessere, l'INCA si fa promotore di iniziative educative-culturali organizzando colonie per i figli dei lavoratori, attività ricreative, corsi di cultura popolare, corsi di alfabetizzazione e di istruzione elementare, oltre a corsi di istruzione professionale.

L'INCA si distingue per svolgere un ruolo di solidarietà in occasione di eventi straordinari particolarmente gravi in Italia (come l'alluvione del Polesine, lo scoppio di grisou nella miniera di Ribolla, il disastro della diga del Vajont, il terremoto nel Belice, l'alluvione di Firenze) e all'estero (disastro di Marcinelle in Belgio e Mattmark nella Svizzera tedesca).

Promuove forme di tutela della salute sui luoghi di lavoro, dando un contributo propositivo alla legislazione che riconosce risarcimenti in base all'entità del danno subito.

Nasce lo Statuto dei Lavoratori e il Patronato entra nei luoghi di lavoro, ampliando la sua attività e la sua capacità di tutela dei diritti dei lavoratori. Il suo ruolo si caratterizza sempre più nell'esercitare la tutela risarcitoria (per infortuni, malattie professionali e danni da lavoro), in stretta relazione con le politiche di prevenzione della CGIL. Nello svolgere la sua attività si avvale della rete di consulenti legali e medico-legali che rappresentano una risorsa qualificata del Patronato.

I GIORNI NOSTRI

LA CRISI DELLO STATO SOCIALE

La realtà sociale ha evidenziato miglioramenti nel riconoscimento dei diritti delle persone.

La carica propositiva che il Patronato ha dispiegato negli anni per lo sviluppo di diritti sociali di qualità ha cambiato forme. Oggi persistono forti disuguaglianze nella distribuzione della ricchezza, nella tutela dei diritti dei lavoratori e nell'accesso ai diritti di cittadinanza, tali per cui la società ha bisogno di richiamarsi ai valori di equità, uguaglianza e solidarietà a cui si ispira l'attività dell'INCA.

Il Patronato ha conosciuto un rinnovamento che, a fronte delle profonde trasformazioni del tessuto produttivo, del mercato del lavoro, della composizione della popolazione, assegna un ruolo crescente alla tutela individuale per lo sviluppo di quella collettiva. Ai giorni nostri l'attività si concentra nel fornire consulenza e tutela nelle tradizionali materie previdenziali e a favorire assistenza e risposte ai nuovi bisogni che emergono da una società globalizzata (salute dentro e fuori i luoghi di lavoro, welfare locale, diritti di cittadinanza). L'INCA si fa carico delle richieste di assistenza, giustizia e aiuto (si vedano i servizi in tema di migrazione) svolgendo sia la verifica dei diritti alle prestazioni nei confronti degli Enti preposti sia la consulenza sui possibili scenari della previdenza (si citano i servizi che attengono alla verifica della posizione contributiva e ai Fondi pensione).

LA MISSIONE DELL'INCA

FINALITÀ

Il patronato INCA CGIL, ente privato che offre servizi di pubblica utilità, tutela e promuove i diritti riconosciuti a tutte le persone dalle disposizioni normative e contrattuali - italiane, comunitarie e internazionali - riguardanti il lavoro, la salute, la cittadinanza, l'assistenza sociale ed economica, la previdenza pubblica e complementare.

Per raggiungere tali finalità, l'INCA attiva la partecipazione consapevole dei cittadini e salvaguarda, nei confronti di Enti e Istituzioni, in Italia e all'estero, la piena affermazione e l'estensione dei loro diritti, in materia di:

- previdenza;
- salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro;
- assistenza economica e sociale;
- migrazione.

L'INCA in particolare offre:

ai cittadini italiani e stranieri: l'informazione sui diritti, la consulenza, anche medico-legale e legale, la gestione delle pratiche amministrative e degli eventuali ricorsi, la verifica delle prestazioni previdenziali e socio-assistenziali erogate dagli Enti e dalle Pubbliche Amministrazioni;

ai lavoratori, alle Pubbliche Amministrazioni e ai datori di lavoro privati: l'informazione, la consulenza, l'assistenza e la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

alla collettività: iniziative per favorire lo sviluppo e la riforma della legislazione sociale, anche tramite la divulgazione di studi e ricerche in materia di diritti sociali.

VALORI

L'INCA si ispira ai valori di:

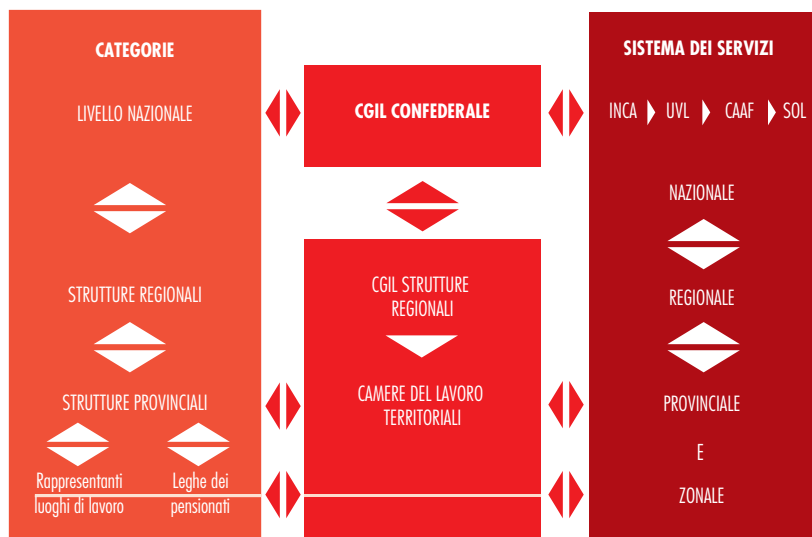
- equità e uguaglianza;
- solidarietà e coesione sociale;
- partecipazione attiva.

L'INCA, appartenendo al sistema CGIL, condivide e promuove i valori della Confederazione:

- Costituzione della Repubblica;
- pace tra i popoli;
- sviluppo equilibrato tra le diverse aree del mondo;
- uguaglianza ed esigibilità dei diritti;
- pari opportunità fra uomini e donne;
- integrazione e cittadinanza europea;
- solidarietà attiva tra i lavoratori;
- centralità del lavoro;
- autonomia e indipendenza del sindacato;
- unità dei lavoratori e democrazia sindacale;
- solidarietà;
- libertà sindacale e pluralismo.

IL PATRONATO NEL SISTEMA CGIL

Il patronato INCA si inserisce nell'ambito delle strutture confederali della CGIL come rappresentato di seguito:



Il sistema delle relazioni tra l'INCA e la CGIL si realizza a diversi livelli:

STRUTTURE CONFEDERALI

- livello nazionale: l'INCA sviluppa la sua attività soprattutto con i dipartimenti Organizzazione, Welfare, Internazionale, Salute e sicurezza, nonché con le Categorie;
- livello regionale: l'INCA, interagendo con la CGIL e le Categorie Regionali, programma l'organizzazione dei servizi e l'utilizzazione delle risorse, degli investimenti e della formazione;
- livello provinciale e Camere del Lavoro Territoriali: l'INCA gestisce e eroga i servizi in forma coordinata e sotto la regia delle Camere del Lavoro e in rapporto con le Categorie.

SISTEMA DEI SERVIZI DELLA CGIL

È l'insieme delle strutture che, come l'INCA, svolgono attività a sostegno delle persone per risolvere i problemi che esse incontrano nel lavoro, in campo previdenziale, nella tutela della salute o nell'accesso ai servizi sociali e nei rapporti con il fisco:

- Uffici Vertenze: controllo della busta paga e del TFR, assistenza legale e tutela contrattuale individuale, procedure fallimentari, e, in alcune strutture, danno biologico "differenziale" d'intesa con l'INCA;
- CAAF e Società Servizi Fiscali: assistenza fiscale per le dichiarazioni reddituali, calcolo dell'ICI, certificazioni ISEE, pratiche per le successioni e, in alcune strutture, assistenza ai datori di lavoro domestico;
- Servizi di Orientamento al Lavoro: assistenza a chi cerca lavoro, orientamento alla formazione professionale e reinserimento nell'attività lavorativa.

CATEGORIE SINDACALI

Il lavoro comune tra sindacati di categoria e l'INCA tende ad assicurare l'integrazione tra tutela collettiva e tutela individuale dei diritti delle persone. Le relazioni tra i sindacati di categoria e l'INCA si sviluppano tramite:

- la presenza degli operatori dell'INCA nei luoghi di lavoro e nelle sedi sindacali;
- l'attivazione di progetti di lavoro comuni e di campagne di informazione sui temi della disoccupazione, della mobilità e per l'accompagnamento alla pensione;
- la formazione di collaboratori e delegati;
- l'attività di consulenza sui diversi punti della contrattazione (malattia, per particolari categorie di lavoratori) e sull'applicazione di specifiche normative in tema di controllo della salute.

I PRINCIPALI PROGETTI NAZIONALI COMUNI INCA e CATEGORIE CGIL **Tutti i progetti si svolgono in collaborazione con i Dipartimenti della CGIL**

CGIL



Accordo con le categorie per la formazione dei delegati per la sicurezza sociale. Militari: collaborazione con il "Nuovo Giornale dei Militari" per la gestione delle domande finalizzate all'ottenimento dei benefici a favore delle vittime da uranio impoverito (in base al decreto n 37/2009).



SPI CGIL
Sindacato Pensionati Italiani

Collaborazione per la verifica della correttezza del comportamento degli Istituti di Previdenza (controllo dell'importo della pensione, dichiarazioni reddituali agli Enti di previdenza, accesso alle prestazioni assistenziali) e il supporto per l'attivazione di ricorsi legali.



FLAI CGIL
Federazione Lavoratori Agro - Industria

Accordo per la presentazione e gestione delle domande di disoccupazione agricola e la collaborazione per il controllo sulla corretta interpretazione delle nuove norme previdenziali per i lavoratori agricoli.



FILCAMS CGIL
Federazione Italiana Lavoratori Commercio Alberghi Mense Servizi

Accordo per la presentazione e gestione delle domande di disoccupazione con requisiti ridotti.



FILLEA CGIL
Federazione Italiana Lavoratori Legno Edili e Affini

Accordo per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e la collaborazione per la predisposizione della proposta di legislazione sui lavori usuranti.



FILCEM CGIL
Federazione Italiana Lavoratori Chimica Energia Manifatture

Intesa per lo sviluppo della previdenza complementare.



FUNZIONE PUBBLICA

Accordo per la proposta all'Istituto INPDAP di un adeguamento del sistema di raccolta delle posizioni assicurative degli iscritti. Controllo e consulenza pensioni che fanno seguito a progetti territoriali.



FLC CGIL Federazione Lavoratori della Conoscenza

Verifica della posizione assicurativa e consulenza per il pensionamento dei lavoratori della conoscenza, in particolare per il personale della scuola.



FILT CGIL Federazione Italiana Lavoratori Trasporti

Attività volta all'emersione delle malattia da lavoro per attuare politiche sia di tutela sia di prevenzione.



Fiom CGIL Federazione Italiana Operai Metalmeccanici

Progetto per l'emersione delle malattie professionali presso lo stabilimento FIAT di Melfi.



FILTEA CGIL Federazione Italiana Lavoratori Tessili Abbigliamento Calzaturieri

Progetto per l'emersione delle malattie professionali presso il distretto calzaturiero di Fermo e Lecce.



FISAC CGIL Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito

Lavoro comune per la regolarizzazione delle posizioni assicurative dei dipendenti delle Authority.



NIDIL CGIL Nuove Identità di Lavoro

Tutela previdenziale dei lavoratori iscritti alla Gestione Separata dell'INPS (predisposizione di un'apposita guida e corsi di formazione).



SILP Sindacato Italiano Lavoratori Polizia per la CGIL

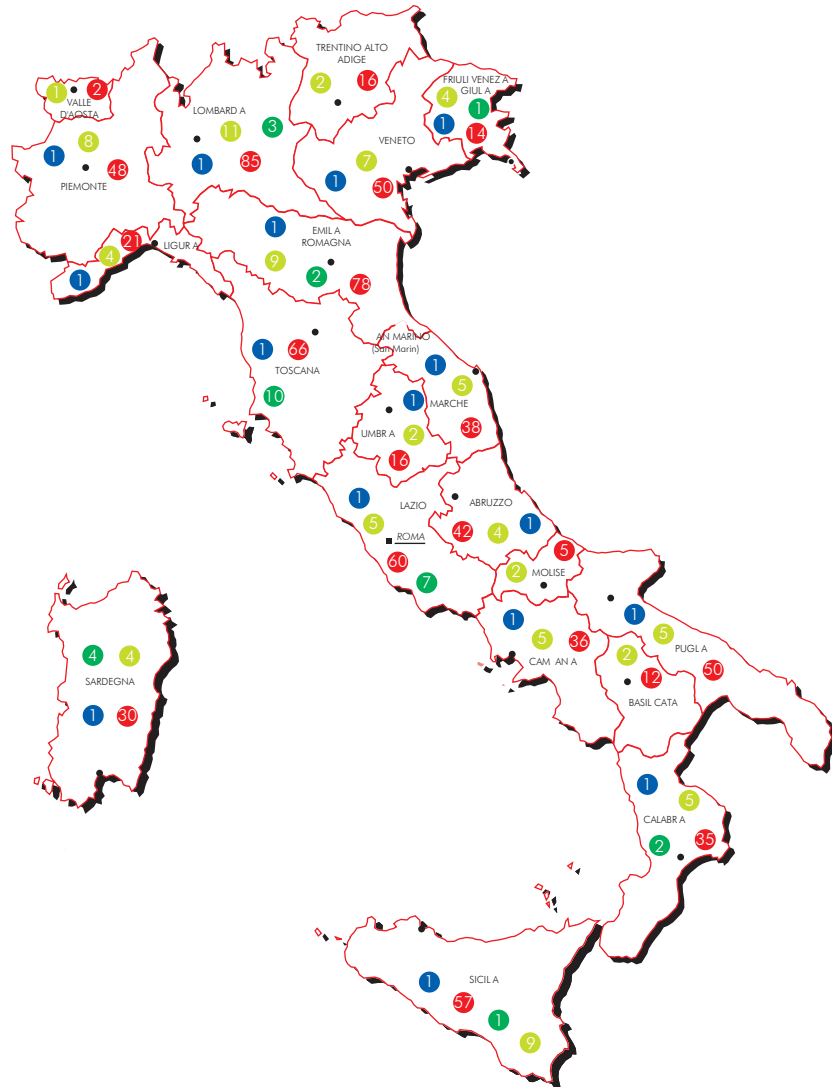
Predisposizione di una guida sulla Causa di Servizio e ipertesto sul trattamento pensionistico dei dipendenti del comparto sicurezza.

L'INCA IN ITALIA E NEL MONDO: LE SEDI E I SERVIZI

La presenza ramificata sul territorio è un punto di forza dell'INCA. Tramite l'organizzazione dei suoi uffici il Patronato presidia tutto il Paese ed è presente nei Paesi esteri nei quali esistono forti comunità di emigrati italiani o rilevanti migrazioni in atto verso l'Italia.


In Italia, l'organizzazione delle sedi si articola a vari livelli, regionale, provinciale e/o comprensoriale e zonale. A livello di articolazione regionale, l'INCA è presente in tutte le regioni italiane a eccezione della Valle d'Aosta, del Molise, della Basilicata, regioni nelle quali pure operano dei coordinatori regionali delle attività.

SEDI INCA ITALIA				
	Regionali	Provinciali	Comprensoriali	Uffici di Zona
Piemonte	1	8		48
Valle d'Aosta		1		2
Lombardia	1	11	3	85
Veneto	1	7		50
Trentino		1		10
Alto Adige		1		6
Friuli Venezia Giulia	1	4	1	14
Liguria	1	4		21
Emilia Romagna	1	9	2	78
Toscana	1	10		66
Umbria	1	2		16
Marche	1	5		38
Lazio	1	5	7	60
Abruzzo	1	4		42
Molise		2		5
Puglia	1	5		50
Campania	1	5		36
Basilicata		2		12
Calabria	1	5	2	35
Sicilia	1	9	1	57
Sardegna	1	4	4	30
TOTALE	16	104	20	761



LEGENDA

- Regionali: 16
- Provinciali: 104
- Comprensoriali: 20
- Uffici di zona: 761



Per assicurare una copertura totale del territorio e raggiungere il maggior numero di persone che necessitano di assistenza e tutela, l'INCA negli anni ha contattato i suoi utenti direttamente organizzando la sua presenza oltretutto nelle sue strutture (uffici regionali, provinciali e/o comprensoriali e zonali) in luoghi di lavoro e punti di incontro come le strutture territoriali della CGIL, i Comuni, le Associazioni, potendo contare su una rete di collaboratori su base volontaria.

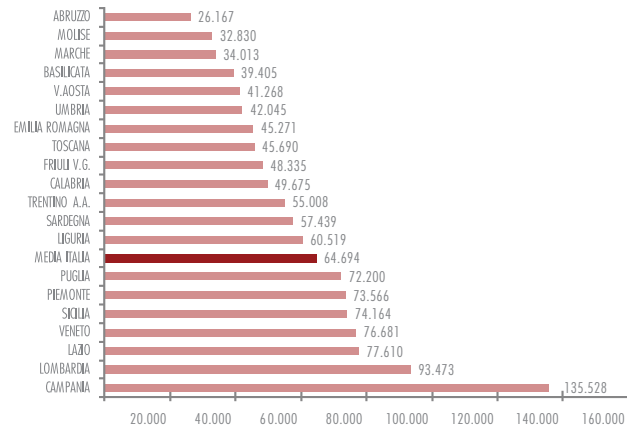
Nel mondo, l'INCA è maggiormente presente in quei Paesi che in passato o ancora oggi sono interessati da un flusso migratorio di nostri connazionali. Negli ultimi anni, l'INCA ha aperto nuove sedi nei Paesi di provenienza delle comunità di immigrati più numerose in Italia.

La presenza dell'INCA all'estero si realizza sulla base di due tipologie di strutture organizzative, l'Ufficio di Coordinamento, che si può articolare a livello provinciale e zonale, e l'Ufficio di Rappresentanza.

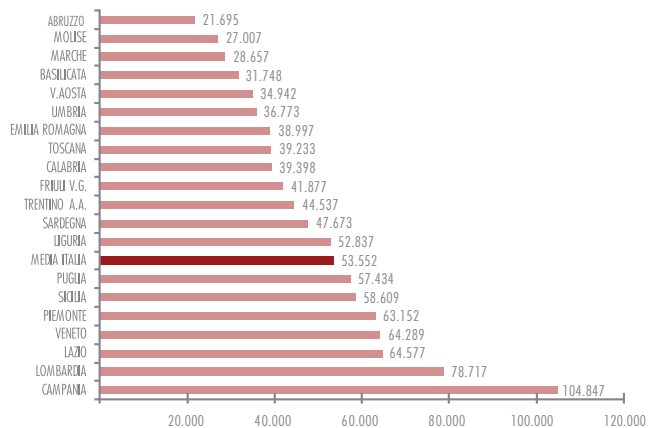
POPOLAZIONE PER SEDI IN ITALIA

La presenza delle sedi dell'INCA è capillare: a livello nazionale, in media, ad ogni ufficio INCA fa riferimento una popolazione di 64.694 abitanti. A livello regionale si va da un minimo di 26.167 abitanti per sede in Abruzzo sino a valori più elevati della Campania (135.528) e della Lombardia (93.473), regioni ad elevata densità di popolazione.

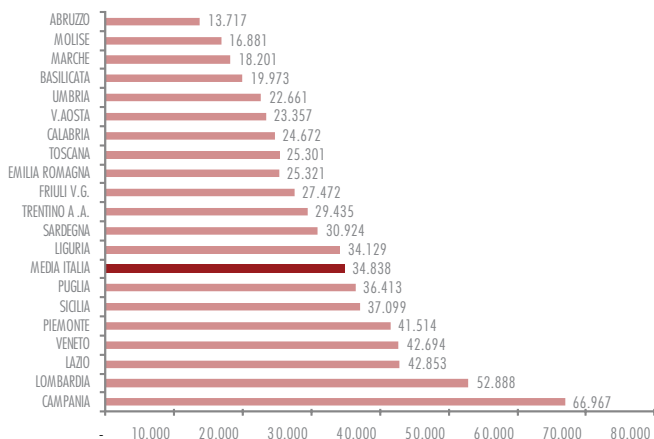
N. residenti per sedi



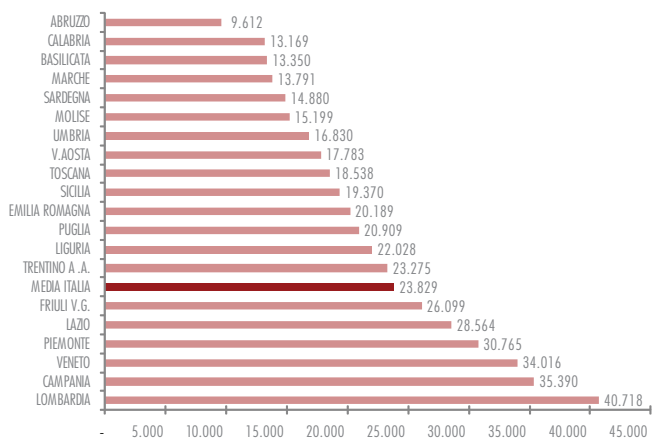
N. maggiorenni per sedi



N. popolazione 30/65 per sedi

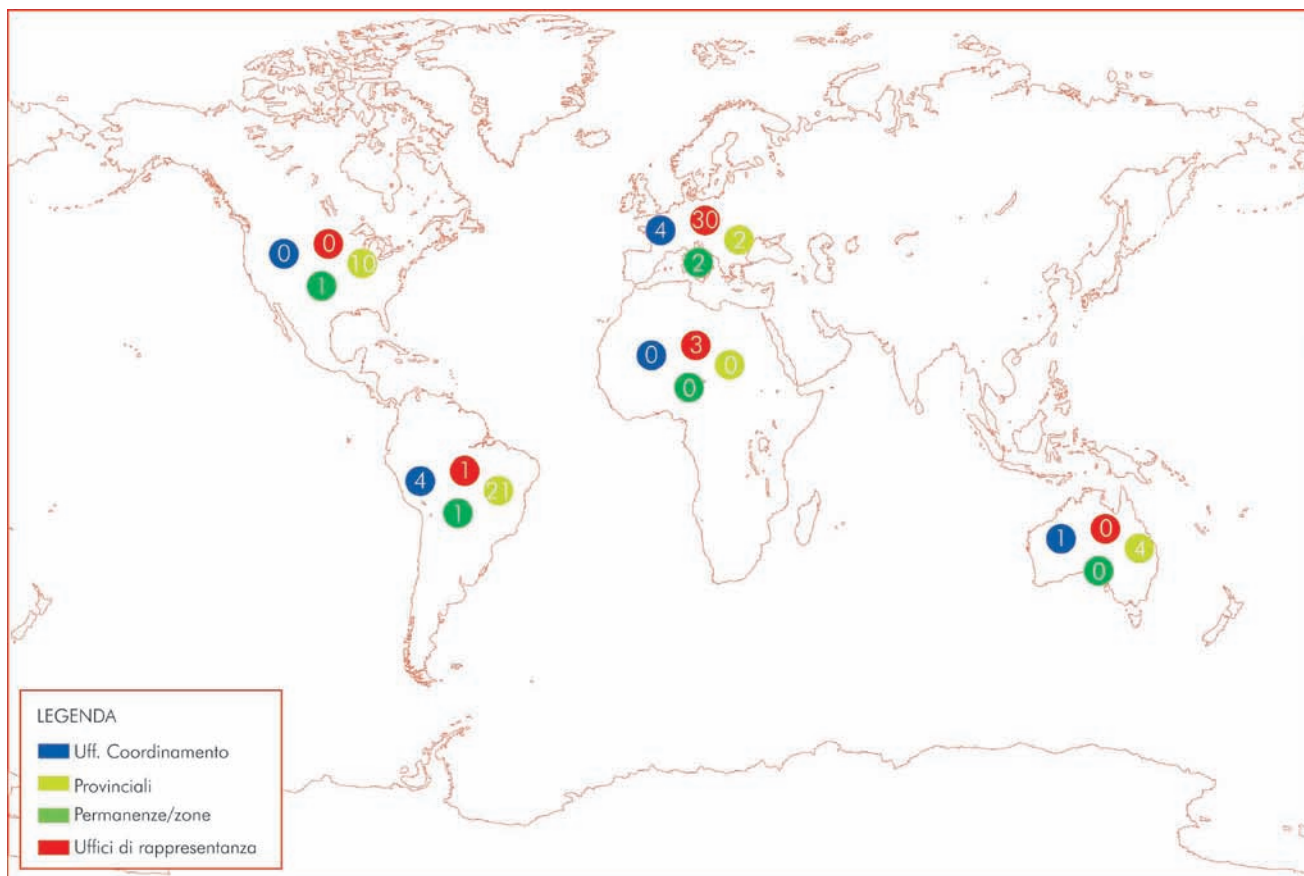


N. occupati per sedi



I dati sono confermati anche nell'analisi dei sottoinsiemi riferiti alla popolazione maggiorenne, alla popolazione tra i 30 e 65 anni ed al numero di occupati, divenendo via via più positivi quanto più il sottoinsieme è contenuto.

I dati dei grafici presentano differenze sostanziali in positivo ed in negativo rispetto alla media nazionale sia come conseguenza della presenza territoriale delle sedi INCA, sia in considerazione della struttura regionale del mercato del lavoro.



