9° BILANCIO SOCIALE ITALUIL

9° BILANCIO SOCIALE DELL'ITAL UIL

Il Bilancio Sociale 2012 dell'ITAL UIL
è stato realizzato dal
Gruppo di Lavoro Interno
con l'affiancamento del
CreaRes
Centro di Ricerche su Etica negli Affari
e Responsabilità Sociale
Università degli Studi dell'Insubria - Varese

ITALUIL
IL PATRONATO DEI CITTADINI

2012 I numeri dell'ITAL UIL

60	**Anni di attività**
9	Edizioni del bilancio sociale
	Il Sistema ITAL:
1	Sede centrale
18	Sedi regionali
104	Sedi provinciali
495	Sedi zonali
607	Recapiti
134	Sedi estere
161	Recapiti all'estero
1.199	Operatori in Italia e all'estero
2.212	Collaboratori volontari in Italia e all'estero
83	Giornate di formazione
150	Medici convenzionati
349	Legali convenzionati
1.330.000	Persone che si sono rivolte all'ITAL UIL (in Italia e all'estero)
769.301	Pratiche aperte
634.306	Pratiche chiuse
615.000	Accessi al sito internet
47	Volontari di Servizio Civile Nazionale
€ 32.484.305	Contributi dal Ministero del Lavoro
€ 20.149.919	Valore aggiunto globale (lordo)
€ 155.600	Avanzo dell'esercizio

Indice

Lettera del Presidente

Nota metodologica

1 Identità **10**
1.1 Sessant'anni di Patronato 10

1.2 Il sistema valoriale e la missione 11

1.3 Gli ambiti operativi 12
I settori di attività
L'ITAL UIL nel sistema dei servizi della UIL
L'ITAL UIL con il CE.PA. e gli altri Raggruppamenti dei Patronati

1.4 Le criticità del contesto di riferimento 19

1.5 Le direttrici strategiche 20

1.6 Gli stakeholder 21

2 Governance, organizzazione e risorse umane **22**

2.1 L'articolazione territoriale in Italia e all'estero 22

2.2 Il sistema di governo 26
Il Consiglio di Amministrazione
L'Ufficio di Presidenza
Il Presidente
Il Collegio dei Sindaci
I Coordinatori regionali
L'organigramma

2.3 Le risorse umane 30
Gli operatori e i collaboratori volontari in Italia
Gli operatori e i collaboratori volontari all'estero
I legali convenzionati
I medici convenzionati

3	**Attività e risultati sociali**	**44**
3.1	Il processo di informatizzazione	44
3.2	L'attività di audit	45
3.3	L'analisi dell'utenza	46
3.4	L'area Assistenza e Tutela L'andamento complessivo dell'attività Previdenza e Assistenza Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro Immigrazione Attività Internazionale	47
3.5	L'impegno per il sociale Il Servizio Civile Volontario Le esperienze con il Terzo Settore L'Unione Italiani nel Mondo (UIM)	73
3.6	La formazione e l'aggiornamento L'attività formativa in Italia L'attività formativa all'estero	76
3.7	L'impegno per la comunicazione	78
4	**Risultati economici**	**79**
4.1	La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto	79
5	**Obiettivi di miglioramento** Questionario di valutazione del bilancio sociale	**83**

Nel 2012 l'Istituto ha realizzato la nona edizione del suo bilancio sociale. La pubblicazione di questo documento è diventata un appuntamento istituzionale con gli stakeholder, costituendo la prova tangibile dell'impegno profuso da anni per favorire la valutazione esterna del nostro operato, restituendo in modo organico le informazioni sugli obiettivi, sulle attività svolte per raggiungerli e sui risultati effettivamente conseguiti.
Questa edizione assume una valenza particolare, perché cade nell'anno del sessantesimo dell'ITAL UIL, quindi la sezione dedicata alla storia è stata particolarmente curata, ricordando i momenti, gli eventi e le persone che hanno segnato la vita dell'Istituto e cercando di far emergere come si è originato, sviluppato e affermato nel tempo il modello comportamentale e culturale che costituisce oggi il marchio identitario dell'ITAL UIL.
Dal punto di vista metodologico, si è consolidato e affinato l'uso del modello teorico già preso a riferimento nella redazione del bilancio sociale 2011. Inoltre, la tensione al miglioramento continuo della struttura e dei contenuti sostanziali del documento hanno dato avvio ad altre iniziative legate alla rendicontazione sociale.
Innanzitutto, il fatto che il bilancio sociale porta il "cappello" dell'ITAL nazionale avrebbe dovuto limitarne il perimetro di rendicontazione alle sole attività e ai risultati strettamente ascrivibili all'operatività della sede centrale. Questo è corretto in linea di principio, ma nella realtà, il gruppo di lavoro non ha potuto fare a meno di riportare i dati che dimostrano il contributo del territorio alla realizzazione delle finalità del Patronato. La scelta ha sicuramente aumentato la rilevanza del documento, ma ha permesso solo di "tratteggiare" il quadro, ha dato l'idea del soggetto rappresentato. Ciò significa che la rendicontazione sociale dovrebbe partire dal territorio, laddove l'organizzazione ha la sua prima linea, il suo cuore pulsante.
Questa riflessione ha portato la sede nazionale alla stesura delle "Linee Guida per l'ipotesi di costruzione del bilancio sociale delle sedi provinciali dell'ITAL UIL", allo scopo di mettere a disposizione dei territori uno schema di riferimento che funga da minimo comune denominatore per fornire un'informazione sufficientemente armonizzata e che coinvolge sempre di più i Sindacati di categoria.
Successivamente è stato affidato a sei sedi provinciali il progetto di redigere il bilancio sociale 2013 seguendo le predette Linee guida, anche allo scopo di ottenere riscontri che, discussi e condivisi con la sede centrale contribuiranno a migliorare la struttura e ad approfondire/innovare i contenuti del bilancio sociale e della stessa Guida, rendendola nel tempo sempre più completa e calzante.

Gilberto De Santis
Presidente Ital Uil

Nota metodologica

Nel 2012 l'ITAL UIL è giunto alla stesura della nona edizione del suo Bilancio Sociale. Dal 2004 l'Istituto non ha modificato la periodicità del documento e non ha mai interrotto la sua redazione. Il presente Bilancio Sociale si riferisce all'attività svolta dall'ITAL UIL nel 2012 su tutto il territorio nazionale e all'estero.
Analogamente al 2011, anche quest'anno l'Istituto ha indirizzato gli sforzi nella direzione di