Sedi INCA Mondo					
	Europa	Africa	America del Nord	America del Sud	Australia
Uffici di coordinamento	4	0	0	4	1
Uffici provinciali	30	0	10	21	4
Permanenze / zone	2	0	1	1	0
Uffici di rappresentanza	2	3	0	1	0
Totale	38	3	11	27	5

STATI CON SEDI INCA RICONOSCIUTE DAL MINISTERO DEL LAVORO

Europa

- ▶ Svizzera
- ▶ Belgio
- ▶ Germania
- ▶ Francia
- ▶ Gran Bretagna
- ▶ Spagna
- ▶ Lussemburgo
- ▶ Austria
- ▶ Svezia
- ▶ Slovenia
- ▶ Croazia

America del Nord

- ▶ Stati Uniti d'America
- ▶ Canada

America del Sud

- ▶ Argentina
- ▶ Cile
- ▶ Uruguay
- ▶ Venezuela
- ▶ Brasile
- ▶ Perù

Oceania

- ▶ Australia

STATI CON PRESENZA DI UFFICI DI RAPPRESENTANZA

Europa

- ▶ Danimarca
- ▶ Norvegia

Africa

- ▶ Marocco
- ▶ Senegal
- ▶ Tunisia

Resto del mondo

- ▶ Colombia

I SERVIZI OFFERTI

L'INCA assiste e tutela i propri utenti nelle quattro aree individuate dalla sua missione:

- Previdenza.
- Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro.
- Assistenza economica e sociale.
- Migrazione.

Per una maggiore comprensione dell'attività dell'INCA vengono di seguito indicati gli eventi della vita in forza dei quali gli utenti possono chiedere il sostegno del Patronato. Per ciascun evento, l'INCA assicura le seguenti attività: la valutazione del caso, la presentazione delle domande all'Ente o agli Enti competenti, l'intervento di tutela e di assistenza fino all'accoglimento della domanda e, ove occorra, anche la consulenza legale e medico-legale ed il sostegno per l'eventuale contenzioso finalizzato al riconoscimento del diritto.

EVENTI DELLA VITA

SERVIZI

Previdenza

Lavoro	▶ Ricostruzione e verifica della posizione assicurativa.
Disoccupazione	▶ Accesso agli ammortizzatori sociali.
Pensionamento	▶ Consulenza, inoltro di domande e controllo della pensione derivante da contribuzione obbligatoria e complementare in Italia e all'estero. Controllo dell'importo di pensione liquidato e verifica dei diritti successivi.
Perdita di un familiare titolare di pensione o posizione assicurativa	▶ Inoltro di domande e controllo delle pensioni indirette e di reversibilità obbligatorie e complementari in Italia e all'estero.

Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro

Infortunio, malattia professionale e causa di servizio	▶ Accesso all'indennizzo e al risarcimento dei danni alla persona, causati dal lavoro.
Malattia	▶ Informazione e orientamento per assenze dal lavoro per motivi di salute.
Disabilità	▶ Accesso al risarcimento dei danni alla persona.

Assistenza economica e sociale

Maternità e paternità	▶ Informazione e orientamento per congedi parentali e prestazioni economiche.
Disagio economico	▶ Accesso ai trattamenti economici a sostegno del reddito familiare e individuale.
Invalidità	▶ Supporto medico legale e legale per il riconoscimento dell'invalidità e delle relative prestazioni economiche.

Migrazione

Immigrazione	▶ Inoltro delle domande per il rilascio e il rinnovo dei permessi di soggiorno e per i ricongiungimenti familiari.
Emigrazione dall'Italia	▶ Assistenza presso i Consolati e tutela previdenziale.

IL SISTEMA DI RELAZIONI

L'INCA interagisce ogni giorno con soggetti pubblici e privati per tradurre la sua missione sociale in tutela e promozione dei diritti di tutte le persone e sottoscrive, unitamente agli altri maggiori Patronati italiani, protocolli di intesa nazionali e territoriali finalizzati a garantire la massima trasparenza ed efficacia nei rapporti con gli Enti stessi.

Il quadro di seguito presentato mappa i principali soggetti che condividono con l'INCA competenze rilevanti per la sua attività di tutela e promozione dei diritti nei seguenti ambiti di intervento: previdenza, salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro, assistenza economica e sociale, migrazione.

Per ciascun soggetto sono indicati sia la dimensione della relazione instaurata, sia l'ambito in cui si sviluppa prevalentemente tale relazione, rinviando al relativo capitolo della sezione **"Attività e risultati"** del presente documento per l'analisi puntuale dei ruoli e delle funzioni dell'INCA e dei soggetti citati.

LE DIMENSIONI DELLE RELAZIONI CON L'INCA CGIL

SOGGETTI	CONTROLLO E VERIFICA	PROPOSTA E INIZIATIVA	COLLABORAZIONE	PROTOCOLLI DI INTESA
Enti di previdenza				
• INPS	✓	✓		✓
• INPDAP	✓	✓		✓
• IPSEMA	✓	✓		✓
• ENPALS	✓	✓		✓
• IPOST	✓	✓		✓
• INPGI	✓			
• Casse Liberi Professionisti	✓			
INAIL	✓			✓
Ministeri				
• Lavoro, Salute e Politiche Sociali		✓		
• Interno	✓	✓		
• Difesa	✓			
• Economia	✓			
• Affari Esteri	✓			
SOGGETTI	CONTROLLO E VERIFICA	PROPOSTA E INIZIATIVA	COLLABORAZIONE	PROTOCOLLI DI INTESA
Regioni ed enti locali				
• Regioni		✓		
• Regioni e province autonome		✓		
• Province				✓
• Comuni	✓		✓	
ASL	✓			
Datori di lavoro:	✓			
• Amministrazioni pubbliche	✓			
• Aziende private	✓			
Fondi contrattuali per le pensioni complementari	✓	✓	✓	
Enti Bilaterali	✓			
• EBITEMP Ente bilaterale lavoratori temporanei				
ANMIL ONLUS	✓			
Centro Patronati CePa (Acli - Inas - INCA - Ital)			✓	

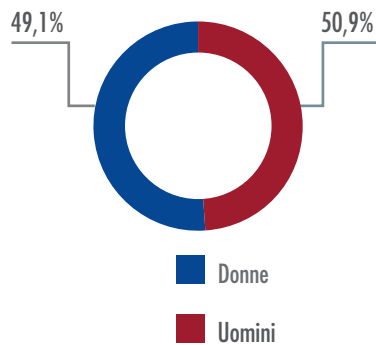
GLI UTENTI

Il contatto con gli utenti è curato in modo continuativo dall'INCA. In numerose occasioni il patronato della CGIL promuove la conoscenza di sé all'esterno, con la finalità sia di intercettare nuovi bisogni sociali, sia di rafforzare la relazione con coloro che hanno beneficiato dei suoi servizi in occasioni precedenti. In questo modo l'INCA contatta ogni anno più di 5 milioni di persone in Italia e 600 mila all'estero. Una tipologia di assistiti che negli ultimi anni l'INCA ha seguito con attenzione sempre maggiore è rappresentata dagli immigrati che prestano il loro lavoro in Italia. In particolare, per gli anni 2007 e 2008, l'INCA ha seguito 228.768 cittadini stranieri per le loro domande di rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno e nel 2008, in occasione del decreto flussi per la regolarizzazione della manodopera, ha potuto inoltrare 78mila domande di nulla osta al lavoro. A questi dati si aggiungono le decine di migliaia di richieste per ricongiungimenti familiari e le oltre 30mila domande di regolarizzazione di colf e badanti.

In base ai dati elaborati dall'INCA, riferiti ai soli utenti che hanno avviato una pratica ammessa al finanziamento da parte del Ministero del Lavoro (pratiche finanziate aperte), compresa nella lista delle prestazioni del paniere previsto dal regolamento ministeriale e esclusi i contatti per l'attività di consulenza e di orientamento fornita agli utenti, dal 2005 al 2008, si sono rivolti all'INCA 1.451.357 persone, con un andamento costante di oltre 350 mila l'anno e con un picco nel 2007 di 383.247.

Questo dato, ovviamente, non tiene conto né dei contatti né del numero delle pratiche non finanziate aperte, ai quali corrisponde un numero di utenti consistentemente maggiore: dal 2005 al 2008, infatti, ammontano a 5.655.134 persone.

ANALISI DI GENERE



Equamente ripartiti tra uomini e donne, gli utenti si differenziano invece sensibilmente per nazionalità.

La prevalenza delle persone che si rivolgono agli sportelli dell'INCA è di nazionalità italiana (83,4% nel 2008). Tuttavia è in forte aumento il numero degli stranieri: dal 2006 la quota è più che raddoppiata passando dal 7,3% al 16,6%.

NAZIONALITÀ			
	2006	2007	2008
Italiani	92,7%	83,8%	83,4%
Stranieri	7,3%	16,2%	16,6%

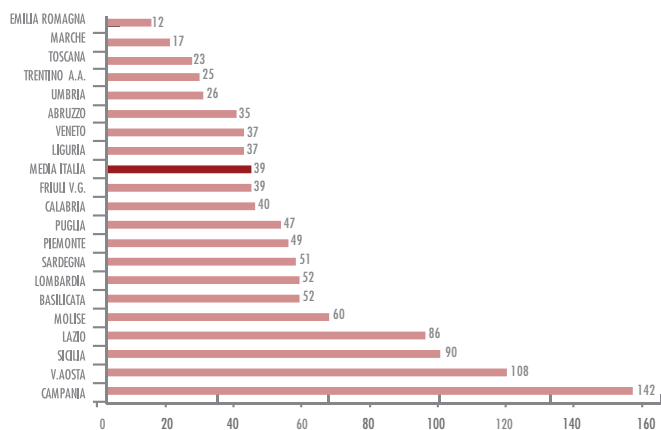
PRATICHE APERTE FINANZIATE IN ITALIA - RIPARTIZIONE PER REGIONI

	Totale	2005	2006	2007	2008
PIEMONTE	94.362	23.648	23.565	24.883	22.266
VAL D'AOSTA	2.973	745	741	792	695
LIGURIA	46.488	11.882	11.811	12.017	10.778
LOMBARDIA	199.369	50.064	49.566	53.689	46.050
VENETO	103.153	25.498	26.243	27.110	24.302
ALTO ADIGE	6.136	1.492	1.464	1.729	1.451
TRENTINO	9.118	2.177	2.398	2.449	2.094
FRIULI VENEZIA GIULIA	23.852	5.970	6.262	6.233	5.387
EMILIA ROMAGNA	261.299	61.924	64.933	67.763	66.679
TOSCANA	125.056	30.290	32.162	32.391	30.213
MARCHE	63.491	15.048	15.725	17.049	15.669
UMBRIA	29.656	7.553	7.577	7.548	6.978
LAZIO	82.715	19.438	20.483	21.955	20.839
ABRUZZO	48.020	11.532	11.835	12.670	11.983
MOLISE	6.085	1.624	1.594	1.465	1.402
CAMPANIA	55.695	14.197	14.289	14.356	12.853
PUGLIA	89.177	20.811	20.630	26.085	21.651
BASILICATA	14.719	3.586	4.031	3.496	3.606
CALABRIA	59.217	14.216	15.493	14.934	14.574
SICILIA	77.258	18.885	19.216	19.951	19.206
SARDEGNA	53.518	12.640	13.833	14.682	12.363
ITALIA	1.451.357	353.220	363.851	383.247	351.039

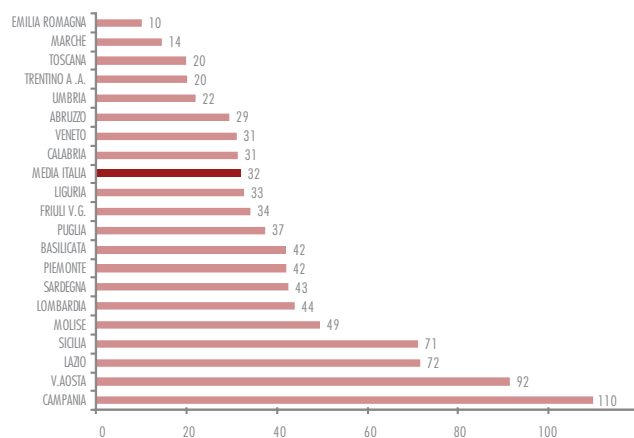
POPOLAZIONE PER NUMERO DI PRATICHE

Prendendo in considerazione il rapporto tra popolazione e numero di pratiche complessive acquisite dall'INCA nel 2008, si osserva che in media in Italia l'INCA tutela una persona ogni 39 residenti. Il dato medio italiano scende a 32 se si considera la popolazione maggiorenne e a 21 la popolazione 30/65 anni. Se, infine, si analizza il dato delle pratiche acquisite per il numero di occupati, il valore arriva a 14.

Pratiche aperte per popolazione residente complessiva

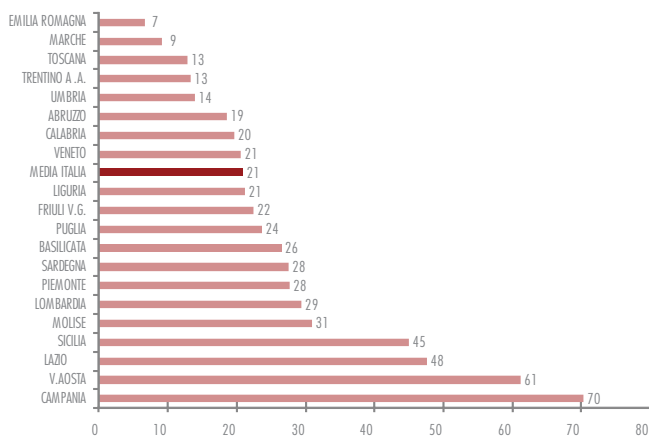


Pratiche aperte per popolazione maggiorenne

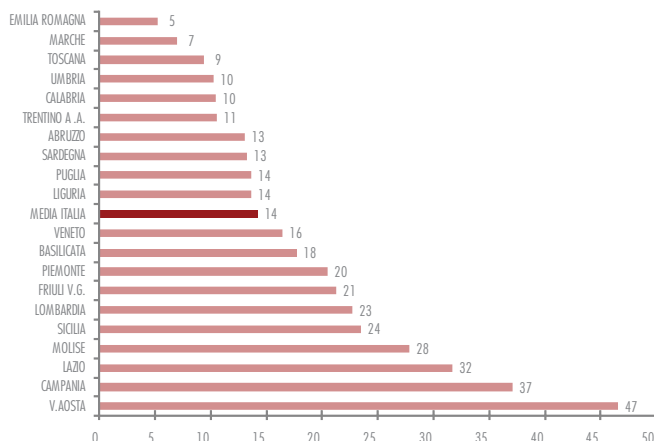



A seconda della popolazione presa in considerazione dall'indice, si osservano alcune differenze su base geografica. La Campania, sempre ultima nella classifica, passa in penultima posizione se si considera la popolazione occupata. Il Trentino, sempre in quarta posizione, scende nella classifica delle pratiche per popolazione occupata alla sesta. Il Friuli, che occupa nei primi tre casi una posizione più alta in classifica, e vicina alla media Italia, scende alla settima dal basso se si considera l'indice riferito alla popolazione occupata. La Puglia guadagna in questo indice 3 posizioni rispetto ai primi 3 indicatori.

Pratiche aperte per popolazione 30/65 anni



Pratiche per popolazione occupata





L'analisi dei dati consente di affermare che l'INCA è vicina a tutta la popolazione; si sottolinea infatti che il valore medio nazionale pari a 39 (una pratica ogni 39 residenti) indica una grande presenza dell'INCA tra la popolazione Italiana, con punte più alte nelle grandi aree metropolitane, ma con punte significativamente più basse anche in importanti regioni quali l'Emilia Romagna.

Se poi si analizza il dato relativo alla popolazione occupata, non può che trovare conferma la percezione della qualità dell'attività dell'INCA. Basta rilevare come, a livello nazionale, si sia svolta una attività di tutela nei confronti di un lavoratore occupato ogni 14. Il risultato medio deriva, evidentemente da medie che variano da 47 della Valle D'Aosta a 5 dell'Emilia Romagna.

E' peraltro significativo rilevare come nella metà delle regioni la media sia allineata a quella nazionale o addirittura sotto, mentre almeno altre 3 mostrino uno scarto minimo rispetto a tale media.

ORGANIZZAZIONE E RISORSE

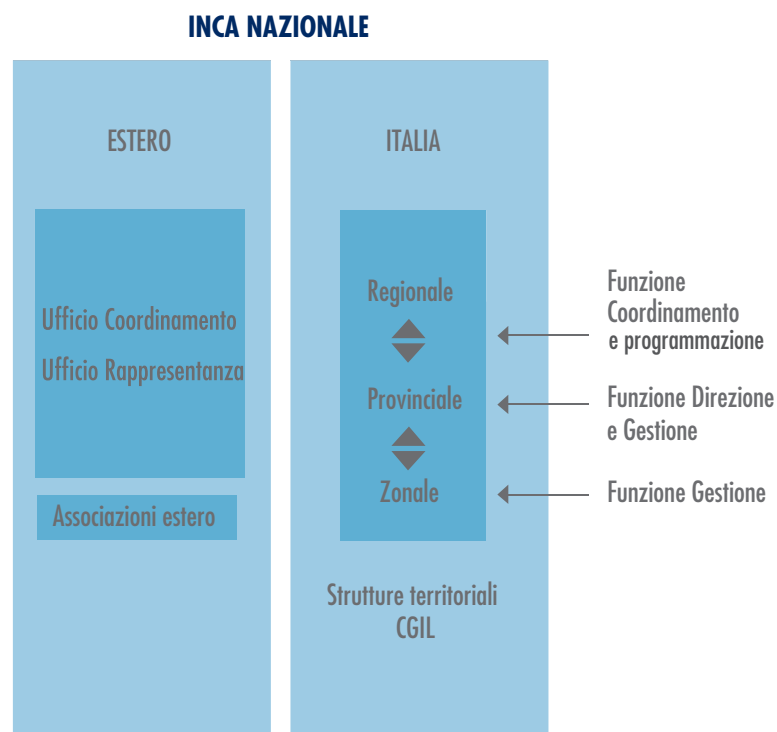




L'ORGANIZZAZIONE

L'INCA svolge la sua attività in Italia e all'estero. Il centro nazionale dell'INCA, con sede a Roma cura la programmazione e il coordinamento per entrambi gli ambiti dell'organizzazione.

L'INCA in Italia opera in modo fortemente integrato con le strutture territoriali della CGIL e all'estero con Associazioni di diritto locale promosse dall'INCA medesima.



Il livello nazionale

LE STRUTTURE IN ITALIA: LE FUNZIONI E GLI ORGANISMI

È responsabile della definizione dell'indirizzo dell'azione del Patronato e della sua gestione politica, amministrativa e operativa, con compiti specifici di direzione, controllo e sostegno delle strutture regionali, provinciali e zonali. Il centro nazionale dell'INCA è strutturato per aree di lavoro (Tutela danno alla persona e Servizio medico-legale, Previdenza, Assistenza e Servizio legale, Organizzazione risorse, Estero, Formazione, informatica e certificazione di qualità), a ciascuna delle quali è preposto un responsabile.

Gli organismi dell'INCA nazionale e le prevalenti funzioni svolte da essi sono:

- Presidente: ha la rappresentanza legale dell'Ente, cura la programmazione per l'attuazione dell'indirizzo politico e strategico in materia di servizi; assegna le deleghe operative ai componenti del Collegio di Presidenza. Al Presidente fanno capo la politica dei migranti e della comunicazione.
- Collegio di Presidenza: delinea la programmazione e presiede il coordinamento della gestione dell'attività dell'Istituto nelle 5 aree.
- Consiglio di Amministrazione: definisce le linee dell'attività dell'Istituto, in coerenza con le direttive della CGIL; approva le proposte di delibera presentate dal Collegio di Presidenza e i bilanci; garantisce le relazioni con il sistema CGIL.
- Collegio dei Sindaci: interviene alle riunioni del Consiglio di Amministrazione ed esercita il controllo amministrativo sull'Istituto.

Il livello regionale

Coordina l'attività dell'Istituto in ciascuna regione e in ognuna delle due Province Autonome di Trento e Bolzano, in accordo con le direttive dell'Istituto a livello nazionale e con la CGIL regionale. È supportata nella sua attività da uno staff di assistenza tecnica e di formazione e da un servizio informatico.

Gli organismi dell'INCA regionale e le prevalenti funzioni da essi svolte sono:

- Coordinatore Regionale: rappresenta l'Istituto nell'ambito regionale con gli Enti previdenziali e le Istituzioni locali, sottoscrive convenzioni ed intese, adotta decisioni organizzative per il perseguimento degli scopi dell'Istituto.
- Comitato regionale di indirizzo e di controllo: si occupa della programmazione (ripartizione delle risorse e politica degli investimenti) e del controllo.

Il livello provinciale comprensoriale

È fortemente integrato con le Camere del Lavoro del territorio di appartenenza, a cui il personale di ciascuna Direzione provinciale dell'INCA risponde direttamente. Nella sua attività di assistenza e tutela, si avvale del supporto di medici e di legali convenzionati e di un'organizzazione territoriale che si articola a livello di ufficio provinciale e zonale.

Gli organismi dell'INCA provinciale e comprensoriale e le prevalenti funzioni da essi svolte sono:

- Direttore provinciale: coordina l'attività in ambito territoriale, d'intesa con le Camere del Lavoro CGIL; rappresenta legalmente l'Istituto; cura le relazioni; sottoscrive intese con gli Enti previdenziali e le Istituzioni locali; predispone piani di aggiornamento e formazione del personale; sottoscrive convenzioni con medici e legali.
- Comitati provinciali di indirizzo e di controllo: si occupano della programmazione (ripartizione delle risorse e politica degli investimenti) e del controllo.

Il livello zonale

È articolato in uffici, cui è preposto un operatore esperto. Questo livello è integrato nella struttura organizzativa del livello provinciale da cui dipende. Il livello zonale eroga i servizi e presiede alla tutela dei diritti sul territorio di competenza.

LE STRUTTURE ALL'ESTERO: LE FUNZIONI E GLI ORGANISMI

Per lo svolgimento delle sue attività di patronato, l'INCA all'estero si avvale di Associazioni costituite e regolate sulla base delle norme di diritto locale, i cui rapporti con la sede nazionale sono regolati da singole convenzioni. La sottoscrizione delle convenzioni per l'INCA è subordinata alla verifica di requisiti dell'Associazione, quali la struttura e lo statuto, che devono risultare funzionali ai compiti da svolgere. La struttura delle Associazioni convenzionate con l'INCA è costituita dall'Assemblea dei Soci che elegge Presidente, Tesoriere, Sindaci, Revisori e l'organismo direttivo. È previsto in ogni Paese il coordinatore gestionale.

All'estero l'INCA si organizza tramite:

- Uffici di Coordinamento, che svolgono, nello Stato estero, assistenza e tutela negli ambiti del Patronato, in accordo con le linee indicate dall'INCA Nazionale; sottoscrivono accordi e intese con i Sindacati, gli Enti di Previdenza, le Ambasciate, le Istituzioni locali. Essi si strutturano in una sede nazionale, di norma presso la capitale del Paese estero e in uffici provinciali, nonché in uffici zionali e permanenze.
- Uffici di Rappresentanza, che svolgono l'assistenza e la tutela negli ambiti del Patronato nello Stato estero, senza un'articolazione in strutture territoriali. Negli ultimi anni numerosi uffici di questo tipo sono stati aperti in Paesi di immigrazione in Italia, per fornire supporto ai migranti diretti nel nostro Paese fin dalla fase che precede il loro ingresso.

IL PERSONALE

Il personale dipendente che opera presso l'INCA si suddivide in:

- personale dell'INCA Nazionale (57) che opera presso la sede nazionale;
- personale CGIL comandato all'INCA (1.619), che svolge in maniera esclusiva attività di patronato sia presso gli uffici INCA diffusi sul territorio, sia presso la sede nazionale;
- personale dipendente dalle Associazioni promosse dall'INCA all'estero (170), assunto dalle Associazioni medesime.

L'INCA e la CGIL si avvalgono inoltre, per le attività di patronato, di collaboratori volontari che operano presso la sede nazionale e le sedi territoriali e della rete dei medici e dei legali convenzionati che annovera 270 medici e circa 300 legali.

A livello regionale sono costituiti:

- il Coordinamento dei medici convenzionati, per l'espletamento delle valutazioni mediche nei ricorsi per il riconoscimento delle prestazioni previdenziali ed assistenziali legate al riconoscimento di inabilità derivanti da infortuni e da malattie professionali;
- il Coordinamento dei legali convenzionati per le esigenze di tutela legale degli assistiti INCA.

Il patrocinio in sede giudiziaria è assicurato tramite convenzioni sottoscritte dall'INCA con gli avvocati. La partecipazione dell'assistito alle spese relative al patrocinio avviene in deroga, come è previsto dalla legge, alle tariffe professionali degli avvocati stessi, con importi mediamente inferiori per agevolare gli utenti.

IL RUOLO DEI DELEGATI DELLA SICUREZZA SOCIALE E DEI COLLABORATORI SPI

I delegati della sicurezza sociale ed i collaboratori SPI che operano su base volontaria svolgono attività di supporto alla diffusione dei servizi dell'INCA e di primo contatto per la raccolta e consegna delle pratiche.

LA FORMAZIONE

L'attività di formazione del personale dell'INCA risponde a più tipologie di bisogni:

- la complessità delle materie in cui si articola l'azione di tutela individuale;
- l'evoluzione continua della normativa, anche con l'ingresso di nuove materie;
- le modalità attraverso cui il patronato esercita la sua azione con stretto riguardo alla sua struttura organizzativa ed alla strumentazione.

Sono destinatari dell'attività formativa gli operatori (figure professionali chiamate quotidianamente al rapporto con l'utenza), i direttori e i coordinatori (che con funzioni diverse attendono al governo delle risorse sul territorio), alcune figure specialistiche (quali legali, medici) che operano o collaborano all'interno delle nostre strutture.

I percorsi formativi perseguono obiettivi di potenziamento, di mantenimento e di diffusione delle competenze e di capacità operative richieste a ciascun profilo. In tale quadro le principali tipologie di intervento formativo che l'INCA ha promosso in questo ultimo triennio sono:

- formazione di base, rivolta, di norma, ad operatori neo assunti che, oltre all'esigenza di sviluppare conoscenze e metodo di lavoro adeguati al profilo, necessitano di interventi formativi inerenti identità, valori e senso di appartenenza all'organizzazione;
- previdenza complementare;
- prestazioni previdenziali nel settore del pubblico impiego;
- inabilità nel settore del pubblico impiego;
- causa di servizio;
- convenzioni internazionali;
- formazione medico-legale;
- formazione dei formatori;
- formazione informatica: programmi di gestione (SIINCA3) e di calcolo;

- prestazioni previdenziali nel settore privato e autonomo;
- danno alla salute;
- ammortizzatori sociali;
- progetto Qualità;
- bilancio sociale;
- vari interventi formativi presso sedi di INCA all'estero.

Gli interventi sopra indicati sono stati promossi dall'INCA nazionale sulla base di un piano che annualmente viene definito in una apposita riunione della Presidenza e dei Coordinatori regionali.

Ad essi si affiancano attività formative promosse in autonomia dai territori (livello regionale e provinciale).

La scelta strategica dell'Istituto è quella del rafforzamento delle capacità formative autonome delle regioni che assicura la copertura del loro fabbisogno formativo. In tale quadro si colloca l'obiettivo da tutti condiviso di un'armonica integrazione tra formazione nazionale e formazione territoriale per finalità di efficacia e di razionalizzazione degli interventi.

E' stato predisposto, nel corso del 2009, uno strumento informatico per il monitoraggio di tutti gli eventi formativi (centrali e territoriali) nei vari aspetti (didattici, professionali e costi), con la possibilità di avere in tempo reale il quadro di tutte le attività in essere e delle serie storiche delle stesse; disponibile sul web per tutti i soggetti della formazione (discenti, docenti, responsabili della formazione, direttori, coordinatori, presidenza) con la funzione di supportare tutte le esigenze che pone una gestione integrata sul versante organizzativo e per la qualità.

I SISTEMI DI GESTIONE E LE RISORSE STRUMENTALI

Il quadro normativo che disciplina l'attività dei patronati (legge 152/2001) si ispira a principi di efficienza, governabilità ed economicità della gestione, costituendo il riferimento idoneo a sostenere un processo di cambiamento volto al miglioramento della qualità del servizio erogato. In tale quadro, la maggiore attenzione alle esigenze dell'utente implica flessibilità e capacità di ascolto, disponibilità al cambiamento e rapidità di decisione. L'INCA intende questa spinta come miglioramento della propria capacità di tutelare i diritti e di rispondere ai bisogni individuali dei cittadini e dei propri utenti. Gli obiettivi che l'Istituto si è dato negli ultimi anni sono:

- innovare le tecnologie a disposizione di operatori INCA e utenti nell'azione di tutela e accreditare con efficacia tali innovazioni, anche potenziando le sinergie tra operatori dell'INCA, strutture di categoria e camere del lavoro territoriali;
- moltiplicare i luoghi di contatto con gli utenti, erogando l'attività di tutela oltre che nelle sedi del patronato anche là dove si trova normalmente il potenziale assistito, quali la fabbrica, l'ufficio, il quartiere e tutti i luoghi di aggregazione collettiva;
- consolidare ai diversi livelli dell'organizzazione una metodologia di lavoro rigorosa capace di un adattamento continuo ai nuovi bisogni di tutela e di risposta, dotando l'INCA di un Sistema Qualità.

La persona che si rivolge al patronato, con le sue domande ed esigenze di tutela, è stata per l'INCA il cardine primario cui riferire quella pluralità di scelte che, in progress, stanno caratterizzando lo sviluppo del progetto di qualità dell'Istituto. Primi passi di questo percorso sono stati quelli di:

- dotarsi di una strumentazione di lavoro adeguata alla complessità delle attività che un patronato deve saper fare "bene", proprio pensando all'utente ed ai suoi interessi: qualità dei servizi erogati e dell'azione di tutela svolta, efficacia ed efficienza dell'intero sistema;
- sperimentare il processo di certificazione di qualità dell'Istituto presso alcune sedi territoriali per procedere alla sua successiva diffusione a livello nazionale.

GLI STRUMENTI INFORMATICI

A partire dal 2005 è stato avviato il progetto di sviluppo del sistema informatico dell'Istituto, che ha visto l'introduzione di strumenti flessibili ed "adattivi", capaci di indurre nell'operatore che li utilizza una metodologia di lavoro rigorosa:

- SIINCA 3;
- STAT INCA;
- ABCD.

SIINCA 3

È un sistema informatico d'avanguardia per la gestione dei dati e per l'automazione dell'ufficio INCA che permette:

- accessibilità al sistema di gestione dati da ogni punto connesso alla rete internet;
- potenziamento dell'attività degli operatori, annullando le distanze e aumentando il livello di condivisione tra uffici distanti;
- rapidità delle comunicazioni con gli utenti, tramite i nuovi canali di comunicazione (sms, e-mail, postel) e per l'invio telematico delle istanze agli Enti di Previdenza;
- archiviazione elettronica del patrimonio informativo che permette di recuperare la pratica dell'utente e avviarne, se necessario, una nuova;
- sicurezza nell'accesso ai dati personali e tutela della privacy;
- automaticità negli aggiornamenti sia dei dati sia delle procedure relative alle modifiche legislative.

Il SIINCA3 è utilizzato dagli operatori dell'INCA in oltre 850 uffici in Italia e all'estero, raggiungendo una completa copertura di tutto il territorio italiano e delle nazioni estere nelle quali è presente l'INCA.

Il sistema contiene un "archivio di assistiti", con oltre 11 milioni di nominativi, per i quali sono state svolte circa 26 milioni di pratiche.

Le prospettive di sviluppo del sistema sono orientate a realizzare un'integrazione del progetto informatico SIINCA3 con il sistema della CGIL, al fine di poter fornire una completa attività di tutela individuale. In alcune realtà regionali, le modalità organizzative collegate al SIINCA3 hanno prodotto occasioni per sperimentare esperienze d'integrazione tra Sistema dei servizi, Categorie e Camere del Lavoro.

STAT.INCA.IT

È un applicativo in ambiente web, che contiene database - strutture INCA, operatori INCA, collaboratori, medici, avvocati, statistiche dal 1994 ad oggi - dai quali è possibile un'attività di reportistica in tempo reale di supporto alla gestione e a una puntuale attività di pianificazione e di decisione, a livello sia centrale sia periferico.

ABCD

L'azione di tutela e di salvaguardia dei diritti degli utenti in materia di previdenza svolta dall'INCA si sta spostando, negli ultimi anni, da un semplice calcolo del trattamento pensionistico, che si svolge in prossimità della fine della carriera lavorativa dell'utente, a un'attività consulenziale che mette al centro del servizio la gestione della posizione assicurativa dell'assistito.

Ciò consente:

- all'utente, di compiere scelte giuste in tempo utile, programmando il momento del pensionamento. In presenza di storie assicurative non lineari e che aprono la strada a più soluzioni diventa così possibile ottimizzare la scelta e anticipare, quando l'attività lavorativa è ancora in corso, le proprie decisioni: contrattuali, modifica del rapporto di lavoro, ricongiunzioni di posizioni assicurative, riscatto di anni di laurea, per citare solo qualche esempio;
- al Patronato, di svolgere un'azione di tutela riferita a tutto l'arco della vita delle persone, perfezionando competenze e strumentazioni diverse rispetto al passato e integrando fortemente le informazioni che complessivamente gestisce.

Per dare risposta a queste esigenze, l'INCA ha predisposto nel 2008 un nuovo software per la gestione della posizione assicurativa e la quantificazione delle prestazioni pensionistiche, ABCD, pensato per passare dalla logica del mero calcolo della pensione a quella della consulenza, che consenta agli operatori allo sportello di fornire all'utente gli elementi per decidere qual è la migliore soluzione e il momento per andare in pensione.

ABCD, strumento informatico di nuova generazione e non più solo software di calcolo, integrato sia con il SIINCA3 che con il web, comporta ricadute positive:

- per l'organizzazione e per gli operatori chiamati a gestire contenuti sempre più complessi;
- per l'utente, che può trovare una tutela più completa e di qualità.

UFFICIO MOBILE INCA

L'uso integrato di SIINCA3 e di ABCD, per le caratteristiche tecnologiche (web, base dati integrata) e funzionali (gestione delle pratiche, quantificazione delle prestazioni ed attività consulenziale) di questi strumenti, consente all'operatore dell'INCA di assicurare la tutela sia nelle sedi del Patronato sia direttamente presso l'utenza: da un punto di vista tecnologico e della strumentazione è sufficiente disporre di un notebook con programmi e connessione internet per dare risposte veloci e puntuali alle richieste.

IL PROGETTO QUALITÀ

L'INCA intende praticare un'idea di qualità che eviti gli appesantimenti burocratici, privilegi il terreno dei cambiamenti reali, valorizzi le competenze professionali sapendo che, in questo quadro, anche la certificazione formale può conferire un valore aggiunto all'attività del Patronato. Lo sviluppo del progetto di certificazione di qualità dell'Istituto affida perciò al "fattore umano" un ruolo decisivo: l'operatore INCA, figura centrale nel rapporto con l'utente, e il Direttore provinciale, con la sua funzione di governo delle risorse nel territorio, occupano uno spazio primario all'interno del progetto. Esso si colloca dunque tra gli strumenti strategici per la crescita e la qualificazione del Patronato, favorendo - anche con il supporto della formazione - la razionalizzazione dei processi, una maggiore chiarezza organizzativa sui ruoli e responsabilità, lo sviluppo delle risorse umane e strumentali.

Il progetto intende:

- all'interno, rafforzare i concetti di efficienza (capacità di erogare bene il servizio) e di efficacia (capacità di raggiungere i risultati prefissati); qualificare la gestione del tempo e delle risorse umane; sviluppare la capacità di autoverifica e miglioramento dell'attività;
- all'esterno, aumentare la capacità di soddisfare i bisogni degli utenti e migliorare la relazione tra essi, l'organizzazione e territorio.

Le priorità individuate nell'ambito della sperimentazione avviata presso gli uffici di Genova, Roma, Taranto e Trento sono state:

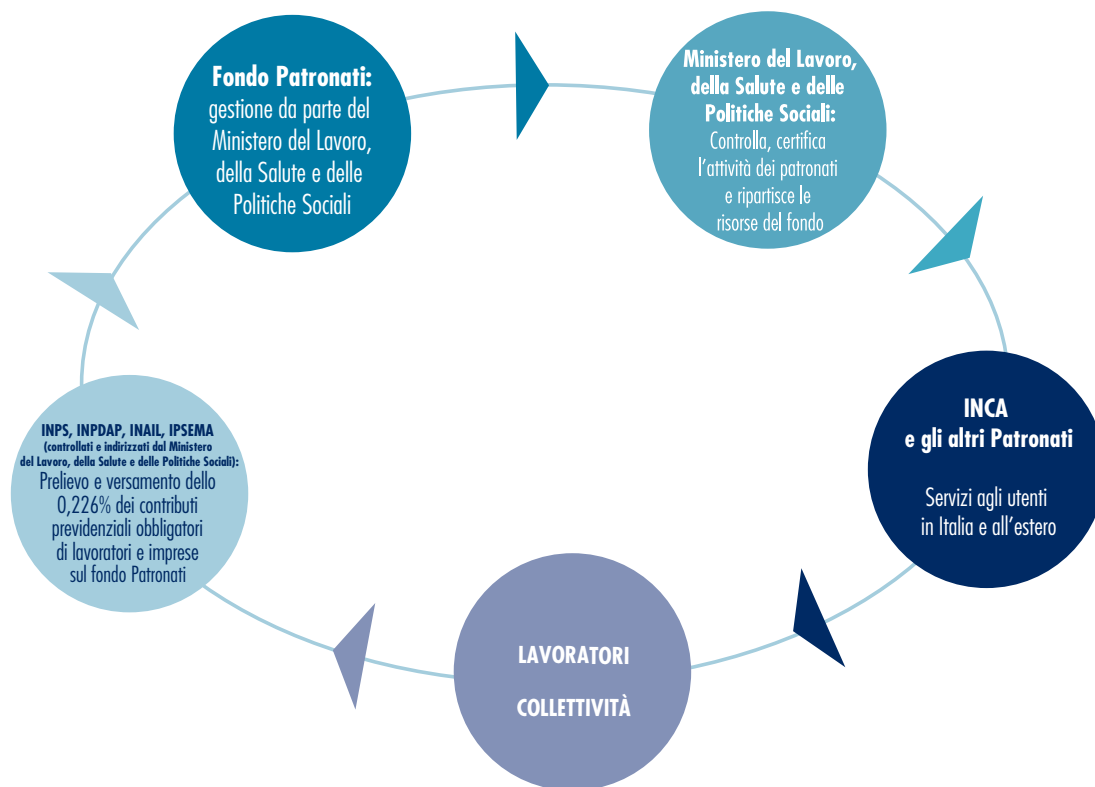
- condivisione del progetto, sin dalla sua definizione, a tutti i livelli dell'organizzazione;
- monitoraggio della qualità e del livello di gradimento del servizio;
- garanzia di un'informazione diffusa perché tutti siano a conoscenza delle scelte e motivati a portarle avanti;
- valutazione periodica delle prestazioni anche a sostegno di una gestione adeguata delle risorse umane;
- verifica ed eventuale adattamento degli strumenti di gestione, di consulenza e di calcolo che supportano l'attività quotidiana degli operatori con gli utenti;
- formazione delle risorse umane coinvolte;
- misurazione e verifica dei risultati al fine di apportare le eventuali correzioni per il miglioramento continuo del processo.

A conclusione di questo percorso sperimentale, tenuto anche conto delle esperienze già consolidate dell'INCA in Toscana e Bolzano, che già da qualche anno dispongono di un sistema per la certificazione della qualità, si intende procedere alla diffusione nazionale del Progetto Qualità INCA.

LE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

IL FINANZIAMENTO DEGLI ISTITUTI DI PATRONATO IN ITALIA

Gli istituti di patronato attualmente riconosciuti in Italia dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali sono complessivamente 27. Il finanziamento delle attività e dell'organizzazione degli istituti di patronato, regolato dall'articolo 13 della Legge 152/2001, avviene attraverso un apposito capitolo del bilancio dello Stato, di seguito definito "Fondo Patronati". Gli istituti di patronato possono altresì ricevere eredità, donazioni, legati e lasciti, erogazioni liberali, sottoscrizioni volontarie e contributi e anticipazioni del soggetto promotore e delle sue strutture periferiche. Il meccanismo di finanziamento degli istituti di patronato e l'utilizzo del fondo viene di seguito schematizzato.



IL “FONDO PATRONATI”

Il “Fondo Patronati” viene alimentato ogni anno attraverso il prelevamento di un’aliquota pari allo 0,226% del gettito dei contributi previdenziali obbligatori incassati da tutte le gestioni amministrate dall’Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), dall’Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell’Amministrazione Pubblica (INPDAP), dall’Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) e dall’Istituto di Previdenza per il Settore Marittimo (IPSEMA).

La ripartizione del “Fondo Patronati” viene effettuata sulla base dei seguenti criteri, definiti dal Decreto Ministeriale n. 193/08 che sostituisce il precedente Decreto Ministeriale n. 764/94:

- **attività svolta dagli istituti di patronato nel corso dell’anno in Italia e all’estero:** a ciascun intervento di tutela agli assistiti riconosciuto finanziabile, viene attribuito un punteggio che varia tra 0,35 e 6 punti, secondo le modalità stabilite dall’art. 6 del Decreto Ministeriale n. 193/08. Pertanto, solo gli interventi previsti dalla norma (circa il 30% delle pratiche complessive) contribuiscono all’attribuzione del punteggio in base al quale viene erogato il finanziamento;
- **organizzazione delle sedi di cui gli Istituti di patronato dispongono in Italia e all’estero:** a ciascuna viene attribuito un punteggio secondo le modalità stabilite dall’art. 8 del Decreto Ministeriale n. 193/08.

Nella tabella seguente vengono evidenziati i diversi criteri per la ripartizione del “Fondo Patronati”, previsti dai Decreti Ministeriali n. 764/94 e n. 193/08.

CRITERI PER LA RIPARTIZIONE DEL “FONDO PATRONATI”			
fino al 31.12.2008 (D.M. n 764/94)		dal 01.01.2009 (D.M. n 193/08)	
Attività		Attività	
• in Italia	72%	• in Italia	80%
• all'estero	8%	• all'estero	9,9%
Organizzazione		Organizzazione	
• in Italia	17%	• in Italia	8%
• all'estero	3%	• all'estero	2%
		Controllo sedi estere	0,1% *

* **Nota bene:** a partire dal primo gennaio 2009, lo 0,1% del “Fondo Patronati” viene riservato al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, che lo utilizza per il controllo delle sedi all'estero, finalizzato alla verifica dell'organizzazione e dell'attività.

Con i nuovi criteri di ripartizione del “Fondo dei Patronati” viene attribuita maggiore importanza all'attività svolta, premiando gli Istituti di patronato che privilegiano i risultati conseguiti per i propri assistiti rispetto all'apertura di sedi.

MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEL “FONDO PATRONATI”

Si illustra di seguito la ripartizione del “Fondo Patronati” effettuata dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali nel 2006, ultimo anno per il quale sono disponibili i dati definitivi.

Ripartizione del “Fondo Patronati” nel 2006

A) Sono stati calcolati i punti complessivamente realizzati da tutti gli istituti di patronato, sulla base dei criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale vigente nel 2006 (D.M. n. 764/94).

A) PUNTI REALIZZATI DA TUTTI I PATRONATI IN ITALIA E ALL'ESTERO			
5.534.758			
Ripartizione PUNTI			
Per attività delle pratiche		Per organizzazione uffici	
Italia	Estero	Italia	Estero
5.132.484	394.333	7.319	622

B) E' stato ripartito il “Fondo Patronati” sulla base dei criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale vigente nel 2006 (D.M. n. 764/94).

B) “FONDO PATRONATI”			
€ 371.264.647			
Ripartizione FONDO			
Per attività delle pratiche		Per organizzazione uffici	
Italia	Estero	Italia	Estero
72%	8%	17%	3%
€ 267.382.546	€ 29.709.172	€ 63.131.990	€ 11.140.939

C) E' stato calcolato il “valore punto”, dato dal rapporto tra quota del fondo e punteggio complessivo (B/A).

C) VALORE PUNTO (rapporto tra quota del fondo e relativi punti)			
Per attività delle pratiche		Per organizzazione uffici	
Italia	Estero	Italia	Estero
52,10	75,34	8.625,77	17.911,48

Sulla base del punteggio conseguito e del “valore punto” determinati dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, è stata attribuita la quota del “Fondo Patronati” spettante all'INCA per l'anno 2006.

Il “Fondo Patronati” viene erogato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali con la seguente tempistica:

- entro il 31 marzo di ciascun anno il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali eroga anticipazioni sulle competenze dovute;
- entro il 30 aprile di ciascun anno gli Istituti di patronato producono le tabelle dei dati statistici relativi all'attività svolta nell'anno precedente;
- entro il 31 dicembre di ciascun anno i servizi ispettivi delle Direzioni provinciali competenti per territorio svolgono le verifiche di controllo a livello periferico;
- entro il 31 gennaio di ciascun anno i servizi ispettivi delle Direzioni provinciali trasmettono i relativi dati al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali;
- entro il 31 maggio del secondo anno successivo a quello preso in considerazione per l'attività svolta, il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali emana il decreto per la ripartizione definitiva dei fondi affluiti sull'apposito capitolo dello stato di previsione del Ministero stesso.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del finanziamento complessivo erogato al patronato INCA dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali nel triennio 2004 – 2006.

FONDO PATRONATI 2004 - 2006			
	2004	2005	2006
Fondo in euro	348.596.312	361.431.298	371.364.647
Variazione %		+3,68	+2,75
Quota destinata INCA in euro	82.160.037	81.950.933	84.928.545
% destinata INCA	23,57	22,67	22,87
Var. % INCA	--	- 0.9	+0,2

Il mancato rispetto da parte del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, dei tempi previsti per i servizi ispettivi, provoca notevoli ritardi nell'erogazione delle risorse esponendo gli Istituti di patronato a sofferenze di tipo gestionale e finanziario.

IL RENDICONTO DELL'INCA NAZIONALE

Il Patronato INCA, al fine del perseguimento del proprio scopo istituzionale, ha organizzato la propria struttura sul territorio nazionale utilizzando, per lo svolgimento delle proprie attività, strutture e dipendenti dell'organizzazione promotrice (CGIL). Sul territorio internazionale, invece, agisce attraverso la promozione, nei Paesi in cui opera, di Associazioni senza scopo di lucro.

Le risorse economico-finanziarie dell'INCA nazionale, provenienti dal "Fondo Patronati" e dalle altre forme di finanziamento previste dalla Legge, sono pertanto destinate al funzionamento delle sedi dell'INCA in Italia e all'estero (gestite da Associazioni senza fini di lucro che redigono i propri rendiconti annuali secondo la legislazione del Paese ospitante).

I dati relativi alle risorse economiche qui presentati fanno riferimento al Bilancio di competenza dell'INCA nazionale per l'anno 2008.

PROVENTI 2008: € 87.815.750,87

MINISTERO DEL LAVORO FONDO PATRONATI

contributi Ministero del Lavoro	86.070.000,00
contributi Ministero Lavoro anni precedenti	1.450.933,00

ALTRI FINANZIAMENTI

(Eredità, donazioni, legati e lasciti; erogazioni liberali;
sottoscrizioni volontarie; contributi CGIL e sue strutture periferiche)

recupero spese/altri proventi	65.857,32
proventi finanziari	207.092,37
proventi straordinari	21.868,18

COSTI 2008: € 87.798.279,25

INCA NAZIONALE

Spese per il personale	3.634.708,16
Spese generali	1.998.417,56
Attività organizzativa	1.159.889,17
Comunicazione e Promozione	1.043.093,71
Formazione e Ricerche	1.029.972,09
Ammortamenti	456.712,51
Accantonamenti	850.000,00
Imposte e tasse	222.878,12
Oneri finanziari	279.837,01
Oneri straordinari	20.414,81

Sedi Estero (Coordinamenti, Rappresentanze)

Contributi sedi all'estero 9.576.643,87

Sedi Italia (Regioni, Province, Comprensori)

Contributi sedi in Italia 67.525.712,24

I proventi dell'INCA Nazionale derivanti dal finanziamento ministeriale risultano così composti:

- **contributi Ministero del Lavoro:** rappresentano il contributo di competenza dell'anno, stimato sulla base di dati previsionali in parte forniti dallo stesso Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e in parte stimati dal patronato INCA;
- **contributi Ministero Lavoro (anni precedenti):** rappresentano l'integrazione dei contributi di competenza degli anni precedenti, determinati sulla base della ripartizione definitiva del "Fondo Patronati" comunicata dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

I costi si riferiscono alle spese di funzionamento dell'Istituto, delle proprie sedi in Italia e all'estero.

Al riguardo si precisa che:

- il 10,9% dei costi si riferisce al funzionamento delle sedi INCA all'estero;
- il 76,9% dei costi si riferisce al funzionamento delle sedi INCA Italia;
- il 12,2% dei costi si riferisce al funzionamento della sede centrale dell'Istituto, che svolge, tra le altre, anche le attività di organizzazione di iniziative sia in Italia che all'estero, di promozione dei propri servizi attraverso i media, di formazione degli operatori di tutti gli sportelli INCA, che si trovano sia sul territorio nazionale che su quello estero e di sviluppo della strumentazione informatica.



ATTIVITÀ E RISULTATI

QUADRO DI SINTESI

L'attività del Patronato inizia con la consulenza individuale, a cui segue la firma della delega di patrocinio da parte dell'assistito, l'apertura della pratica (o delle pratiche), il suo inoltro agli Enti competenti per ottenere il riconoscimento del diritto, e si conclude quando tale diritto viene riconosciuto. In caso di risposta negativa, il Patronato può presentare ricorso amministrativo e legale.

Il percorso di massima che segue una pratica dell'utente all'interno dell'Istituto, in Italia come all'estero, è il seguente:

PRATICA APERTA

È la pratica che l'INCA predispone per conto dell'utente. L'apertura della pratica rappresenta la fase che avvia il riconoscimento del diritto/dei diritti, l'ottenimento di una prestazione o di un beneficio.

PRATICA DEFINITA

Una volta aperta, la pratica viene inoltrata all'Ente competente. La pratica si può concludere con esito positivo o negativo.

POSITIVA

La pratica è definita positivamente se il diritto o la prestazione vengono effettivamente riconosciuti (in prima analisi o tramite il ricorso ad assistenza di tipo legale, medico, ...).

NEGATIVA

La pratica non dà luogo a esito positivo, in quanto il diritto dell'utente non può essere riconosciuto. In questo caso il rapporto con l'utente si conclude.

Copertura assicurativa in caso di errore nell'attività di patrocinio

L'INCA si è dotata di una apposita assicurazione per tutelare i suoi assistiti da eventuali errori nella gestione delle pratiche. Nel corso del 2008, a fronte di oltre 1,1 milione di pratiche definite positivamente, l'INCA è ricorsa all'assicurazione in 36 casi

Le pratiche definite positivamente sono:

- Finanziabili, cioè misurate in maniera certa e sottoposte a verifica e controllo a cura del Ministero del Lavoro. In media trascorrono due anni dall'erogazione del servizio da parte dell'INCA al momento del controllo ministeriale. I dati riferiti alle pratiche statisticabili sono certificati solo dopo l'avvenuto controllo ministeriale. Si calcola un'affidabilità del 98% tra pratiche ritenute statisticabili da parte del Patronato e successivi controlli ministeriali.
- Non finanziabili, se non rientrano tra le prestazioni previste nelle apposite tabelle ministeriali.

Si presentano di seguito i dati relativi alle pratiche aperte, alle pratiche definite positivamente, negativamente e complessive.

PRATICHE APERTE				
	2005	2006	2007	2008
Pratiche Totali Italia	1.238.723	1.252.912	1.469.864	1.462.806
Pratiche Totali estero	41.276	83.132	54.909	51.512
Totale complessivo	1.279.999	1.336.044	1.524.773	1.514.318
Finanziabili Italia	353.220	363.851	383.247	351.039
Finanziabili Estero	26.744	27.459	27.822	27.299
Totali Finanziabili	379.964	391.310	411.069	378.338

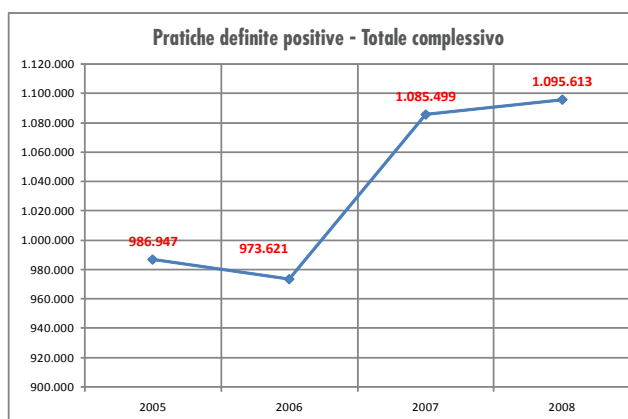
Attività estero

I dati dimostrano che gli utenti dell'INCA in Italia sono in costante aumento, a riprova del riconoscimento della qualità del servizio offerto.

All'estero, nonostante i mutamenti del fenomeno dell'emigrazione, l'attività dell'INCA rimane pressoché costante.

PRATICHE DEFINITE				
	2005	2006	2007	2008
Totale Positive Italia	986.655	972.934	1.085.499	1.095.613
Totale Negative Italia	194.799	173.597	169.366	167.104
Complessive Italia	1.181.454	1.146.531	1.254.865	1.262.717
Positive estero	38.407	72.324	46.881	42.631
Negative estero	5.143	4.715	4.505	5.331
Complessive estero	43.550	77.039	51.386	47.994

Dal 2005 al 2008 le pratiche definite complessivamente in modo positivo sono in crescita, superando il milione.



Pratiche definite positivamente

Si analizzano di seguito, con riferimento al periodo 2005-2008, le pratiche definite positivamente ogni anno, intese come le pratiche che, nel corso di quell'anno, hanno completato il loro iter e dato risposta alle esigenze che avevano portato l'assistito a rivolgersi al Patronato.

Una parte delle pratiche svolte dall'INCA è finanziata dal Fondo Patronati, in base alla normativa di settore e al relativo regolamento, che individua le tipologie di pratiche per le quali è previsto un finanziamento ministeriale con il relativo meccanismo (si veda il capitolo dedicato alle risorse economiche). Si tratta delle pratiche cosiddette statisticabili, cioè misurate in maniera certa e sottoposte a verifica e controllo a cura del Ministero del Lavoro.

Come si osserva dai dati in grafico e in tabella, la quota di pratiche statisticabili non supera il valore di un terzo del totale delle pratiche definite e risulta in calo tra il 2005 e il 2008, quando raggiunge il minimo del 29%. Solo un terzo dell'attività del Patronato contribuisce, dunque, a formare il monte di punti che dà accesso al Fondo Patronati ministeriale.

Il confronto tra numero di pratiche statisticabili e totale complessivo delle pratiche, mette in luce l'impegno dell'INCA nell'offrire gratuitamente a tutti i cittadini servizi completi e capillari, prescindendo dal riconoscimento del valore economico attribuito all'intervento svolto. Da questi dati emerge la funzione sociale dell'INCA che finanzia, con i proventi delle pratiche per le quali è ammesso il contributo, la rilevante quota di attività (più del 70% del totale) non finanziata.

Nell'ambito delle pratiche statisticabili, si evidenzia di seguito il confronto con gli altri Patronati. Tale confronto è reso possibile dal fatto che si tratta di dati certificati da parte del Ministero del Lavoro, dopo aver effettuato il controllo dell'attività dei Patronati (ultimi dati disponibili relativi al 2006).

Come si può osservare, l'INCA è il primo patronato d'Italia per numero di pratiche statisticabili trattate, totalizzando per il 2006 un quarto del totale delle pratiche statisticate da tutti i Patronati d'Italia.

PRATICHE STATISTICABILI DEFINITE POSITIVAMENTE				
	2005		2006	
INCA	298.653	23,85%	317.112	24,29%
INAS	214.396	17,12%	224.337	17,14%
ITAL	70.642	5,64%	73.873	5,64%
ACLI	128.125	10,23%	132.399	10,12%
Altri	540.163	43,14%	560.309	42,81%
TOTALE	1.251.979	100,00%	1.308.030	100,00%

I dati si riferiscono a quelli già certificati dal Ministero del lavoro

Pratiche finanziate per aree e Enti

In relazione alle pratiche finanziate dell'INCA, si propone di seguito un'analisi riferita:

- agli Enti ai quali vengono avanzate le richieste: INPS, INAIL, altri Enti;
- agli ambiti di intervento dell'Istituto: previdenza, salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro, assistenza economica e sociale.

In relazione agli Enti, si osserva che la maggior parte delle pratiche definite (statisticabili e non) sono destinate all'INPS, per un valore nel 2008 pari al 72% del totale; seguono gli altri Enti, destinatari con il 23,5% e l'INAIL con il rimanente 4,5%.

PRATICHE DEFINITE - RIPARTIZIONE PER ENTI DESTINATARI				
Totale pratiche	2005	2006	2007	2008
INPS	921.326	875.884	908.983	909.136
INAIL	59.798	60.703	58.190	56.366
Altri enti	200.330	209.944	287.692	297.215
Totale	1.181.454	1.146.531	1.254.865	1.262.717

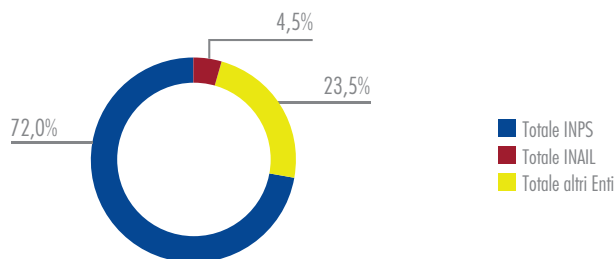
Dal confronto tra pratiche statisticabili e totale di quelle definite, per ente, emerge che:

- per INPS e per gli altri Enti la quota è sostanzialmente in linea con il valore medio;
- per INAIL il rapporto si inverte, con un'alta incidenza di pratiche statisticabili sul totale delle pratiche definite.

PRATICHE DEFINITE STATISTICABILI SUL TOTALE DELLE DEFINITE - RIPARTIZIONE PER ENTI DESTINATARI				
	2005	2006	2007	2008
INPS	31,6%	32,7%	30,3%	30,0%
INAIL	47,3%	47,5%	49,3%	50,5%
Altri enti	26,1%	26,0%	19,6%	18,5%
Totale pratiche	32,5%	33,2%	29,5%	29,0%

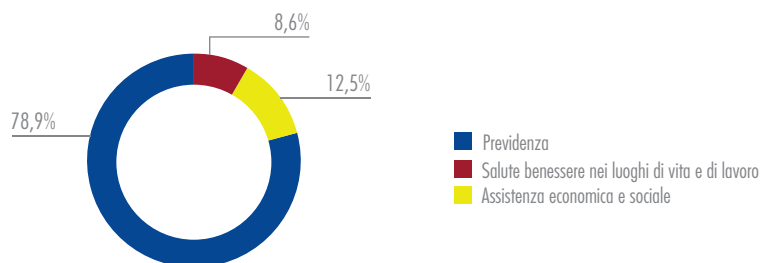
Analizzando le sole pratiche statisticabili, si osserva una ripartizione per Enti sostanzialmente in linea con il dato riferito alle pratiche complessive, come mostra in grafico il dato relativo al solo 2008.

Pratiche definite finanziate anno 2008



In relazione alle aree di intervento dell'INCA, negli anni di riferimento, per il 2006, anno più recente per il quale sono disponibili dati certificati dal Ministero, si osserva, in particolare, che la quota preponderante di pratiche fa riferimento all'area Previdenza, che rappresenta il 78,9% del totale delle pratiche, seguita dall'area Assistenza economica e sociale e da quella Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro. È bene ricordare, per completezza, che non si registrano pratiche statisticabili nell'area Migrazione, finanziate solo a decorrere dal 2009.

Pratiche definite finanziate Ripartizione per aree 2006



PREVIDENZA

L'area della Previdenza è tradizionalmente al centro dell'intervento dell'Istituto, che si è accreditato negli anni come punto di riferimento per le tematiche che riguardano la vita lavorativa, l'accesso alla pensione e la gestione dei trattamenti pensionistici.

L'attività che l'INCA svolge in quest'area ha subito nel corso degli ultimi anni significative trasformazioni. All'assistenza di tipo tradizionale, incentrata sulla compilazione e presentazione delle diverse domande tese ad ottenere le prestazioni, si sono affiancati interventi adeguati alle modifiche del quadro normativo di riferimento, in materia di trattamenti previdenziali obbligatori e complementari; alla comparsa di nuove figure lavorative (lavoratori a progetto, soci lavoratori delle cooperative, collaboratori occasionali, lavoratori a partita IVA); all'instabilità del mercato del lavoro, acuita negli anni dalla crisi economica globale.

L'attività si va oggi configurando sempre più come consulenza globale per tutto ciò che riguarda il percorso previdenziale individuale, per previdenza obbligatoria e complementare. L'assistenza e la tutela individuale, che l'INCA offre supporta le persone per tutto l'arco della vita. L'INCA, dunque, è al fianco dei suoi assistiti in ogni evento della vita con un'offerta specifica di servizi per ciascuno di essa.

Le principali tipologie di attività svolte per tutti i servizi sono:

- informazione sui diritti;
- consulenza;
- gestione delle pratiche;
- verifica delle prestazioni.

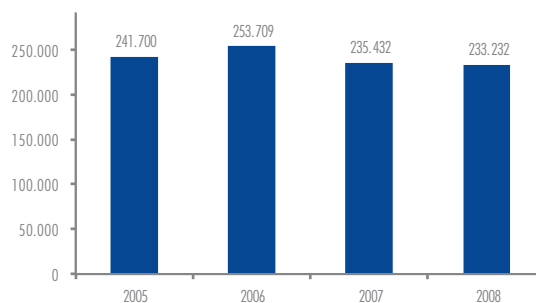
PREVIDENZA OBBLIGATORIA E COMPLEMENTARE

L'assistenza e la tutela dell'INCA è offerta relativamente a servizi che interessano il sistema previdenziale

- obbligatorio, a cui devono essere assicurati tutti i lavoratori dipendenti del settore privato, pubblico e dei lavoratori autonomi. Per questo sistema previdenziale le quote di contributi sono versate o prelevate sul reddito o sulla retribuzione del lavoratore e, una volta raggiunti i requisiti di età anagrafica, e di anni di contribuzione previsti dalle norme, il lavoratore consegue, a domanda, il trattamento pensionistico (erogato da INPS, INPDAP, Casse professionali ecc.);
- complementare, che si avvia con l'adesione volontaria da parte del lavoratore al Fondo Pensione e prevede una contribuzione del lavoratore e del datore di lavoro (per i fondi negoziali). Il Fondo Pensione realizza investimenti nei mercati azionari e finanziari che permetteranno al lavoratore di avere una ulteriore quota di pensione.

Si illustra di seguito l'andamento dei dati riferiti alle pratiche definite per le quali l'INCA ha ricevuto il finanziamento ministeriale.

Pratiche INPS definite finanziate

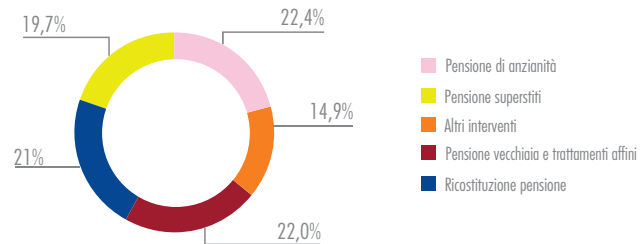


Si presentano inoltre i dati ritenuti significativi, data la loro entità, delle pratiche (ad esempio la richiesta di assegni familiari, la tutela della maternità, l'applicazione della legge sull'handicap) definite positivamente che non danno titolo al finanziamento ministeriale; per i quattro anni dal 2005 al 2008 esse ammontano in tutto a 2,3 milioni di pratiche.

DEFINITE POSITIVE NON STATISTICABILI AREA PREVIDENZA				
	2005	2006	2007	2008
n. pratiche	565.822	522.426	579.427	584.184

Il grafico successivo riporta per l'anno 2008, la ripartizione delle pratiche finanziate, per le tipologie di interventi dell'Istituto analizzate nel presente capitolo.

Ripartizione delle pratiche definite finanziate per tipologia di intervento (anno 2008)



Legenda

Pensione di anzianità: trattamenti di competenza dell'INPS e di altri Enti Previdenziali.

Pensione di vecchiaia e trattamenti affini: prepensionamento, pensioni di vecchiaia da invalidità, pensioni di vecchiaia fondi speciali, pensioni ai lavoratori anziani licenziati.

Pensioni ai superstiti.

Ricostituzione delle pensioni: ricalcolo dell'importo dovuto, in linea di massima, a nuova contribuzione o a modifiche della condizione reddituale dell'interessato.

Altri interventi: pratiche per assegno di invalidità, pensione di inabilità, rinnovo assegno, pensioni privilegiate dirette o indirette.

IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

L'INCA interagisce ogni giorno con soggetti pubblici e privati per tradurre la sua missione sociale in tutela e promozione dei diritti di tutte le persone. Prima di analizzare servizi e interventi dell'Istituto, è dunque opportuno chiarire il quadro delle funzioni dei principali soggetti che condividono con l'INCA competenze pertinenti alla sua attività di tutela e promozione dei diritti nell'ambito di intervento della Previdenza.

Per ciascun soggetto sono indicati la funzione svolta e il ruolo che nella relazione con esso assolve il Patronato.



GLI EVENTI DELLA VITA DEGLI UTENTI E I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal patronato INCA, differenziati a seconda delle condizioni di vita e di lavoro delle persone, sono raggruppati in base agli eventi della vita e ai relativi bisogni di tutela e di assistenza che conducono l'utente a rivolgersi all'Istituto. Nell'area Previdenza gli eventi sono:

- lavoro;
- disoccupazione;
- pensionamento (prima e dopo);
- perdita di un familiare titolare di pensione o posizione previdenziale.

Si presentano per ciascun evento i principali servizi offerti.

LAVORO

Ricostruzione e verifica della posizione assicurativa

Avere una posizione contributiva regolare che rispecchi la carriera lavorativa è essenziale per la tutela dei diritti individuali del lavoratore.

Per rendere effettivo tale diritto, l'INCA promuove e supporta la verifica della posizione contributiva lungo l'intero arco della vita lavorativa. Nei casi in cui la posizione assicurativa presenti periodi non coperti da contribuzione, al verificarsi di determinati eventi, il lavoratore può chiedere l'accredito di contributi figurativi facoltativi, contributi volontari, contributi da riscatto o ricongiunzione, ecc... che vanno a coprire periodi durante i quali non è stata prestata attività lavorativa.

A tal fine l'INCA assiste e tutela i lavoratori con un'attività di consulenza e di informazione sulle modalità per conseguire i requisiti ed ottenere i trattamenti pensionistici nei tempi stabiliti dalla legge.

Con la sua attività l'INCA, in sinergia con le Categorie dei lavoratori attivi del sistema CGIL, contribuisce all'emersione del lavoro sommerso.

Principali interventi dell'INCA per la ricostruzione e verifica della posizione assicurativa

- denuncia, recupero e regolarizzazione contributiva: consente al lavoratore di recuperare uno o più periodi di contribuzione scoperti a causa del mancato versamento dei contributi da parte del datore di lavoro;
- ricongiunzione posizioni assicurative: permette di unificare le posizioni assicurative a favore del lavoratore che ha contributi presso gestioni diverse, al fine di fargli percepire un trattamento pensionistico più favorevole;
- integrazione volontaria: consente ai lavoratori con posizioni contributive di scarsa entità di integrare la contribuzione in modo da raggiungere i requisiti per il diritto al trattamento pensionistico o di incrementare l'importo della pensione;
- riscatti contributivi (ad esempio per gli anni del corso di laurea e per i periodi di lavoro discontinuo): per anticipare il raggiungimento dei requisiti necessari per il pensionamento e integrare la posizione contributiva, possono essere riscattati i contributi relativi a taluni anni di studio o di lavoro (ad esempio, per il lavoro svolto in Paesi esteri con cui l'Italia non ha stipulato convenzioni). L'INCA svolge un'attività di consulenza e informazione sulla convenienza dell'operazione.

DISOCCUPAZIONE

Accesso agli ammortizzatori sociali

Per accedere alle forme di sostegno al reddito erogate dall'INPS, l'INCA offre agli utenti:

- accompagnamento nell'iter, relativamente alla verifica dei requisiti per il diritto a prestazioni temporanee a sostegno del reddito e alla presentazione della richiesta all'Ente preposto;
- informazione sul mantenimento del diritto;
- orientamento ai Servizi del Sistema CGIL per l'assolvimento di adempimenti collegati.

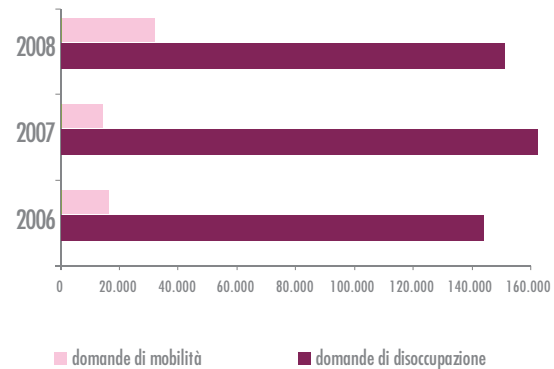
Per rendere effettiva la risposta ai bisogni degli assistiti l'INCA, unitamente agli altri maggiori Patronati, promuove e sottoscrive specifici Protocolli con l'INPS per le indennità di disoccupazione ordinaria, di disoccupazione agricola e di disoccupazione con requisiti ridotti, ponendo particolare attenzione alla celerità con la quale viene corrisposta l'indennità. Nell'ambito di questo servizio molto importante è la spinta propositiva espressa dal Patronato per la semplificazione della documentazione che il lavoratore o la lavoratrice deve produrre.

Ammortizzatori: domande di mobilità e disoccupazione

Indennità di disoccupazione con requisiti ridotti:

Tempi di liquidazione

La domanda per ottenere l'indennità di disoccupazione, fatta pervenire all'ufficio competente dell'INPS tramite operatore dell'INCA entro il 31 marzo, è definita nel giro di 30 giorni.



Dai dati si osserva in particolare che, in linea con la crisi del mercato del lavoro, le domande di mobilità presentate dall'INCA sono più che raddoppiate nel periodo 2006-2008 e che le domande di disoccupazione hanno una generale tendenza ad aumentare.

ù

PENSIONAMENTO

Consulenza, inoltro di domande e controllo della pensione derivante da contribuzione obbligatoria e complementare in Italia e all'estero

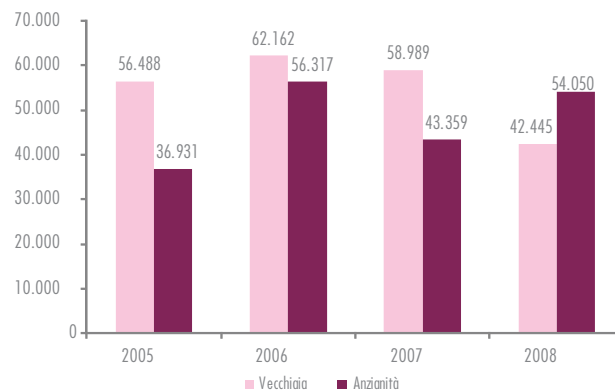
La scelta del momento più vantaggioso per andare in pensione è al centro dell'attività che gli operatori dell'INCA offrono ogni giorno agli assistiti. Tramite un'attività di consulenza specializzata, l'INCA supporta i lavoratori titolari di una o più posizioni previdenziali in Italia e all'estero in tutto il percorso: dalla valutazione dell'uscita dal mercato del lavoro sulla base della personale situazione assicurativa (raggiungimento dell'età pensionabile e requisiti contributivi) - con simulazioni del trattamento pensionistico a cui si ha diritto - all'inoltro della domanda, al controllo dell'importo percepito.

La tutela in materia previdenziale è assicurata tramite un aggiornamento continuo degli operatori e delle risorse strumentali a supporto dell'attività.

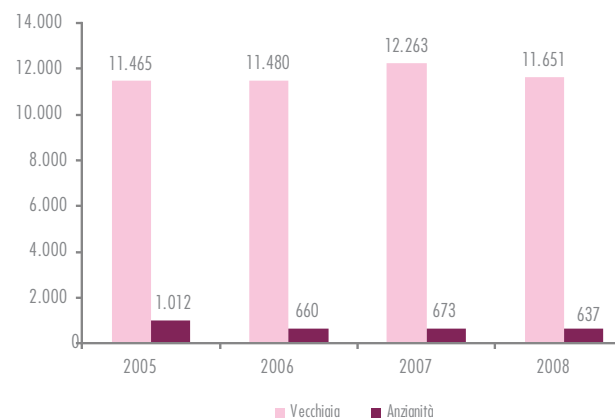
Principali interventi dell'INCA per l'inoltro di domande e controllo della pensione derivante da contribuzione obbligatoria in Italia e all'estero

- pensioni di anzianità o pensione anticipata: ottenute dopo il raggiungimento di determinati requisiti di anzianità contributiva e di età anagrafica;
- pensioni di vecchiaia: conseguite al raggiungimento dell'età anagrafica e dei contributi richiesti;
- pensioni totalizzate: determinate dal cumulo della contribuzione versata per lavoro svolto nell'Unione Europea o in quei Paesi con i quali l'Italia ha stipulato una convenzione bilaterale.

**Pratiche definite finanziate
Pensioni vecchiaia e anzianità
Italia**



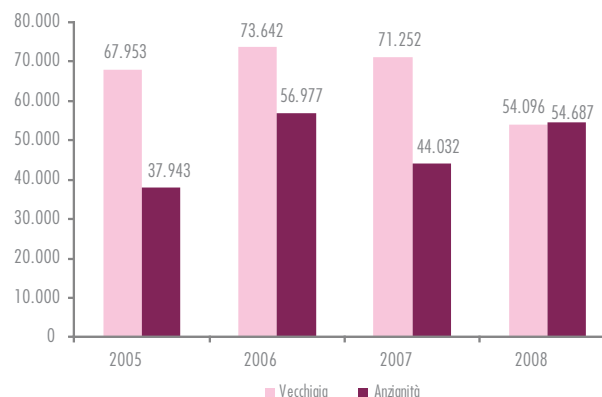
**Pratiche definite finanziate
Pensioni vecchiaia e anzianità
Estero**



Il grafico riportato di seguito presenta l'andamento delle pratiche INCA finanziate per l'attività svolta in Italia e all'estero, in relazione a:

- pensioni di anzianità: trattamenti di competenza dell'INPS e di altri Enti Previdenziali;
- pensioni di vecchiaia e trattamenti affini: prepensionamento, pensioni di vecchiaia da invalidità, pensioni di vecchiaia fondi speciali, pensioni ai lavoratori anziani licenziati.

Pratiche definite finanziate Pensioni vecchiaia e anzianità Italia + Estero



Previdenza complementare

Il sistema previdenziale prevede, accanto a forme di previdenza obbligatoria, forme pensionistiche complementari, finalizzate a erogare una pensione aggiuntiva a quella degli Istituti di previdenza. L'INCA fornisce, tramite i propri operatori, elementi utili che consentono al lavoratore di compiere una scelta consapevole in merito all'adesione ai Fondi Pensione, nei quali vengono investite le somme accantonate negli anni della vita lavorativa. Le Istituzioni pubbliche di controllo hanno evidenziato che, nel corso della crisi finanziaria degli ultimi anni, i fondi pensioni negoziali, sui quali i sindacati maggiormente rappresentativi esercitano controlli, hanno registrato una migliore tenuta rispetto ad altre tipologie di fondi pensione.

L'INCA assiste gli utenti nella fase di inoltro della domanda per costituire una posizione assicurativa complementare, nella fase di valutazione del momento più opportuno, dal punto di vista della remunerazione del capitale, per richiedere le prestazioni aggiuntive ma anche, infine, nella fase di controllo della prestazione erogata. Ancora poco consistente l'attività dell'INCA in questa materia in Italia, risulta importante all'Estero, dove la previdenza complementare è maggiormente diffusa.

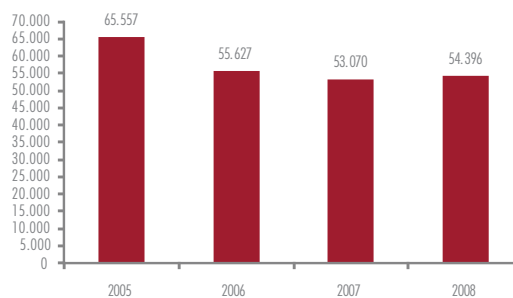
Controllo dell'importo di pensione liquidato e verifica dei diritti successivi

Il diritto a percepire un trattamento pensionistico che corrisponda alla contribuzione versata dal lavoratore e coerente con i diritti che egli ha maturato, anima l'attività dell'INCA nell'offerta di questo servizio. Una volta in pensione, infatti, si può maturare il diritto a un aumento dell'importo percepito (modifiche reddituali intervenute, ulteriore contribuzione, variazione età anagrafica etc.). Il pensionato può trovarsi nella situazione in cui l'importo percepito non corrisponde al reale diritto conseguito.

Principali interventi dell'INCA per il controllo delle pensioni liquidate

- ricostituzione della pensione per supplemento che permette di incrementare l'importo di pensione percepito a seguito del versamento di contribuzione successiva alla decorrenza della pensione;
- ricostituzione della pensione per contributi pregressi che si basa sul ricalcolo della pensione per effetto di contribuzione non considerata al momento della prima liquidazione;
- trasformazione del titolo di pensione con la quale il pensionato ha l'opportunità di cambiare la categoria della pensione, al raggiungimento di determinati requisiti anagrafici e contributivi;
- ricostituzione pensione per motivi reddituali, che permette la rideterminazione dell'importo della pensione per modifica della situazione reddituale.

Il volume delle pratiche definite finanziate per il servizio di ricostituzione delle pensioni è rappresentato dal grafico seguente.



Pratiche definite finanziate Ricostituzione pensione

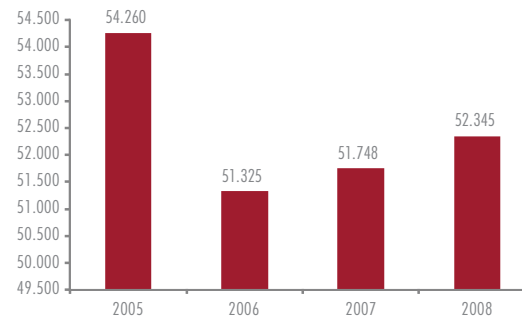
PERDITA DI UN FAMILIARE TITOLARE DI PENSIONE O POSIZIONE CONTRIBUTIVA

Pratiche definite finanziate Pensioni superstiti Italia + Estero

Inoltro di domande e controllo delle pensioni indirette e di reversibilità obbligatoria e complementare in Italia e all'estero

L'INCA, richiamandosi alla sua vocazione solidaristica, supporta le persone nel conseguimento di pensioni indirette a favore degli eredi (coniugi e figli) di titolare di posizione assicurativa (lavoratore non ancora in pensione) e nell'ottenimento di pensioni di reversibilità i cui destinatari sono i superstiti del titolare di pensione.

Il grafico riportato di seguito illustra l'andamento delle pratiche definite finanziate nell'ambito del servizio di inoltro di domande e controllo delle pensioni indirette e di reversibilità obbligatoria, erogate sia dall'INPS sia da altri Enti di Previdenza in Italia e all'estero.



Altri interventi dell'INCA per l'inoltro di domande e controllo delle pensioni indirette e di reversibilità obbligatoria e complementare in Italia e all'estero

- doppia annualità per nuovo matrimonio: prestazione una tantum che spetta a vedove/i già titolari di pensioni ai superstiti che contraggono nuovo matrimonio;
- liquidazione di capitale nelle forme di previdenza complementare: prestazione liquidabile dai fondi negoziali di previdenza complementare, sulla base della contribuzione versata dal lavoratore deceduto.

SALUTE E BENESSERE NEI LUOGHI DI VITA E DI LAVORO

Ogni giorno tanti lavoratori perdono la vita e altri rimangono invalidi per incidenti sul lavoro: 874.940 infortuni e 1.120 morti sono i numeri della tragedia nel mondo del lavoro registrati in Italia nel 2008, secondo l'INAIL. Pur nella drammaticità dei numeri, il bilancio infortunistico 2008 dell'Istituto assicuratore riporta una diminuzione degli infortuni del 4,5% rispetto al 2007 e di quasi il 7% per i casi mortali. Il Patronato, tuttavia, ha la percezione che questi dati siano sottostimati rispetto alla realtà.

Modalità di evento	INFORTUNI IN ITALIA			
	INFORTUNI IN COMPLESSO		CASI MORTALI	
	2007	2008	2007	2008
In occasione di lavoro	814.438	777.739	903	844
di cui:				
- Ambiente di lavoro ordinario (fabbrica, cantiere, terreno agricolo, ecc.)	762.224	726.878	562	509
- Circolazione stradale (autotrasportatori merci/persona, commessi viaggiatori, addetti alla manutenzione stradale, ecc)	52.214	50.861	341	335
In itinere (percorso casa-lavoro-casa)	97.972	97.201	304	276
Totale	912.410	874.940	1.207	1.120

Fonte: Rapporto Annuale 2008 - Analisi dell'andamento infortunistico - INAIL - Giugno 2009

Ogni anno l'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) riceve circa 28.000 denunce di lavoratori che contraggono una malattia professionale. Gli infortuni non sempre sono causati da una fatalità. Spesso, sono causati da scarsa attenzione per le misure di prevenzione e di protezione a tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, che obbligatoriamente i datori di lavoro sono tenuti a rispettare nei luoghi di lavoro. Per questo è essenziale che ogni lavoratore conosca i suoi diritti e i suoi doveri in materia e, nel caso di un infortunio o una malattia professionale, le tutele che la legge prevede.

L'attività dell'INCA si caratterizza per un'azione di:

- informazione e stimolo alla promozione della cultura della salute e del benessere nei luoghi di vita e di lavoro nei confronti di tutte le persone e, in particolare, dei lavoratori, in stretta relazione con le politiche di prevenzione degli infortuni sul lavoro della CGIL;

- assistenza nel far valere i diritti nei casi in cui il lavoratore abbia subito un danno alla sua salute a seguito di infortunio sul lavoro e/o di una malattia professionale;
- contrasto al lavoro nero, denuncia delle violazioni alle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e promozione per il potenziamento dei servizi di controllo. Si ricorda l'impegno presso gli Enti istituzionali per la revisione e l'aggiornamento delle tabelle delle malattie professionali;
- stimolo per la semplificazione amministrativa di alcune forme di tutela delle vittime di infortuni e malattie professionali.

Per svolgere queste azioni l'INCA può contare sulla professionalità della rete di legali e medici convenzionati, formata da 570 professionisti, che prestano la loro attività a favore dei soggetti colpiti da danni da lavoro e da danni alla salute assistiti dall'INCA.

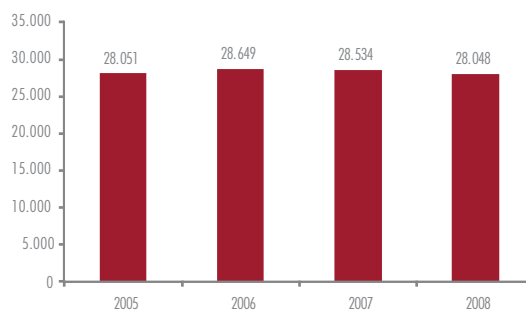
I servizi di tutela che l'Istituto svolge attengono a:

- sistema di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro;
- sistema di assistenza sociale le cui prestazioni hanno il loro fondamento nei principi dello Stato sociale, finanziate dalla fiscalità generale, erogate da vari soggetti (INPS, Regioni, ASL, Enti Locali, Ministero della Salute) e destinate a indennizzare le persone che presentano situazioni di menomazione che richiedono un intervento assistenziale permanente.

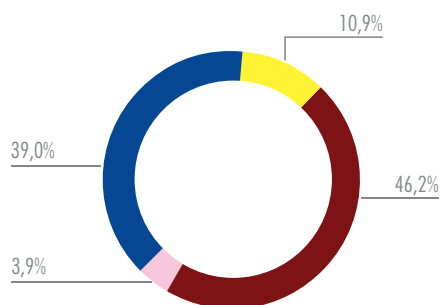
Le principali tipologie di attività svolte per tutti i servizi sono:

- informazione sui diritti;
- consulenza;
- gestione delle pratiche;
- verifica delle prestazioni.

Pratiche INAIL definite finanziate



Ripartizione delle pratiche definite finanziate per tipologia di intervento anno 2008



- Costituzione e revisione rendita attiva e passiva
- Richiesta 1° pagamento e prolungamento indennità temporanea
- Indennizzo Malattia Professionale o Infortunio non denunciati
- Richiesta rendita a superstiti titolare e non titolare di rendita

Legenda

Indennizzo Malattia Professionale o Infortunio non denunciato

Costituzione e revisione della rendita: ricomprende sia le pratiche di costituzione sia quelle di revisione della rendita attiva o passiva.

Richiesta della rendita a superstiti: raccoglie il volume delle pratiche di richiesta della rendita a favore dei superstiti di defunti titolari di rendita e non.

Richiesta 1° pagamento e prolungamento indennità temporanea.

IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

L'INCA interagisce ogni giorno con soggetti pubblici e privati per tradurre la sua missione sociale in tutela e promozione dei diritti di tutte le persone. Prima di analizzare eventi, servizi e interventi dell'Istituto, è dunque opportuno chiarire il quadro delle funzioni dei principali soggetti che condividono con l'INCA competenze pertinenti alla sua attività di tutela e promozione dei diritti nell'ambito di intervento della Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro.

Per ciascun soggetto sono indicati la funzione svolta e il ruolo che nella relazione con esso spetta al Patronato.



GLI EVENTI DELLA VITA DEGLI UTENTI E I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal patronato INCA, differenziati a seconda delle condizioni di vita e di lavoro delle persone, sono raggruppati in base agli eventi della vita e ai relativi bisogni di tutela e di assistenza che conducono l'utente a rivolgersi all'Istituto. Nell'area Salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro gli eventi individuati sono:

- infortunio, malattia professionale e Causa di Servizio;
- malattia;
- disabilità.

Si presentano per ciascun evento i principali servizi offerti.

INFORTUNIO, MALATTIA PROFESSIONALE E CAUSA DI SERVIZIO

L'assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali è obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupino lavoratori dipendenti e parasubordinati in attività che la legge individua come rischiose. Sono assicurati all'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) i lavoratori dipendenti e gli autonomi, nonché i dipendenti di alcune amministrazioni pubbliche; dal 1999 sussiste l'obbligo assicurativo anche per le casalinghe. L'assicurazione INAIL copre sia le malattie professionali dovute all'azione nociva di un lavoro o all'esposizione a materiali e a fattori negativi presenti nell'ambiente in cui si svolge l'attività lavorativa, sia gli infortuni avvenuti per causa violenta in occasione di lavoro, che provochino l'invalidità temporanea o permanente o nei casi più gravi la morte. Le prestazioni erogate dagli Istituti per l'assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro sono finanziate con i premi assicurativi obbligatori che il datore di lavoro e il lavoratore autonomo versano per i loro dipendenti e per sé stessi.

Causa di Servizio. Nel caso dei pubblici dipendenti, il datore di lavoro si configura con le singole Pubbliche Amministrazioni, a ciascuna delle quali spetta il compito di garantire l'indennizzo dei danni alla salute subito dal lavoratore. Nel pubblico impiego l'indennizzo passa attraverso il riconoscimento dell'invalidità derivante da "**Causa di Servizio**". Nella generalità dei casi, la domanda di riconoscimento di Causa di Servizio è finalizzata all'ottenimento di prestazioni economiche e previdenziali. Tuttavia, può essere anche proposta per il semplice accertamento del nesso di causalità. In tal caso, pur non essendo correlata alla richiesta di specifiche provvidenze, genera

Sistema integrato di tutela

di per sé diritti amministrativi ed economici. Si tratta di prestazioni con criteri e finalità diversi, indipendenti le une dalle altre, che possono essere accordate tutte o in parte a seconda delle conseguenze che l'evento lesivo ha prodotto sull'integrità psicofisica del dipendente pubblico.

La tutela della salute e del benessere nei luoghi di vita e di lavoro ha assunto sempre più le caratteristiche di un sistema integrato, che comprende:

- interventi di carattere preventivo, come la promozione di una cultura della salute e della sicurezza;
- interventi di natura economica-assistenziale, di riabilitazione e di reinserimento nella vita sociale e lavorativa, rivolti a coloro che hanno subito danni a seguito di infortunio o malattia professionale.

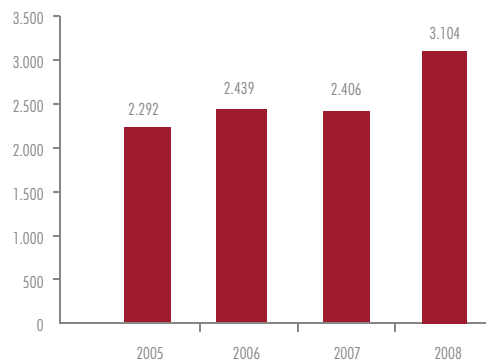
L'impegno dell'INCA per la tutela dei danni da lavoro si è manifestato anche tramite la realizzazione di campagne di sensibilizzazione sui temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e con le sinergie create con le categorie sindacali e i delegati RSU e RLS direttamente nei luoghi di lavoro e sul territorio.

Accesso all'indennizzo e al risarcimento dei danni alla persona causati dal lavoro

L'attività di assistenza dell'INCA, nel settore sia pubblico sia privato, è diretta a:

- far accertare che, nel caso di malattia, questa sia connessa all'attività di lavoro;
- avviare la domanda per ottenere l'indennizzo o il risarcimento;
- ricorrere in sede amministrativa e legale, contro le decisioni degli Enti, qualora fossero ritenute insufficienti o non corrette;
- seguire l'evoluzione del danno subito dalla persona e nel caso offrire assistenza per chiedere una revisione per aggravamento delle condizioni di salute.

Pratiche definite finanziate Indennizzo Malattia Professionale e Infortunio non denunciato



Principali interventi dell'INCA per l'accesso all'indennizzo e al risarcimento dei danni alla persona causati dal lavoro

Riconoscimento di una malattia professionale o di un infortunio sul lavoro:

- causa di servizio per i pubblici dipendenti.

Riconoscimento di prestazioni economiche, quali:

- equo indennizzo e revisione quinquennale;
- primo pagamento e prolungamento dell'indennità temporanea e assegno giornaliero;
- ricaduta dello stato di inabilità temporanea assoluta;
- indennizzo danno biologico;
- indennizzo rendita per inabilità permanente;
- risarcimento danno differenziale;
- rivalutazione del danno biologico (decreto Legislativo n. 38/2000);
- rendita ai superstiti e assegno funerario;
- assegno di assistenza personale continuativa;
- speciale assegno continuativo mensile (legge n.248/76)
- rendita di passaggio (per i silicotici e gli asbestotici);
- assegno di incollocabilità;
- indennità una tantum erogate dai fondi: vittime dell'amianto, vittime di gravi infortuni e per gli esposti all'uranio impoverito;
- prestazioni erogate dall'EBITEMP (Ente paritetico contrattuale per i lavoratori somministrati - interinal).

Riconoscimento prestazioni accessorie:

- cure termali e soggiorni climatici;
- rimborso di protesi e prestazioni sanitarie;
- spese di viaggio/diaria/indennità sostitutiva salario;
- liquidazione in capitale della rendita;
- riscatto rendita agricola.

MALATTIA

Informazione e orientamento per assenze dal lavoro per motivi di salute

Il patronato INCA informa e orienta i lavoratori nelle procedure amministrative per la presentazione delle domande nei casi in cui i lavoratori si assentano dal lavoro per motivi di salute. Con il suo operato l'INCA lavora per garantire il diritto sancito dalla Costituzione affinché siano assicurati "i mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di malattia" (art. 38).

L'indennità di malattia è erogata dall'INPS, ma anticipata dal datore di lavoro in sostituzione della retribuzione ai lavoratori dipendenti. Il diritto all'indennità giornaliera sussiste nei limiti di 180 giorni nell'anno solare.

Importante è l'attività di tutela dei lavoratori in caso di gravi patologie che comportano lunga assenza dal lavoro che l'INCA svolge in collaborazione con la Categoria sindacale interessata.

DISABILITÀ

Accesso al risarcimento dei danni alla persona

L'INCA, attenta al tema della disabilità, assiste e supporta in tutto il percorso le persone con una menomazione o in situazione di grave handicap riconosciuto.

L'INCA, con la professionalità dei suoi operatori, supporta le persone in tutto il percorso di vita del disabile, dall'accertamento della gravità dell'handicap da parte delle ASL territorialmente competenti, requisito fondamentale per la fruizione delle agevolazioni lavorative (certificazione di grave handicap), all'accesso alle prestazioni economiche e alle agevolazioni (riduzione dell'orario di lavoro) a cui hanno diritto i familiari che si occupano della cura del disabile.

Principali interventi dell'INCA per l'accesso al risarcimento dei danni alla persona

- accesso all'indennizzo ex lege n. 210/1992: per le persone che hanno subito un danno in occasioni di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni di sangue e somministrazione di emoderivati;
- riconoscimento stato di handicap (L. n. 104/92): riduzione orario di lavoro per i lavoratori che assistono familiari affetti da grave handicap.

ASSISTENZA ECONOMICA E SOCIALE

Sono quasi 3 milioni le famiglie in Italia che nel 2008 versano in condizioni di povertà relativa e circa 1.126.000 nuclei familiari (pari a 2.893.000 individui) che versano in condizione di povertà assoluta. Quasi 9 milioni sono gli individui poveri nel complesso, il 13,6% dell'intera popolazione (*Fonte: Dossier "Povertà in Italia nel 2008", ISTAT*).

Il fenomeno continua ad essere maggiormente diffuso nel Mezzogiorno (23,8%), dove l'incidenza della povertà relativa è quasi 5 volte superiore a quella osservata nel resto del Paese (4,9% nel Nord e 6,7% nel Centro) e tra i nuclei familiari più numerosi. Si osserva che la situazione è più grave se i figli hanno meno di diciotto anni: l'incidenza della povertà tra le famiglie con tre o più figli minori sale, infatti, in media, al 27,2% e, nel Mezzogiorno, addirittura al 38,8%.

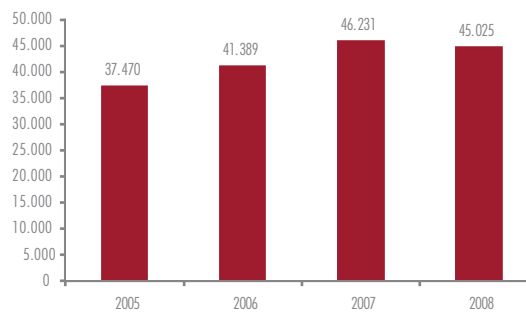
La soglia convenzionale di povertà per una famiglia di due componenti è rappresentata dalla spesa media mensile per persona, che nel 2008 è risultata pari a 999,67 euro.

Gli interventi dell'INCA a favore della famiglia si connotano per l'assistenza alle persone nell'ottenere sia prestazioni economiche di natura assistenziale, connesse con lo Stato Sociale e destinate a integrare il reddito dei beneficiari, sia il riconoscimento del diritto ad astenersi dal lavoro per determinati periodi in occasione di maternità e paternità.

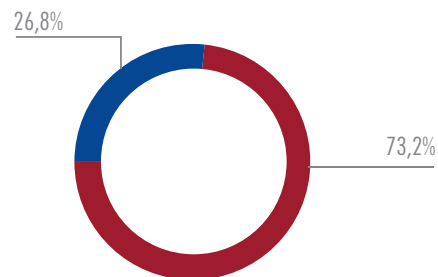
Le principali tipologie di attività svolte per tutti i servizi sono:

- informazione sui diritti;
- consulenza;
- gestione delle pratiche;
- verifica delle prestazioni.

Pratiche altri Enti definite finanziate



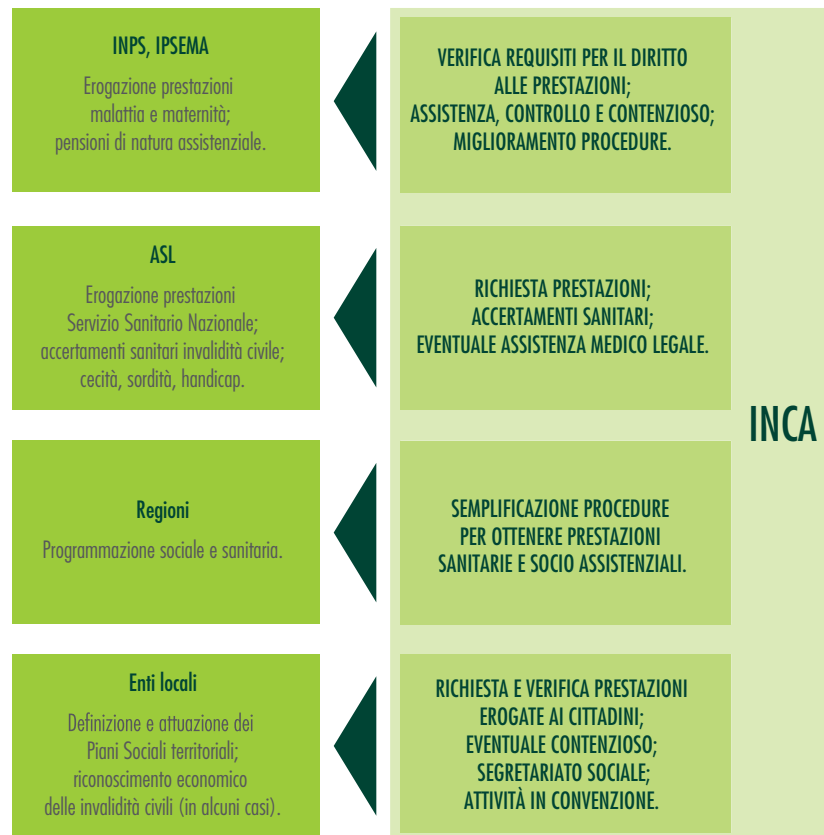
Ripartizione delle pratiche definite finanziate per tipologia di intervento (anno 2008)



- Assegno sociale
- Pensione invalidi civili, ciechi e sordi

IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

L'INCA interagisce ogni giorno con soggetti pubblici e privati per tradurre la sua missione sociale in tutela e promozione dei diritti di tutte le persone. Prima di analizzare eventi, servizi e interventi dell'Istituto, è dunque opportuno chiarire il quadro delle funzioni dei principali soggetti che condividono con l'INCA competenze pertinenti alla sua attività di tutela e promozione dei diritti nell'ambito di intervento dell'Assistenza economica e sociale. Per ciascun soggetto sono indicati la funzione svolta e il ruolo che nella relazione con esso spetta al Patronato.



GLI EVENTI DELLA VITA DEGLI UTENTI E I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal patronato INCA, differenziati a seconda delle condizioni di vita e di lavoro delle persone, sono raggruppati in base agli eventi della vita e ai relativi bisogni di tutela e di assistenza che conducono l'utente a rivolgersi all'Istituto. Nell'area Assistenza economica e sociale gli eventi sono:

- maternità e paternità;
- disagio economico;
- invalidità.

Si presentano per ciascun evento i principali servizi offerti.

MATERNITÀ E PATERNITÀ

Informazione e orientamento per congedi parentali e prestazioni economiche

L'Italia può vantare, con le previsioni normative contenute nel D.Lgs. n. 151 del 2001, una delle normative più all'avanguardia nei Paesi dell'Europa del Mediterraneo per il sostegno alle neo-mamme e ai neo-papà tramite misure per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. L'INCA lavora ogni giorno affinché questi diritti riconosciuti dalla legge siano resi effettivi e vengano assunti dalla contrattazione collettiva, offrendo assistenza ai genitori (naturali, adottivi o affidatari) per informarli e per orientarli nelle procedure per poter esigere questi diritti.

Principali interventi dell'INCA per l'informazione e l'orientamento sui congedi parentali e le prestazioni economiche

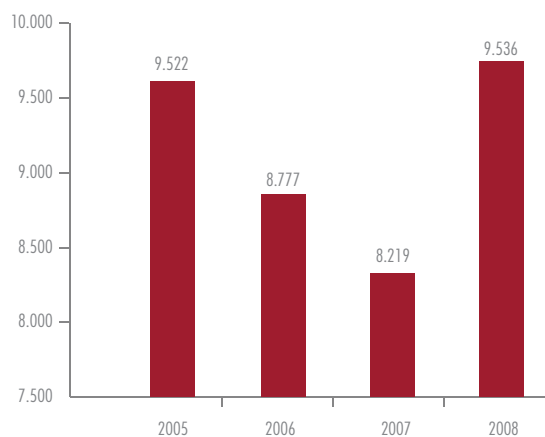
- accesso ai congedi parentali: astensione dal lavoro a cui ha diritto un genitore per consentire la sua presenza accanto al bambino al fine di soddisfare i bisogni affettivi e relazionali. La legge disciplina i tempi e le modalità di astensione, che per alcuni periodi può essere retribuita.

DISAGIO ECONOMICO

Accesso ai trattamenti economici a sostegno del reddito familiare e individuale

L'attività dell'INCA si concretizza nell'informare i soggetti che possiedono i requisiti di legge circa le prestazioni economiche cui hanno diritto e nell'affiancarli sia nella presentazione della domanda agli Enti preposti, fino al momento dell'erogazione della prestazione. Gli operatori svolgono un'attività di consulenza anche rispetto alle prestazioni assistenziali quali, ad esempio, la "social card", introdotta dal Governo nell'autunno 2008 ed il "bonus famiglia".

Pratiche definite finanziate Assegno sociale



Come si osserva dai dati riportati, nel 2008 tornano a crescere, in corrispondenza della crisi finanziaria e del lavoro, gli assegni sociali che si riportano sui valori del 2005, dopo il calo degli anni 2006 e 2007.

INVALIDITÀ

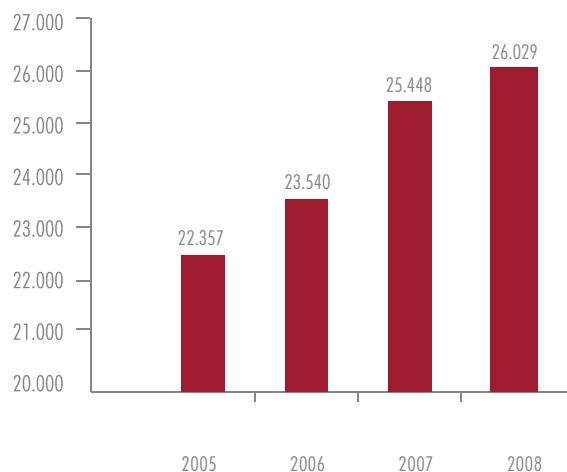
Principali interventi dell'INCA per l'accesso ai trattamenti economici a sostegno del reddito familiare e individuale

- assegno sociale, per il quale si prescinde dall'esistenza di un rapporto assicurativo e contributivo ma è necessario possedere determinati requisiti di natura reddituale, di cittadinanza e di dati anagrafici (65 anni di età); è erogato dall'INPS, non è reversibile e spetta per 13 mensilità annue;
- assegni al nucleo familiare, che spettano ai lavoratori dipendenti e ai pensionati con trattamenti liquidati nel fondo lavoratori dipendenti, a integrazione del reddito, che vengono corrisposti per i primi mensilmente in busta paga dal datore di lavoro, per i secondi dall'INPS;
- assegno per la nascita del figlio e per i nuclei numerosi erogato dagli Enti Locali a favore di famiglie disagiate;
- maggiorazioni sociali, la cui finalità è di integrare il reddito dei pensionati che percepiscono trattamenti pensionistici di importo basso.

Supporto medico-legale e legale nel riconoscimento dell'invalidità e delle relative prestazioni economiche

La legge definisce invalidi civili le persone affette da minorazioni congenite o acquisite, anche di natura mentale, che abbiano una riduzione permanente della capacità lavorativa non inferiore ad un terzo o, se di età inferiore ai 18 anni, che abbiano difficoltà a svolgere i compiti e le funzioni proprie della loro età. Specifiche norme tutelano coloro che sono riconosciuti ciechi totali o parziali e i minorati sensoriali dell'udito per sordità congenita o acquisita durante l'età evolutiva. L'INCA supporta i soggetti in tutto il percorso di assistenza, dal momento dell'assistenza tecnico-burocratica per il riconoscimento del grado di invalidità (da parte delle commissioni mediche preposte agli accertamenti sanitari presso le ASL, competenti territorialmente), svolta anche tramite i medici e i legali, fino all'erogazione e verifica della prestazione. L'INCA svolge altresì un'importante attività di informazione in merito alle opportunità di inserimento lavorativo delle persone con invalidità.

**Pratiche definite finanziate
Pensioni invalidi civili,
ciechi e sordi**



Principali interventi dell'INCA per il supporto medico-legale e legale nel riconoscimento dell'invalidità e delle relative prestazioni economiche

- assegno mensile di assistenza, che viene erogato agli invalidi civili parziali con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- indennità di accompagnamento, che spetta agli invalidi civili di qualsiasi età per il solo titolo della minorazione, ovvero svincolata da requisiti reddituali;
- pensione di invalidità erogata agli invalidi al 100%;
- pensione non reversibile per ciechi parziali, totali e sordi;
- indennità speciali per ciechi parziali;
- indennità di accompagnamento per ciechi totali;
- indennità di comunicazione per i sordi.

MIGRAZIONE

Sin dai primi anni cinquanta, l'INCA si è adoperata in favore dei nostri connazionali emigrati, operando per favorire la loro integrazione sociale nei Paesi esteri ospitanti e sviluppando rapporti di collaborazione con i Sindacati, le Autorità e gli Enti previdenziali locali.

Con la sua attività ha avuto un ruolo decisivo nel promuovere il riconoscimento dei diritti per gli italiani residenti all'estero (cittadinanza, previdenza, accesso alla tutela sanitaria), creando uno stretto rapporto con le comunità degli italiani all'estero, come testimonia il fatto che l'INCA è radicata negli organismi di rappresentanza, come il CGIE (Consiglio Generale degli Italiani all'Estero).

Dopo la lunga stagione di emigrazione, in Italia l'ingresso dei cittadini stranieri è diventato un fenomeno strutturale e fondamentale per il nostro Paese e contribuisce in maniera considerevole alla composizione del PIL nazionale e all'incremento delle nascite.

La presenza di migranti ha permesso di invertire la tendenza, registrata da anni, dell'innalzamento della popolazione. Gli stranieri residenti sul territorio nazionale, a gennaio 2009, sono quasi tre milioni e 900mila di cui, 920mila sono cittadini dell'Europa centro-orientale e 953mila provengono da Paesi dell'Unione Europea di nuova adesione.

Gli studi sul fenomeno della presenza immigrata dicono che la componente regolare degli immigrati si stabilizza sempre più e un segnale evidente è il crescente numero di nati stranieri, che passano dai 64 mila del 2007 agli oltre 73 mila del 2008.

Gli ingressi per motivi di lavoro, nel 2007, sono determinanti per la presenza straniera regolare. L'aumento dei permessi per motivi di lavoro è più che doppio (150mila) rispetto a quello dei permessi rilasciati per ricongiungimenti familiari (71mila).

(Fonte "Rapporto Annuale sulla Situazione del Paese nel 2008" ISTAT).

L'INCA, in coerenza con le trasformazioni avvenute che hanno visto l'Italia divenire Paese punto di approdo dei flussi migratori globali, ha diversificato le sue attività offrendo servizi di assistenza e tutela agli immigrati che si trasferiscono in Italia.

Gli stranieri, che per diversi motivi arrivano nel nostro Paese, hanno bisogno di una rete di tutele e servizi per fronteggiare le difficoltà linguistiche e culturali, la limitata conoscenza delle leggi italiane e conseguentemente dei loro diritti, la complessità della burocrazia che ostacola, non poco, l'ottenimento di un permesso di soggiorno.

L'INCA ha saputo costruire una nuova interlocuzione con le Istituzioni italiane, quali il Ministero dell'Interno, le Questure, le Prefetture, a vario titolo coinvolte nelle procedure di regolarizzazione dei migranti, svolgendo un'azione importante per la modifica delle normative in materia di migrazione.

Le principali tipologie di attività svolte per tutti i servizi sono:

- informazione sui diritti;
- consulenza;
- gestione delle pratiche;
- verifica delle prestazioni.

IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ

L'INCA interagisce ogni giorno con soggetti pubblici e privati per tradurre la sua missione sociale in tutela e promozione dei diritti di tutte le persone. Prima di analizzare eventi, servizi e interventi dell'Istituto, è dunque opportuno chiarire il quadro delle funzioni dei principali soggetti che condividono con l'INCA competenze pertinenti alla sua attività di tutela e promozione dei diritti nell'ambito di intervento sulla Migrazione.

Per ciascun soggetto sono indicati la funzione svolta e il ruolo che nella relazione con esso spetta al Patronato.



GLI EVENTI DELLA VITA DEGLI UTENTI E I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal patronato INCA, differenziati a seconda delle condizioni di vita e di lavoro delle persone, sono raggruppati in base agli eventi della vita e ai relativi bisogni di tutela e di assistenza che conducono l'utente a rivolgersi all'Istituto. Nell'area Migrazione gli eventi sono:

- immigrazione;
- emigrazione dall'Italia.

Si presentano per ciascun evento i principali servizi offerti.

IMMIGRAZIONE

La legislazione in materia di Immigrazione in Italia è particolarmente restrittiva in fase di ingresso di nuovi migranti e di verifica periodica delle condizioni per la permanenza nel Paese.

Il fenomeno dell'ingresso in Italia può riguardare:

- cittadini dell'UE e loro familiari titolari di un insieme di diritti di ingresso e di soggiorno regolati dal diritto comunitario (Trattati e Convenzioni);
- cittadini provenienti da Paesi extra-comunitari, compresi quelli con cui l'Italia ha stipulato accordi bilaterali che mirano all'eguaglianza di trattamento in materia di sicurezza sociale, all'erogazione della prestazione a prescindere dallo Stato in cui risiede il lavoratore, alla totalizzazione dei contributi per il lavoratore¹.

Per i migranti non comunitari le modalità d'ingresso in Italia sono regolate dal visto e dal nulla osta.

La regolare permanenza in Italia per periodi superiori ai tre mesi è condizionata al possesso del permesso di soggiorno.

L'ingresso in Italia per motivi di lavoro è regolato da un decreto emesso ogni anno da parte del Governo della Repubblica (il cosiddetto Decreto Flussi), che definisce le quote massime di stranieri da ammettere nel territorio per lavoro.

Per talune tipologie di lavoro subordinato, è consentito l'ingresso non contingentato dei decreti flussi, quali:

- infermieri;
- personale dello spettacolo e dello sport;
- docenti universitari, traduttori;
- dirigenti.

¹ I Paesi con i quali l'Italia ha stipulato accordi bilaterali sono: Argentina, Australia, Brasile, Canada, Repubblica di Capoverde, Croazia, Jersey e Isole del Canale, ex Jugoslavia, Principato di Monaco, San Marino, Slovenia, USA, Svizzera, Tunisia, Uruguay, Venezuela.

I motivi del rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno

Lavoro
Studio
Tirocinio, formazione professionale
Famiglia
Ricongiungimenti familiari
Permesso soggiorno CE - per Soggiornanti di Lungo Periodo
ex Carta soggiorno per familiari
ALTRO
Affidamento
Attesa o riacquisto cittadinanza
Rifugiato, Apolide
Missione
Motivi religiosi
Residenza elettiva
Cure mediche
Gara sportiva
Protezione internazionale e sussidiaria, giustizia

Fonte: INCA (documenti interni)

Il decreto-flussi

Il Governo italiano predispone un documento programmatico triennale relativo alla politica dell'immigrazione, individuando i criteri generali per la definizione dei flussi d'ingresso nel territorio dello Stato (entro il 30 novembre di ciascun anno per i lavoratori da ammettere nel territorio per lavoro subordinato, stagionale e autonomo, con la possibilità di ulteriori decreti durante l'anno).

La ripartizione avviene su base territoriale (Regioni e Province autonome); su base della nazionalità di provenienza; sulla base dei settori di attività lavorativa. Infine, ogni anno il Governo emana un decreto per l'ingresso dei lavoratori stagionali (su questa tipologia di ingresso l'INCA non è competente).

Inoltro delle domande per il rilascio e il rinnovo dei permessi di soggiorno e per i ricongiungimenti familiari

L'INCA, nell'ambito di protocolli stipulati con il Ministero degli Interni (9 febbraio 2006) e l'allora Ministero della Solidarietà Sociale (11 novembre 2007), offre assistenza e promuove i diritti dei migranti in tema di rilascio/rinnovo dei nulla osta per lavoro e ricongiungimenti familiari.

Relativamente al servizio di inoltro delle domande per il rilascio e il rinnovo dei permessi di soggiorno e per i ricongiungimenti familiari, l'attività dell'INCA si sostanzia in interventi di supporto nella compilazione e nell'invio della domanda.

Di seguito è presentato un quadro che illustra gli ambiti di competenze per le varie tipologie di permessi di soggiorno che possono essere rilasciati ai migranti nel nostro Paese, che l'INCA condivide con i soggetti preposti dal nostro ordinamento.

**QUADRO DELLE COMPETENZE PER RILASCIO/RINNOVO DI PERMESSO
DI SOGGIORNO PER TIPOLOGIA**

	Presentazione prima domanda	Presentazione Rinnovo
Lavoro e Famiglia	Poste	INCA/Portale Poste
Studio (superiore a 3 mesi)	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Tirocinio, formazione professionale	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Ricongiungimenti familiari (Permesso soggiorno CE- per Soggiornanti di Lungo Periodo, ex Carta soggiorno per familiari)	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Affidamento	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Attesa o riacquisto cittadinanza	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Rifugiato, Apolide	QUESTURA	INCA/Portale Poste
Missione	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Motivi religiosi	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Residenza elettiva	INCA/Portale Poste	INCA/Portale Poste
Cure mediche	QUESTURA	QUESTURA
Gara sportiva	QUESTURA	QUESTURA
Protezione internazionale e sussidiaria, giustizia	QUESTURA	QUESTURA
Nullaosta al lavoro e ricongiungimenti familiari	INCA/Sportello Unico Immigrazione	

Fonte: INCA (documenti interni)

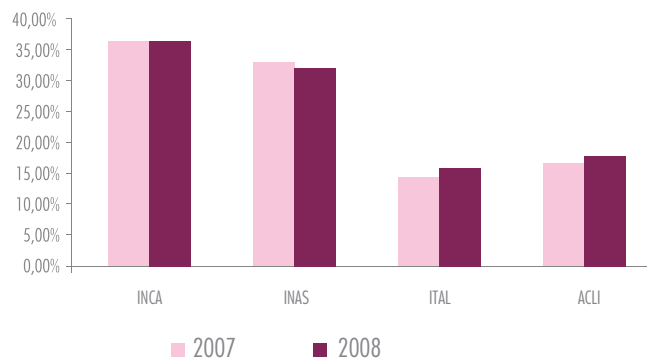
Relativamente ai Permessi di soggiorno per motivi di lavoro, la tabella seguente rappresenta per ciascuna tipologia di permessi di soggiorno gli ambiti di competenza dell'INCA.

TIPOLOGIA DI PERMESSI DI SOGGIORNO PER MOTIVI DI LAVORO

	Competenza INCA per inoltrare domande
Entro quote stabilite dai Decreti-flussi	SI
Extra quote stabilite dai Decreti-flussi	SI
Quote in base al decreto per i lavoratori stagionali	NO

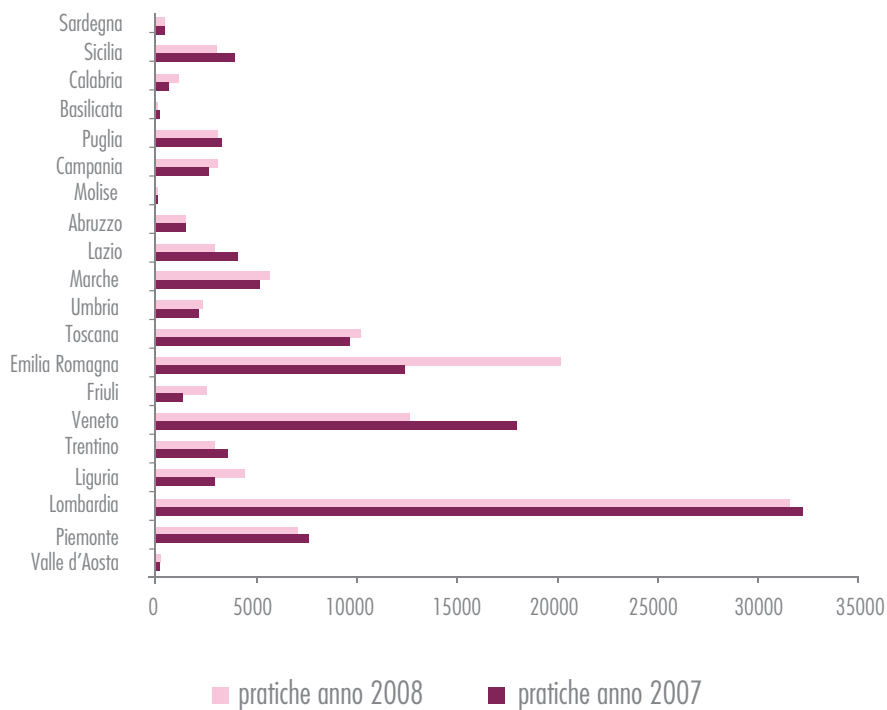
L'INCA offre inoltre un'attività di orientamento alle altre strutture del Sistema CGIL (categorie e sistema servizi), per una tutela integrata dei diritti degli immigrati.

Rilascio e Rinnovo dei permessi di soggiorno presentati per via telematica



L'incidenza percentuale dell'attività dell'INCA per gli anni 2007-2008, è differenziata a livello regionale, come si evince dal grafico seguente.

**Rilascio e rinnovo
del permesso di soggiorno
per regione**



EMIGRAZIONE DALL'ITALIA

Assistenza presso i Consolati e tutela previdenziale

L'attività dell'INCA si svolge a supporto dei nostri connazionali per il disbrigo di pratiche riguardanti il rilascio o il rinnovo dei passaporti. Fornisce inoltre informazione e orientamento circa l'adempimento di talune dichiarazioni, come nel caso dell'autocertificazione dei redditi.

La campagna di dichiarazione Red per l'estero permette ai pensionati dell'INPS, che sono obbligati a presentare l'autocertificazione dei redditi sia derivanti dalla pensione italiana sia da quelli percepiti nel Paese di residenza, di essere informati e di adempiere agli obblighi procedurali per non incorrere nella sanzione dell'INPS, che consiste nella sospensione della prestazione economica.

Nei casi in cui la sospensione dei trattamenti è resa effettiva si apre una fase delicata per il pensionato, che deve dimostrare la sussistenza del diritto alla pensione.

L'INCA può assisterlo sia nella fase di verifica del diritto sia in quella dell'eventuale contenzioso, per contestare gli errori dell'Ente previdenziale.

L'ATTIVITÀ LEGALE IN ITALIA E ALL'ESTERO

L'attività di patrocinio legale dell'INCA ha ottenuto, negli anni, risultati di grande rilievo che hanno contribuito a migliorare il quadro legislativo in materie come la previdenza, la salute e l'assistenza in generale ed è stata elemento di propulsione per le riforme oltre che di riqualificazione dei diritti del lavoro e di cittadinanza. Numerose sono le sentenze emesse dai giudici da ascrivere all'azione giudiziaria dell'INCA.


PREVIDENZA

Per quanto riguarda la complessa materia previdenziale, l'attività di contenzioso legale dell'INCA è caratterizzata, sin dagli anni '80, da numerose sentenze che hanno consentito di arricchire la letteratura giurisprudenziale. Se ne ricordano alcune: nel 1988 la Corte di Cassazione, sezione lavoro (sentenza n. 4258/1988), stabilisce che, per la corresponsione degli assegni familiari ai figli apprendisti non si deve tenere conto della retribuzione percepita in quanto il figlio apprendista, convivente con genitore capofamiglia e a suo carico, deve essere considerato al pari del figlio studente.

Sull'invalidità, va segnalato il pronunciamento n.335 del 26.6.89 con il quale si ammette che il requisito amministrativo per la pensione di inabilità o l'assegno ordinario può essere raggiunto successivamente all'inoltro della domanda presentata per ottenere la prestazione. Nello stesso anno, la sentenza della Corte Costituzionale n. 307 obbliga l'INPS a liquidare il trattamento di pensione più favorevole nel caso in cui, ai fini del calcolo della pensione, il versamento di contribuzione volontaria possa danneggiare il pensionato o il lavoratore.

E' utile segnalare qui anche un'altra sentenza della Corte Costituzionale sulla "cristallizzazione delle pensioni minime" (n. 240 del 1994). Inoltre, nel 2000, con la sentenza n. 42 la Corte ha dato riconoscimento di natura costituzionale all'attività degli enti di Patronato, respingendo il tentativo di abrogazione referendaria.

Rilevanti sono anche le decisioni assunte dai giudici nel corso del 2009. Per quanto concerne la giurisprudenza di legittimità, si sottolinea l'importanza del pronunciamento della Suprema Corte ottenuto dall'INCA (Corte di Cassazione, Sezioni Unite, n. 12720/2009) in virtù del quale, se si pretende il mero ricalcolo di una prestazione previdenziale già riconosciuta e corrisposta, non si deve rispettare alcun termine di decadenza. Sempre in materia previdenziale non va dimenticata la sentenza della Cassazione n. 13952/2009 in materia di



Le battaglie dell'INCA Estero per il riconoscimento dei diritti previdenziali ai lavoratori italiani all'estero: l'esempio del Belgio

SALUTE E BENESSERE NEI LUOGHI DI VITA E DI LAVORO

contribuzione figurativa per disoccupazione involontaria, secondo la quale nella retribuzione pensionabile devono essere inclusi gli emolumenti extramensili quali i ratei di mensilità aggiuntive e di indennità sostitutive per ferie non godute, con beneficio sull'importo del trattamento pensionistico.

L'attività di promozione per il riconoscimento dei diritti in materia previdenziale ha portato a 3 sentenze storiche pronunciate dalla Corte di Giustizia Europea e promosse dall'INCA Belgio a favore di lavoratori migranti.

Nel caso CASSAMALI contro l'ONP (Office National des pensions), la Corte di Giustizia Europea riconosce il diritto a percepire il trattamento pensionistico di reversibilità, disapplicando la norma interna che prevede un tetto all'importo in presenza di trattamenti pensionistici percepiti presso un altro Stato membro.

Nel caso BOGANA contro INAMI (Institut national d'assurance maladie-invalidité) e l'UNMS (Union nationale de mutualités socialisées), la Corte di Giustizia Europea riconosce il diritto a percepire una pensione di invalidità senza alcuna riduzione pur in presenza di prestazione ricevuta dallo stesso beneficiario da parte di altro Stato membro.

Nel caso LEPORE contro l'ONP (Office national des pensions), viene riconosciuta l'equiparazione di periodi di invalidità a periodi di attività anche per chi, nel momento in cui è divenuto inabile al lavoro, risiedeva in uno Stato membro diverso da quello in cui ha sede l'Ente erogatore della prestazione.

In materia di malattie professionali e infortuni sul lavoro, va ricordato, innanzi tutto, l'impegno profuso dall'ufficio INCA di Casale Monferrato, a partire dai lontani anni '70, che ha prodotto le prime denunce di malattia professionale derivanti dall'esposizione ad amianto dei lavoratori del Gruppo Eternit. Una battaglia che ha contribuito non soltanto al riconoscimento dell'origine professionale delle malattie, quali il mesotelioma pleurico e l'asbestosi, ma anche ad avviare numerose cause contro l'INAIL per il risarcimento dei danni alla salute delle vittime d'amianto. Anche grazie a questo lavoro nel 1992 la legge n. 257 vietava la produzione e la commercializzazione dell'amianto in Italia e riconosceva benefici previdenziali (pensionamento anticipato) alle migliaia dei lavoratori esposti. Quella legge rappresenta uno dei risultati più significativi dell'attività di tutela dell'INCA. Senza il lavoro legale e sindacale del

patronato della CGIL, peraltro, non ci sarebbe stato neppure il processo contro i proprietari della Eternit che si è appena avviato.

A fianco a questo impegno sull'amianto, vanno segnalate alcune sentenze della Corte Costituzionale, quali quella che ha introdotto, nell'ambito delle malattie professionali, il cosiddetto "sistema tabellare misto" (n. 179 del 1988), conosciuta oramai come "una sentenza che vale una riforma", con la quale è stata dichiarata l'illegittimità del valore tassativo delle tabelle delle malattie professionali indennizzabili. Si tratta di una sentenza definita di portata storica perché è stato finalmente superato l'ostacolo giuridico rappresentato dalla tutela assicurativa delle malattie causate dal lavoro, tassativamente limitata alle voci relative alle malattie, alle lavorazioni e ai periodi massimi di indennizzabilità previsti nelle tabelle.

Sul versante delle malattie professionali e degli infortuni sul lavoro ogni anno l'INCA avvia diverse centinaia di cause per far valere il diritto all'indennizzo ed ottiene importanti riconoscimenti fino ai massimi gradi di giudizio. Le ultime in ordine di tempo hanno riguardato i lavoratori dei trasporti, del settore metalmeccanico e del calzaturiero.

L'INCA in questi anni ha assistito quei lavoratori che, in forza dell'articolo 2087 del codice civile, hanno richiesto al datore di lavoro il cosiddetto danno differenziale. Importanti sentenze si sono avute in varie regioni, quali Liguria, Veneto, Umbria e Lazio.

ASSISTENZA ECONOMICA E SOCIALE

In questi ultimi anni, dall'approvazione del Testo Unico per la tutela della maternità e paternità (Dlgs 151/2001), è stato promosso un significativo contenzioso legale, anche in Cassazione, per il riconoscimento ai fini pensionistici dell'accredito figurativo dei periodi di maternità e di congedo parentale fuori dal rapporto di lavoro. Sono stati ottenuti notevoli successi, fino alla Finanziaria 2008 che, con un'"interpretazione autentica", ha cercato di cancellare le conquiste delle lavoratrici madri. Negli anni più lontani, inoltre, due sentenze della Corte Costituzionale, che non è esagerato definire pietre miliari, hanno fatto storia, la n. 1 del 19 gennaio 1987 (Astensione obbligatoria dal lavoro al padre in caso di malattia della madre) e la n. 972 del 19 ottobre 1988 (Indennità di maternità per posticipata interdizione).



MIGRAZIONE

È rilevante l'attività legale dell'INCA a favore dei lavoratori extracomunitari. In questo senso vanno segnalate alcune sentenze in materia di permesso di soggiorno CE-SLP (soggiornanti di lungo periodo) per i familiari del lavoratore straniero già in possesso di Carta di soggiorno. Inoltre, in occasione del decreto flussi 2008, l'INCA ha ottenuto, con due pronunciamenti - del Tar del Lazio e del Consiglio di Stato - l'annullamento della norma che imponeva ai datori di lavoro stranieri extracomunitari il possesso della Carta di soggiorno per poter assumere manodopera. Sono altrettanto importanti le cause vinte contro la legge regionale lombarda e la delibera del Comune di Brescia che negavano il diritto al bonus bebé ai genitori extracomunitari. Così come è significativa la sentenza della Corte Costituzionale che, grazie ad un contenzioso legale promosso dall'INCA, ha riconosciuto il diritto all'indennità di accompagnamento ad una donna albanese in coma da più di dodici anni. Quest'ultima sentenza ha consentito di estendere ai cittadini extracomunitari, privi di carta di soggiorno, uguale diritto.

LA COMUNICAZIONE

La difesa e la promozione dei diritti del lavoro e di cittadinanza e l'azione di tutela individuale, prerogative del Patronato, si connotano per un vasto raggio di intervento, un'elevata complessità, significative differenze territoriali (in Italia e all'estero) e una molteplicità di destinatari e di loro esigenze, come hanno illustrato le aree, gli eventi della vita e i servizi rendicontati nei capitoli precedenti.

Compito della comunicazione è di far conoscere e promuovere l'immagine e il ruolo sociale del Patronato, anche attivando forme di dialogo e di verifica dell'efficacia del proprio agire, quale la prima indagine di soddisfazione degli utenti, di cui si rende conto in questo capitolo.

GLI OBIETTIVI

La comunicazione è per il Patronato lo strumento principale per:

All'esterno

- aumentare la conoscenza dell'attività di tutela individuale dell'INCA

All'interno

- rafforzare la collaborazione con le categorie sindacali dei lavoratori attivi.
-

L'Istituto, consapevole del deficit informativo su cosa realmente fa il patronato e quali sono i servizi che offre alla cittadinanza, ha intensificato nel corso degli ultimi due anni la sua comunicazione, sia utilizzando nuovi spazi finora inesplorati (internet, cinema, web tv e web radio), sia realizzando campagne mirate che hanno fatto da sfondo alle novità previdenziali (TFR per le pensioni complementari, rendiconto pensionistico), sulle politiche di migrazione (rilascio e rinnovo permessi di soggiorno, nulla osta al lavoro e ricongiungimenti familiari).

Si presentano di seguito, con particolare riferimento all'anno 2008 e con alcune finestre sulle attività 2009 tuttora in corso:

- i canali della comunicazione dell'INCA;
- le principali campagne di comunicazione realizzate;
- le iniziative editoriali tradizionali e nuove;
- le altre pubblicazioni.

I CANALI DELLA COMUNICAZIONE

Sito web www.INCA.it, costantemente aggiornato con un indice pari a 10.000 accessi giornalieri; nel periodo 2007-2008, ha registrato complessivamente circa 7 milioni di contatti;

Rubrica radiofonica settimanale, GrRai1 attiva ormai da due anni, prima con la trasmissione "Questione di soldi" e attualmente con "La borsa e la vita", che coinvolge oltre all'INCA anche i patronati di CISL e di UIL impegnati a rispondere ai quesiti che giungono al circuito Rai.

Tramissione "Sportello Italia" su Rai International a cui l'INCA collabora da molti anni, sui temi riguardanti i diritti previdenziali ed assistenziali degli italiani residenti all'estero per motivi di lavoro, di studio ,etc..

Radio articolo 1: messa in onda delle rubriche "Elle servizi. I diritti che non sai" (quotidiana); "Non solo Italia", trasmissione (quindicinale) sulle tematiche sia di interesse nazionale, di carattere previdenziale e assistenziale, sia internazionale, per tutto quanto possa interessare i nostri connazionali all'estero (novità previdenziali, campagne di autocertificazione dei redditi per i pensionati – Red).

Italian network: collaborazione con il canale web per diffondere notizie che riguardano gli uffici all'estero e la loro utenza.

Adnkronos multimediale: collaborazione per la diffusione delle informazioni sia sul normale circuito nazionale sia su quello internazionale web (radiofonico e video).

Carta stampata

- "Rassegna sindacale": nell'ambito di una tradizionale collaborazione è stato inaugurato il periodico "Esperienze" che esce in allegato al settimanale della CGIL, finalizzato a far conoscere le migliori pratiche svolte dall'INCA in collaborazione con la Confederazione e i sindacati di categoria;
- "Metropoli - La Repubblica": elaborazione di inserti redazionali rivolti agli immigrati. Lo scopo è quello di rafforzare ed estendere l'esperienza 2008 con la FILLEA che ha raccolto sia la soddisfazione dell'INCA sia quella della

categoria degli edili e che sta contribuendo significativamente ad intensificare la conoscenza dei diritti tra gli immigrati e il confronto con le categorie dei lavoratori attivi. L'INCA dispone anche di uno spazio pubblicitario in prima pagina.

- “L'Unità”: redazione di articoli e rubrica quindicinale “I diritti che non sai” per rispondere ai quesiti più ricorrenti rivolti al Patronato da lavoratori, studenti, disoccupati e pensionati, in materia previdenziale e assistenziale. Inoltre, settimanalmente, nell'ambito di un accordo tra la Confederazione e l'Unità, l'INCA fornisce articoli e notizie sull'attività del patronato.
- altre rubriche su giornali specializzati (“Il giornale dei militari” con la rubrica “Cittadini in divisa: I diritti che non sai” e “Aqui”, giornale in lingua spagnola, che si rivolge a tutti gli immigrati latino americani).

Numero verde, attivo nei giorni feriali dalle 14.00 alle 18.00, per rispondere ai quesiti degli utenti in materia previdenziale, infortunistica e assistenziale



LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

“Le conseguenze del lavoro insicuro riguardano tutti” (2008)

Obiettivo: “Promuovere una nuova cultura della sicurezza dentro e fuori i posti di lavoro”

Strumento: Spot pubblicitario con immagini video

Canali: reti televisive private e cinema

Pianificazione:

su carta stampata:

- 14 uscite su Free Press ½ pag. col. in flight di 14 gg di cui:
 - 6 su Leggo;
 - 2 su Metro;
 - 2 su City;
 - 4 su “Il Sardegna” (E – Polis Sardegna Ed. Nord + Ed. Sud)
- 8 uscite su Quotidiani Nazionali, di cui:
 - 4 su l’Unità (ultima di copertina a colori);
 - 4 su Metropoli (½ pag. col.);
 - 1 quadrotto su Metropoli da febbraio 2008 a febbraio 2009 ogni domenica.

Pubblicità dinamica interna

30gg nelle città di Torino, Milano, Firenze, Roma, Napoli

- Interno autobus 17x25 (pendolini)
- Sottotetto autobus 70x25 (solo Roma).

Pubblicità metropolitana

- Mupi stazioni metro di Roma e Milano: durata 14gg.

Web

- corriere.it : medium rectangle Top, durata 5 gg., impression riservate 450.
- repubblica.it: leaderboard, durata 4 gg, 580.000 impression/giorno.

Cinema

- Cineposter 10’’: durata 30 gg., 4 passaggi al giorno

Televisione

- La7: Spot 10”, 31 passaggi in 7 gg

Il progetto, partito nel 2008, si è ampliato nel 2009

**L'INCA dà voce all'accoglienza
per combattere l'intolleranza.**



“L'INCA dà voce all'accoglienza per combattere l'intolleranza” (2009)

Obiettivo: “Assistere gli immigrati nella difesa dei loro diritti”

Strumento: campagna pubblicitaria e attivazione di numero verde

Pianificazione:

3 uscite, di cui:

- 2 su “Rassegna” con fotonotizia;
- 1 uscita a pagina colori su “Metropoli”

“Passato, presente e futuro. Sempre al tuo fianco” (2009)

Obiettivo: “Informare sui servizi offerti in tema di previdenza, disabilità, permessi di soggiorno, infortuni e malattie professionali”

Strumento: Spot pubblicitario con immagini video, campagna su stampa, comunicati stampa, attivazione di un numero verde

Pianificazione:

- Cinema: 4 passaggi al giorno per 30 gg;
- 181 passaggi televisivi, di cui:
 - 46 passaggi in 7 gg su La7;
 - 60 passaggi in 14 gg su Iris (digitale in chiaro);
 - 75 passaggi in 3 settimane + partite campionato + 1 diretta premium + 5 anticipi/posticipi su Premium Calcio (digitale a pagamento)

Carta stampata: 1 quadretto da marzo a luglio 2009 ogni domenica su Metropoli

La campagna pubblicitaria, come già lo scorso anno, ha fatto da sfondo a tutte le iniziative rivolte sia all'esterno che all'interno. Diversamente dal 2008, nel 2009 non è stata monotematica, ma si è caratterizzata come vera e propria campagna istituzionale, relativa all'intera attività di tutela individuale, per la volontà di far conoscere in profondità il Patronato dentro e fuori il sindacato. La campagna racconta cosa ha fatto, cosa fa e cosa farà l'INCA, attraverso un brevissimo excursus storico che evolve dal dopoguerra, con la nascita del Patronato, fino ai giorni nostri.



INIZIATIVE



“Non Solo 8 marzo” è una giornata di incontro e riflessione sulle tematiche femminili e non solo, che si svolge ormai da molti anni e nel corso della quale viene consegnato un premio “NonSoloMimose” che viene assegnato ad un/una protagonista il cui esempio abbia contribuito all’affermazione dei diritti di uguaglianza e di solidarietà, contro ogni forma di discriminazione.

“I diritti siamo noi” 1° rassegna nazionale delle buone esperienze (2008)

Obiettivo: “Diffondere le buone esperienze dei territori”

Strumento: 19 DVD di video regionali

Distribuzione: presentazione in un incontro seminariale (svolto a Roma nei giorni 1 e 2 dicembre) e diretta web streaming

Risultati: hanno partecipato tutti gli operatori INCA in Italia e i dirigenti degli Istituti previdenziali ed assistenziali, nonché i rappresentanti delle maggiori Istituzioni.

Trasmissione in diretta radiofonica sul canale WEB RadioArticolo 1 per le due giornate

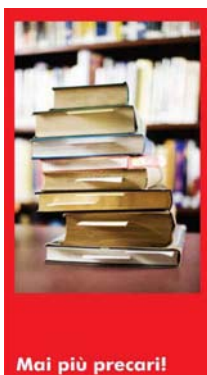
Tiratura DVD: 500

I VIDEO REGIONALI



LAZIO - Tre eccellenze a confronto

- Sportello INCA c/o ospedale Forlanini: in 10 anni oltre 100.000 contatti fra dipendenti e cittadini;
- Sportello INCA c/o ACEA: in 5 anni oltre 6.000 contatti;
- Ufficio Immigrati Roma centro: ogni giorno circa 150 stranieri si rivolgono allo sportello INCA;
- Protocollo di sperimentazione per facilitare l’accesso di tutti i cittadini ai servizi pubblici e a quelli del privato sociale, in collaborazione con il Comune di Roma, la Caritas e l’Università Cattolica del Sacrocuore.



Mai più precari!



**INFORTUNIO?
Non perderci la testa**

**VIENI
AL PATRONATO
INCA-CGIL**
La miglior Tutela per i tuoi Diritti



**INCA CGIL
Promette bene.**

ABRUZZO – La tutela oltre il privato

- Capillarità sul territorio (in 4 province, l'INCA è presente con 54 sedi);
- eccellenza dell'attività medico-legale;
- sviluppo dell'attività di tutela verso i lavoratori della scuola attraverso un'azione di sinergia tra e con le Categorie e le Istituzioni (Ministeri e istituti previdenziali).

BASILICATA – Vivere il territorio

- Sportello INCA c/o Azienda ospedaliera S. Carlo di Potenza. In 6 anni oltre 6.000 utenti si sono rivolti per consulenze sulla previdenza pubblica;
- presidi INCA nei piccoli Comuni, sviluppando un'azione di segretariato sociale;
- presenza nei luoghi di lavoro per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali anche attraverso uffici medici mobili.

CALABRIA – Sicurezza oltre le frontiere

- Aumentata la presenza dell'INCA nei luoghi di lavoro per la promozione della tutela del diritto;
- contattati in un anno oltre 3.500 lavoratori di cui ben 1.600 sono stati sottoposti a visite medico-legali per attivare un'azione di prevenzione delle malattie professionali;
- attivazione di un accordo con l'INCA Germania per tutelare i diritti degli italiani emigrati.



Sin dalla sua costituzione l'INCA ha posto grande attenzione alle problematiche assistenziali



La tutela assicurativa degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali



Maternità fuori dal rapporto di lavoro

CAMPANIA – La pluralità delle tutele

- Tutelati in un anno oltre 10.000 cittadini in campo previdenziale ed assistenziale;
- attivate le tutele nei confronti degli immigrati in realtà di “confine” come Castelvoturno e Casal di Principe (assistiti oltre 3.000 lavoratori ogni anno);
- sportello polivalente all’Ospedale G. Rumma di Benevento.

EMILIA ROMAGNA – Dove qualità fa rima con normalità

- Aggiornamento degli operatori per trasformare la tradizionale risposta di tutela del patronato in una moderna “evoluzione del diritto”;
- decentramento nei quartieri e nelle piccole realtà lavorative (101 uffici sul territorio);
- progetto CasaAbile. Un servizio (358 permanenze al mese e oltre 1.600 domande in un anno) che promuove i diritti del lavoratore disabile e dei suoi familiari;
- sportelli INCA c/o l’ospedale S. Maria Nuova di Reggio Emilia e di Guastalla, per attivare una tutela pronta ed efficace nei confronti dei dipendenti e dei cittadini.

FRIULI V.GIULIA – Un sistema per promuovere i diritti

- Presenza INCA in FINCAntieri, fin dagli anni '60 per la tutela di oltre 1.700 dipendenti diretti e oltre 3.000 delle ditte di appalto;
- avviata la tutela per i primi casi di malattie professionali riconducibili alle esposizioni ad amianto, fin dagli anni '70;
- presenza INCA all’ospedale S. Maria della Misericordia e al Policlinico di Udine per avvicinarsi alle esigenze di tutela non solo dei 3.000 dipendenti dell’azienda ma anche delle centinaia di lavoratori delle ditte esterne.



LIGURIA – Dalle parole ai fatti

- Presenza sui luoghi di lavoro in settori in cui l'INCA " tradizionalmente" non era presente, come la Scuola, le Ferrovie e il Pubblico impiego;
- progetto per l'utilizzo dell'archivio anagrafico;
- sportello INCA al porto di Voltri aperto in soli 6 mesi grazie alla collaborazione con la FILT;
- progetto INCA - CdL e categorie di La Spezia per la costruzione di una rete di delegati nell'Arsenale della Marina Militare, Comune e Provincia;
- avviate domande per il riconoscimento del rischio amianto (oltre 300 domande in 2 anni);
- incremento del 200% dell'attività negli ultimi 2 anni grazie alla "bontà di tali esperienze".

LOMBARDIA – Innovarsi per rispondere ai nuovi bisogni sociali

- Progetto giovani con l'obiettivo di inserire un buon numero di nuovi operatori selezionati e formati;
- progetto SOS NET (Sistema Organizzazione Servizi) ove confluiscono tutti i dati degli utenti CGIL per implementare e garantire l'attività del sistema servizi e per una tutela migliore e più efficace a tutti i lavoratori;
- progetto Pubblico Impiego per la costruzione di una banca dati ideata per fornire una consulenza più dettagliata nella ricostruzione della loro carriera contributiva;
- progetto sito www.formazione.INCA.lombardia.it che consente la consultazione rapida ed efficace, sulle tematiche previdenziali ed assistenziali, per tutti gli operatori INCA sul territorio;
- archivio sentenze medico legali e legali, malattie professionali ed esposizione ad amianto per classificare in modo ragionato ed informatizzato tutte le esperienze professionali legali e medico legali e condividerle con tutti i comprensori INCA.



MARCHE – Pluralità di servizi a garanzia del diritto

- Sportello accoglienza ad A.Piceno per rispondere in maniera agile ed efficace alle prime richieste del cittadino;
- sviluppata l'attività per la tutela degli infortuni e delle malattie professionali a Pesaro;
- sportello pubblico impiego a Fermo per offrire una consulenza agile e completa;
- sportello pratiche pensionistiche insegnanti a Macerata;
- incremento del 30% dell'attività dell'INCA grazie alle "buone esperienze";
- apertura di un nuovo ufficio nel porto di Ancona.

MOLISE – La tutela decentrata

- Sviluppato il rapporto INCA-FLAI. Solo nel 2006 sono state attivate oltre 6.000 pratiche non statisticabili riferite alla DS agricola;
- rafforzata la presenza nei piccoli Comuni e consolidata l'attività congiunta con le altre categorie e servizi della CGIL per offrire ai cittadini una tutela a 360°.

PIEMONTE – Tutelare con la CGIL

- Progetto controllo pensioni a Torino per garantire la corretta liquidazione delle prestazioni pensionistiche ai cittadini;
- sportello Pubblico Impiego a Cuneo per costruire una rete di collaborazione, confronto e scambio a vantaggio di una compiuta tutela in favore dei dipendenti dalle aziende pubbliche;
- realizzata un'integrazione ad Alessandria tra AUSER e Ufficio immigrati per garantire la tutela a tutti i cittadini stranieri (3.000 pratiche di rinnovo e rilascio permessi di soggiorno);
- attività di tutela dei lavoratori esposti ad amianto all'Eternit di Casale Monferrato (oltre 800 denunce di malattie professionali, centinaia di ricorsi, 335 sentenze favorevoli).



PUGLIA – Nuove azioni per nuovi bisogni sociali

- Progetto con lo SPI a Bari per la verifica delle pensioni che ha portato a circa 1.800 domande di ricostituzione, ed oltre 2.000 azioni legali con più di 200 sentenze favorevoli;
- progetto “Non solo braccia” a Foggia che si è posto l’obiettivo di inserire al lavoro attivo gli immigrati e di tutelare i loro diritti;
- creazione di una rete a Taranto tra l’INCA, i Servizi della CGIL, gli uffici immigrati, i delegati delle grandi fabbriche presenti sul territorio (ILVA, Cementir, ENI) e i pensionati-collaboratori che, ampliando la presenza sul territorio (oltre 45.000 contatti in un anno) offre una tutela specialistica completa.

SARDEGNA – Il Patronato nei cantieri

- Collaborazione INCA-FILLEA di Cagliari che ha contribuito a far divenire il patronato un punto di riferimento per la gestione delle pratiche infortunistiche (+20,3%);
- sportello INCA a Carbonia all’interno della Carbon Sulcis rivolto ai minatori per la gestione delle loro situazioni pensionistiche;
- sportello pratiche in convenzione internazionale ad Oristano che, attivando una collaborazione con l’INCA della Germania e della Svizzera, offre l’opportunità di diminuire i tempi di accesso alle prestazioni pensionistiche;
- progetto controllo pensioni che provvede a riesaminare le prestazioni erogate dagli enti previdenziali e a far valere i diritti nascosti (oltre 4.400 le posizioni previdenziali riesaminate e più di 1.000 gli aumenti considerevoli erogati ai pensionati).

SICILIA – Una tutela a tutto tondo

- Presenza dell’INCA all’interno dei luoghi di lavoro e degli Enti previdenziali costituendo così un elemento di garanzia per la fruizione dei diritti dei cittadini;
- collaborazione con la FILLEA di Palermo per svolgere un’attività di tutela rivolta ai lavoratori colpiti da infortunio sul lavoro o da malattie professionali (150 domande INAIL in 1 mese);
- intervento INCA nelle saline di Trapani per far emergere le patologie lavorative (ipoacusie da rumore);

- incrementata l'attività in favore dei lavoratori esposti al rischio amianto (in 2 anni inoltrate oltre 2.000 domande per il riconoscimento dei benefici previdenziali) a Mazara del Vallo.



TOSCANA – Presidio del territorio e iniziativa sociale

- Presenza capillare sul territorio (67 uffici, 250 permanenze);
- certificazione di qualità ISO 9001:2000;
- attivazione di alcuni progetti di eccellenza:
 - *“Un euro all’ora”* che si basa su un protocollo tra i sindacati, i patronati provinciali con l’Amministrazione provinciale di Siena con l’obiettivo di far emergere il cosiddetto “mercato nero” dell’assistenza familiare;
 - *“Tutela previdenziale del personale universitario”* attivato con l’Amministrazione universitaria di Pisa con lo scopo di garantire ai dipendenti un’adeguata assistenza nella gestione e nelle scelte da effettuare a tutela della loro posizione pensionistica;
 - *“Una risposta alla salute”* insieme ad alcune categorie della CGIL si occupa di ricercare ed identificare le malattie professionali, il loro indennizzo e il loro collegamento con la contrattazione (oltre 6.000 questionari distribuiti nelle aziende).



TRENTINO – Il pacchetto famiglia

- Collaborazione con la provincia di Trento per gestire la raccolta delle domande dei lavoratori, disoccupati e liberi professionisti, che possono richiedere un assegno regionale al nucleo familiare (oltre 3.700 pratiche in un anno).



UMBRIA – Un ponte per il futuro

- Sportello INCA all'interno del carcere in collaborazione con l'Associazione Arci-Ora d'aria per offrire tutela e assistenza ai circa 500 detenuti;
- sportello immigrati per facilitare l'accesso alle tutele per gli immigrati (oltre 50 appuntamenti a settimana);
- avviata l'esperienza del "delegato dei servizi" all'interno delle fabbriche, per monitorare gli incidenti sul lavoro, ma anche per fornire un'informazione corretta sui diritti spettanti ai lavoratori;
- collaborazioni con molti soggetti del privato sociale (Associazioni di malati oncologici o per la lotta all'Aids);
- attivato un ufficio mobile. Un punto di riferimento nei tanti cantieri aperti nella regione e attraverso il quale il Patronato raccoglie le denunce di malattie professionali e infortuni.

VENETO – Conoscere per difendersi

- Progetto migranti a Treviso che con la combinazione accoglienza – servizi – categorie ha consentito la realizzazione di risultati importanti sul fronte dei diritti;
- accordo con la ULSS di Bassano del Grappa e Vicenza per la tutela degli invalidi civili;
- operazione "Malattie professionali perdute" a Padova per l'individuazione di quelle malattie che non sono state riconosciute di origine professionale (apparato muscolo scheletrico);
- progetto sperimentale "Pubblico Impiego" assieme alla Funzione Pubblica, SPI, SLC e CAAF per la creazione di uno schedario finalizzato ad incrociare le informazioni finalizzate alla ricostruzione delle carriere lavorative.

VALLE D'AOSTA – Parole chiave: organizzazione, competenza, gestione dei progetti

- Incrementata la presenza sul territorio attraverso le permanenze;
- sviluppate le capacità professionali degli operatori per garantire la massima efficienza professionale;
- progetto amianto che, in collaborazione con alcune aziende presenti sul territorio, ha consentito il riconoscimento dell'esposizione al rischio lavorativo ad oltre 1.300 lavoratori.



ALTO ADIGE – Integrazione per far crescere la rappresentanza

- Incrementata la copertura territoriale per offrire maggiore tutela individuale;
- sviluppata la capacità d'intervento sulle questioni legate all'immigrazione attraverso opportuni piani formativi;
- certificazione di qualità ISO.

LE INIZIATIVE EDITORIALI

Obiettivo: “Offrire un aggiornamento costante sulla legislazione per gli addetti ai lavori e dare un orientamento professionale sulle principali problematiche aperte”

Strumenti: Il Notiziario, Omnibus, Quaderni di medicina legale, Guide, Manuali, Rivista Politiche sociali

Destinatari: operatori INCA allo sportello, mondo accademico universitario per le tematiche di medicina del lavoro e diritto del lavoro, esperti esterni in materia previdenziale, assistenziale e relativa alla salute sul lavoro.



La rivista “**Il Notiziario**” è il mensile di approfondimento destinato a operatori dell’INCA, del sindacato, delle istituzioni locali e nazionali e del mondo accademico che, avvalendosi di contributi di docenti, avvocati e medici, rappresenta una fonte di informazione, confronto, orientamento e aggiornamento. La vista internazionale su quanto avviene nel mondo sindacale e del lavoro è realizzata tramite la collaborazione con l’Osservatorio dell’INCA di Bruxelles e con l’ILO, Organizzazione Internazionale del Lavoro.

È articolato in varie sezioni quali:

- Attualità con notizie, commenti, contributi su questioni al centro dell’attenzione, relativamente allo Stato sociale;
- Notizie INCA dedicata alle specificità delle strutture territoriali;
- Documenti con disposizioni di particolare interesse degli Istituti previdenziali e i testi di leggi di particolare utilità;
- Salute & lavoro con studi su salute nei luoghi di lavoro, prevenzione e infortuni e tutela malattie professionali;
- Schede dei rischi professionali e di rischio tossicologico che raccolgono le analisi sulla natura e gli effetti delle sostanze tossiche nelle lavorazioni che espongono al rischio i singoli lavoratori;
- Rassegna di giurisprudenza, (pubblicata una volta l’anno) con i testi delle sentenze in materia di sicurezza sociale emessi da: Corte Costituzionale, Corte di Cassazione, Consiglio di Stato e commenti degli esperti di patronato.



“Omnibus”: la collana, inaugurata in occasione della Prima Rassegna Nazionale delle buone esperienze di INCA CGIL, intende caratterizzarsi come contenitore di ricerche o studi su temi quali: il welfare, le pensioni, l’orario di lavoro, le tutele. Nasce per rispondere alla duplice esigenza di:

- creare un nuovo spazio da dedicare alla pubblicazione di elaborati che possano essere oggetto di dibattito interno;
- connotare il Notiziario, che fino alla nascita di Omnibus ospitava questi testi, come “Giornale dell’INCA” verso l’esterno.



L’INCA pubblica i **“Quaderni di medicina legale”** e le **Guide**, strumenti rivolti a specialisti esterni, anche legati alle Istituzioni, che forniscono aggiornamenti sulle normative e le procedure nelle materie per le quali l’INCA offre assistenza e consulenza.

I Quaderni di Medicina Legale e del Lavoro pubblicati in supplemento al Notiziario INCA riproducono una fornita raccolta sui criteri di valutazione del danno da lavoro.



Nel 2008 sono stati pubblicati:

- una Guida sulle assenze dal lavoro per motivi di salute;
- due Quaderni di medicina legale su: Attualità in tema di pneumopatie professionali e Novità legislative in tema di malattie professionali.



L’INCA cura iniziative editoriali per i suoi operatori, con la pubblicazione continua di **Manuali** che servono nel lavoro quotidiano allo sportello. Di seguito sono riportati i titoli di quelli pubblicati nel 2008:

- “Le prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale per gli italiani all’estero e per gli stranieri in Italia”;
- “Le nuove tabelle delle malattie professionali in industria e in agricoltura”;
- “Elenchi delle malattie di probabile origine lavorativa”;
- “Causa di servizio”.



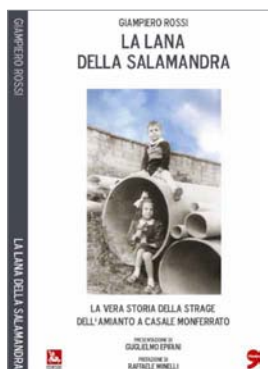
La “**Rivista Politiche sociali**”, nata dall’esperienza pluridecennale della rivista “L’Assistenza sociale” e “Qualità e Equità”, è il trimestrale monografico edito dalla Casa editrice Ediesse, realizzato in collaborazione con la CGIL e lo SPI, che rappresenta un luogo di convergenza, di idee, analisi, riflessioni della CGIL e delle sue politiche sui temi del welfare.

Ricerche IRES

Una stretta collaborazione con l’Istituto di Ricerca della CGIL ha consentito all’INCA di approfondire le tematiche riguardanti gli infortuni sui luoghi di lavoro e sulle malattie professionali come lo studio INCA-FILLEA che, oltre ad approfondire la conoscenza delle cause degli infortuni, ha permesso di comprendere quali siano le conseguenze fisiche e psicologiche e quali i vincoli e le opportunità a disposizione dei lavoratori per affermare i loro diritti e perseguire un efficiente percorso di cura. Un altro studio è stato approntato sul ruolo dei Patronati, relativamente al fenomeno della non autosufficienza e dei servizi sociali offerti dagli Enti locali. L’IRES, per conto del Patronato ha anche affrontato il tema della contrattazione analizzando i contenuti dei principali contratti collettivi di lavoro per avere un quadro d’insieme sulle tutele sociali in essi contenuti.

In occasione della Conferenza annuale su “Nuove e vecchie migrazioni” che si è svolta a Roma, è stata presentata un’indagine dell’IRES sui nuovi processi migratori per cogliere i bisogni degli stranieri che vivono e lavorano in Italia e dei cittadini italiani che ancora oggi emigrano verso altri Paesi dove è più sviluppata la ricerca e l’occupazione.

LE ALTRE PUBBLICAZIONI



“**La lana della salamandra**”, di Giampiero Rossi ricostruisce il dramma delle migliaia di morti da amianto all'Eternit di Casale Monferrato. Con questo libro l'INCA ha contribuito significativamente a sottolineare, insieme alla CGIL, l'importanza di sviluppare nel nostro Paese una nuova cultura della sicurezza dentro e fuori i posti di lavoro.

Obiettivo: “Contribuire al rafforzamento di una cultura della tutela dei danni da lavoro, tramite la conoscenza del lavoro dei medici-legali e legali dell'INCA”

Canali: distribuzione insieme al quotidiano “L'Unità” e vendita presso le librerie

Tiratura: 200 mila copie e successive ristampe



Accanto ad un'attività di comunicazione ciclica, l'Istituto supporta con pubblicazioni specifiche talune occasioni, come la **Giornata Internazionale contro gli Infortuni** che si svolge ogni anno il 28 aprile.

Nel 2009 l'INCA ha realizzato un vademecum “**Leggi bene per non farti male**” che spiega in modo semplice e chiaro cosa fare di fronte ad un incidente sul lavoro, quali sono le leggi e i diritti che le vittime possono esercitare di fronte agli Enti.

Obiettivo: “Informare su leggi di tutela e su diritti delle vittime di infortunio sul lavoro”

Tiratura: 150 mila copie

Canali di distribuzione: inserto de “L'Unità” e distribuzione diretta nei luoghi di lavoro e scaricabile dal sito ufficiale dell'INCA (www.INCA.it).

UNA PRIMA ISTANTANEA SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Cosa dicono di noi

L'INCA, per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti sui suoi servizi ha intrapreso una prima indagine di rilevazione di qualità dei servizi offerti, distribuendo e raccogliendo 2.150 questionari, composti da una parte anagrafica e da una parte finalizzata a rilevare la soddisfazione rispetto ai servizi erogati dal Patronato.

Nella prima sezione, il questionario propone domande relative agli utenti, volte a rilevare:

- il profilo socio-demografico (genere, età, Comune di residenza, Provincia, professione, appartenenza a sindacato, nazionalità);
- la frequenza con cui si rivolgono al Patronato;
- i canali di informazione con cui sono venuti a conoscenza dell'attività dell'INCA.

La seconda sezione ha inteso verificare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a:

- personale (con riguardo a competenza, professionalità, cortesia/disponibilità dell'operatore, completezza e chiarezza delle informazioni fornite);
- strutture (con riguardo a comodità degli orari di apertura, pulizia, accoglienza e comodità delle sedi).

Gli utenti sono stati chiamati ad esprimere una valutazione su 7 dimensioni del servizio graduando le proprie scelte tra bassa e massima soddisfazione.

Le valutazioni in sintesi

I RISULTATI

Tra gli utenti dell'INCA, il grado di soddisfazione per i servizi offerti dal Patronato è complessivamente molto buono:

- il 95,4% del campione esprime un giudizio tra molto soddisfatto e soddisfatto;
- il 65,5% esprime massima soddisfazione;
- solo lo 0,1% si dichiara poco soddisfatto.

In particolare, dall'osservazione dei risultati emerge che gli utenti sono particolarmente soddisfatti degli aspetti relativi al personale e, secondariamente, delle strutture di cui INCA si avvale per l'erogazione dei servizi.

In merito agli aspetti relativi al personale i risultati sui giudizi di massima soddisfazione sono:

- cortesia e disponibilità: 78,4%
- competenza e professionalità dell'operatore: 74,2%
- completezza e chiarezza delle informazioni fornite: 72,9%

Per gli aspetti relativi alle strutture invece i risultati sui giudizi di massima soddisfazione sono:

- facilità di raggiungimento della sede INCA: 53,7%
- pulizia, accoglienza e comodità dei locali: 52,1%
- comodità degli orari di apertura: 51,2%
- facilità di contatto telefonico o per via informatica: 38,7%

Rispetto all'influenza delle variabili demografiche sulla soddisfazione degli utenti, l'età è l'elemento che incide in modo più rilevante, complessivamente:

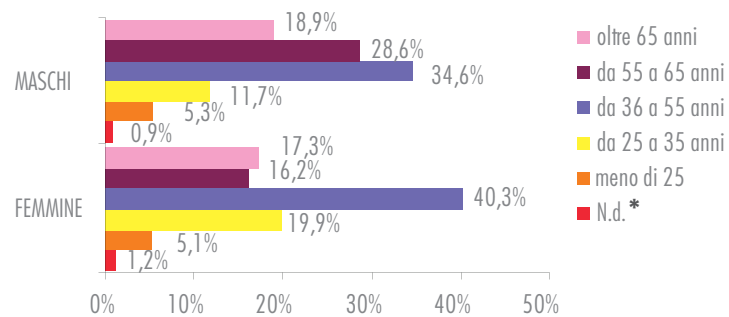
- i livelli di soddisfazione aumentano all'aumentare dell'età degli utenti;
- gli italiani sono lievemente più soddisfatti degli stranieri, anche se questi ultimi hanno espresso giudizi positivi;
- gli appartenenti a sindacati sono più soddisfatti dei non iscritti a nessuna organizzazione sindacale.

Prima Sezione - Gli utenti

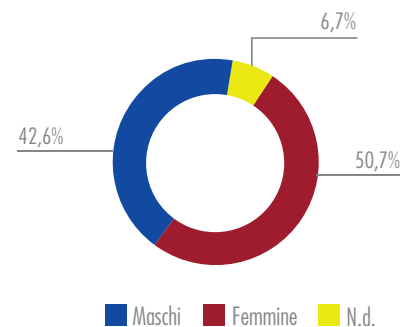
Il campione è composto per il 50,7% da donne e per il 42,6% da uomini. La fascia d'età numericamente preponderante è quella 36-55 anni, seguita dalla fascia 55-65; insieme questi utenti superano la metà del campione. Rilevante anche la quota di ultrasessantacinquenni, in linea con quanto emerge dall'analisi per professione in cui la componente dei pensionati raggiunge il 27,6%.

Dall'incrocio dei risultati rilevati rispetto alle variabili età e genere, si osserva che tra gli utenti le donne sono più giovani rispetto agli uomini.

Genere/età



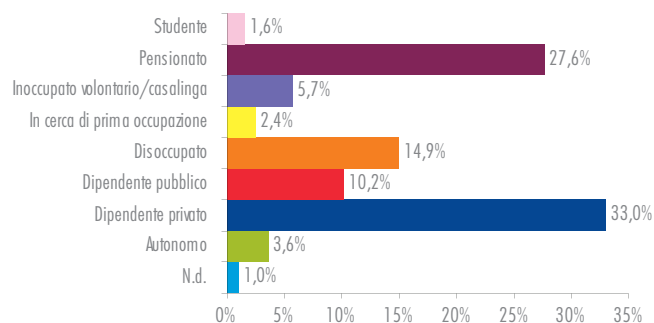
Genere



* **Avvertenza:** la sigla **n.d.** indicata nei seguenti grafici corrisponde alla quota di coloro che non hanno risposto alle domande

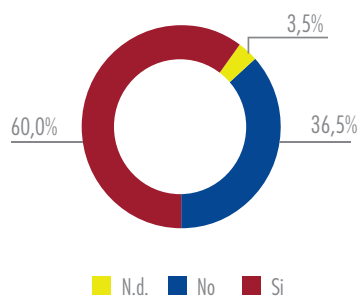
Professione

Dal punto di vista della professione esercitata dagli utenti la categoria prevalente è quella dei dipendenti privati che costituiscono il 33%, superando di oltre venti punti percentuali la quota dei dipendenti pubblici (10,2%). Particolarmente rilevante è anche la componente degli utenti pensionati che raggiungono il 27,6% e da non trascurare la percentuale di disoccupati pari a 14,9%.

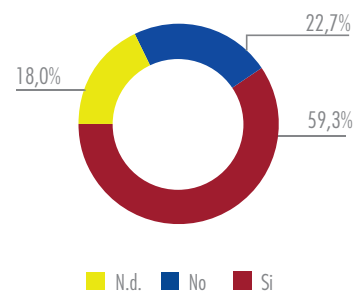


Alla domanda sull'iscrizione a Organizzazioni sindacali, il 60% degli utenti di INCA ha risposto positivamente. In particolare, il 59,3% di questi è iscritto alla CGIL. Ciò significa che solo il restante 0,7% di utenti è iscritto ad altre sigle sindacali, a riprova del forte legame che unisce il Patronato all'organizzazione sindacale che lo promuove.

Iscrizione a sindacati



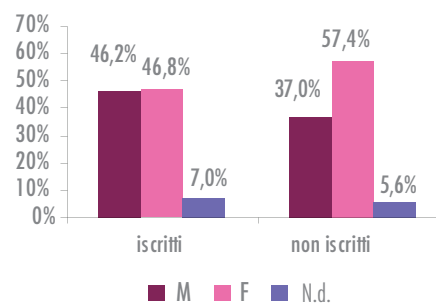
Iscrizione CGIL



1\

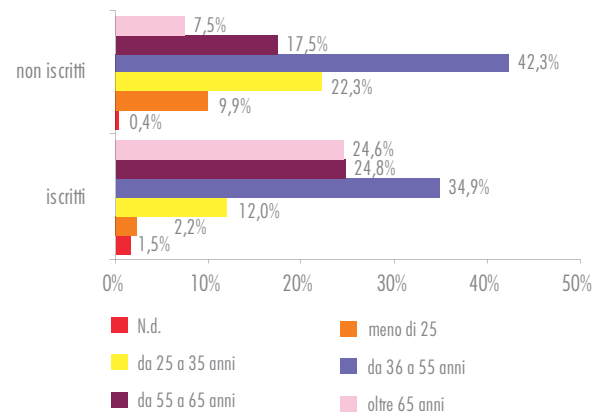
Tra gli utenti iscritti a sindacati la percentuale di uomini e donne è ugualmente distribuita, mentre tra i non iscritti le donne (57,4%) prevalgono sugli uomini (37%) di oltre 20 punti percentuali.

Iscrizione al sindacato/genere



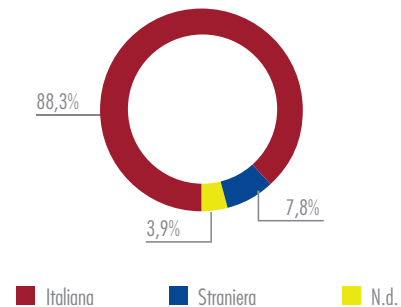
Relativamente alle fasce d'età, invece, gli utenti iscritti a organizzazioni sindacali sono complessivamente più adulti. La componente più giovane degli utenti di INCA si concentra invece tra i non iscritti: il 74,5% di questi ha meno di 55 anni e il 32,3% ha meno di 35 anni.

Iscrizione al sindacato/età



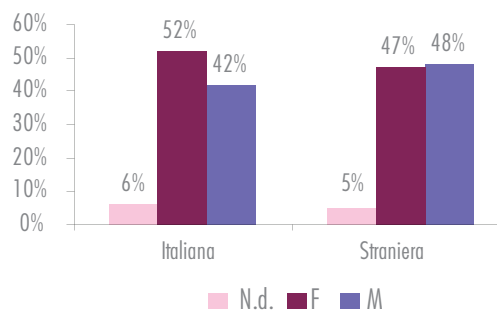
L'88,3% del campione è di nazionalità italiana, il restante 7,8% è composto da stranieri.

Nazionalità



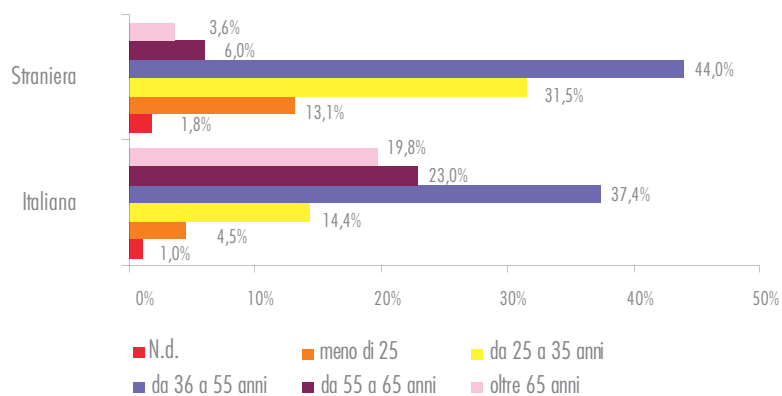
La ripartizione di genere tra gli italiani evidenzia una prevalenza di donne rispetto agli uomini pari a 10 punti percentuali. Tra gli utenti stranieri, invece, le componenti maschile e femminile si equivalgono.

Genere / Nazionalità



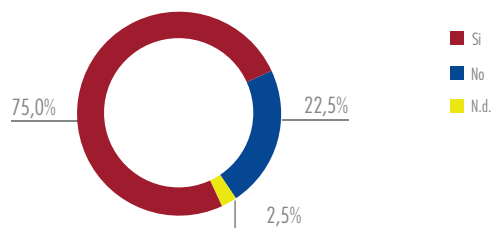
Dall'incrocio tra le variabili nazionalità ed età emergono differenze significative tra gli utenti italiani e quelli stranieri, questi ultimi complessivamente più giovani.

Nazionalità/età



È la prima volta che si rivolge al patronato INCA?

Il 75% del campione è formato da utenti che si sono già rivolti precedentemente ad INCA più volte, mentre il 22,5% dichiara di essere al suo primo contatto.

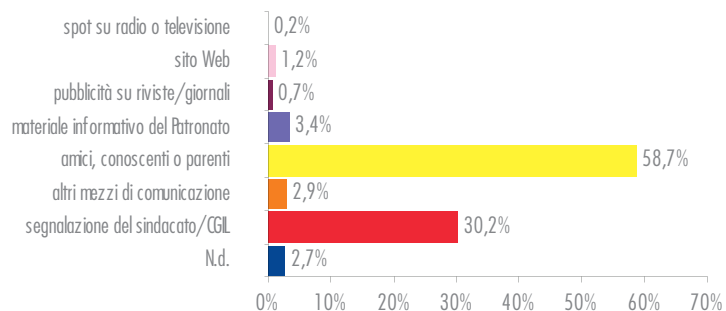


Come ha conosciuto il patronato INCA?

I principali canali di comunicazione tramite cui gli utenti vengono a conoscenza di INCA e delle sue attività, sono:

- la segnalazione da parte di amici, conoscenti e parenti che pesa per il 58,7%;
- la segnalazione da parte di CGIL che pesa per il 30,2%.

Gli altri canali di comunicazione, tra cui materiale informativo del Patronato, sito web, spot e pubblicità, rivestono ancora un ruolo marginale, raggiungendo complessivamente un'incidenza pari solo all'8,3%; tra questi quello con incidenza maggiore è rappresentato dal materiale informativo del Patronato (3,4%).



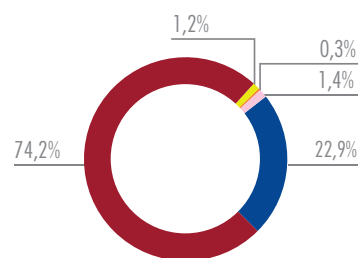
Quanto è soddisfatto per la competenza e professionalità dell'operatore?

Seconda Sezione – I Servizi

La soddisfazione degli utenti per il PERSONALE INCA

Complessivamente gli utenti si dichiarano soddisfatti della competenza e della professionalità degli operatori di INCA:

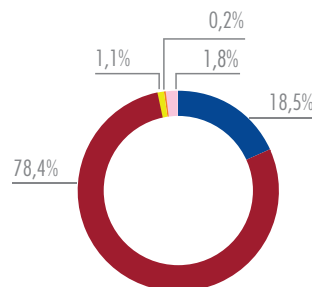
- oltre il 74,2% del campione ha dato un giudizio di massima soddisfazione;
- il 22,9% è soddisfatto;
- solo l'1,2% è abbastanza soddisfatto;
- poco soddisfatto l'1,4%;
- non ha risposto lo 0,3%.



Quanto è soddisfatto per la cortesia e disponibilità dell'operatore?

Questo aspetto del servizio è quello rispetto al quale gli utenti si mostrano maggiormente soddisfatti. Complessivamente, il 78,4% del campione è molto soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori:

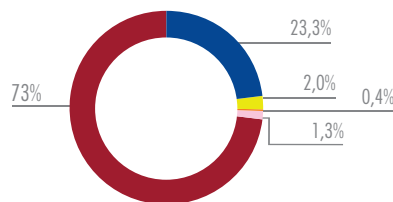
- il 18,5% è soddisfatto;
- l'1,8% è abbastanza soddisfatto;
- l'1,1% è poco soddisfatto;
- lo 0,2 non ha risposto.



Quanto è soddisfatto per completezza e chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore?

Relativamente alla completezza e chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori, gli utenti di INCA sono:

- molto soddisfatti per il 73%;
- soddisfatti per il 23,3%;
- abbastanza soddisfatti per il 2%;
- poco soddisfatti per lo 0,4%;
- non ha risposto l'1,3%.

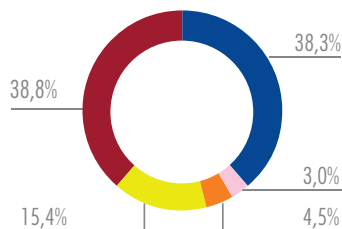


Quanto è soddisfatto per facilità di contatto telefonico o per via informatica con gli uffici?

La soddisfazione degli utenti di INCA per le strutture

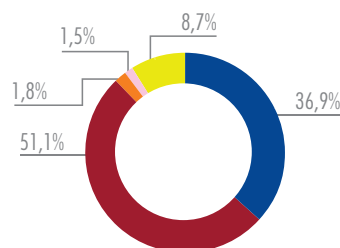
In merito alla facilità di contatto telefonico o per via informatica con gli uffici INCA gli utenti sono:

- molto soddisfatti per il 38,8%;
- soddisfatti per il 38,3%;
- abbastanza soddisfatti per il 15,4%;
- poco soddisfatti per il 4,5%;
- non ha risposto il 3%.



Quanto è soddisfatto per la comodità degli orari di apertura degli uffici?

Complessivamente poco più della metà degli utenti di INCA, il 51,1%, sono molto soddisfatti per la comodità degli orari di apertura degli uffici, il 36,9% dichiara un buon livello di soddisfazione, l'8,7% è abbastanza soddisfatto e solo l'1,5% è poco soddisfatto, l'1,8% non ha risposto.

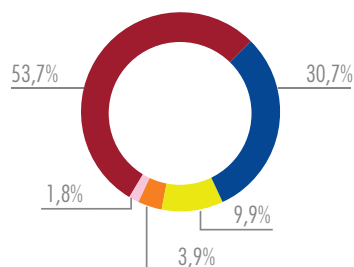


Quanto è soddisfatto per la facilità di raggiungimento della sede INCA dalla sua abitazione?

Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla facilità di raggiungimento della sede INCA dalla propria abitazione è complessivamente buono.

Gli utenti, infatti, sono:

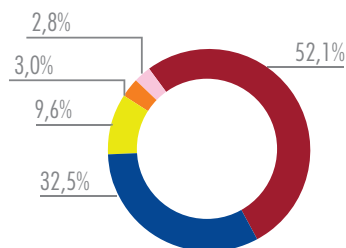
- nel 53,7% dei casi molto soddisfatti;
- per il 30,7% soddisfatti;
- per il 9,9% abbastanza soddisfatti;
- per il 3,9% poco soddisfatti;
- l'1,8% non ha risposto.



Quanto è soddisfatto per la pulizia, l'accoglienza e la comodità dei locali?

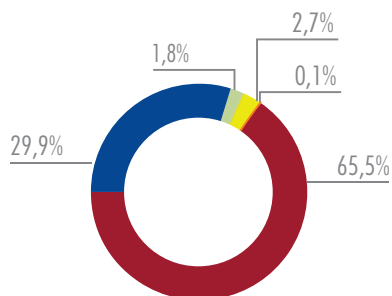
Anche sulla pulizia, l'accoglienza e la comodità dei locali utilizzati da INCA gli utenti del campione di indagine si sono espressi in modo positivo:

- il 52,1% è molto soddisfatto;
- il 32,5% è soddisfatto;
- il 9,6% è abbastanza soddisfatto;
- il 3% è poco soddisfatto;
- il 2,8% non ha risposto.



Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto per il servizio offerto da INCA?

Dall'indagine di customer satisfaction emerge che, tra gli utenti di INCA il grado di soddisfazione per i servizi offerti dal Patronato è complessivamente buono. Il 65,5% del campione esprime massima soddisfazione e solo lo 0,1% si dichiara poco soddisfatto, il 29,9% è soddisfatto, il 2,7% è abbastanza soddisfatto e l'1,8 non ha risposto.



Ideazione grafica e impaginazione
a cura di **MOSAICO STUDIO**

Copertina di
ILARIA LONGO
(RASSEGNA SINDACALE)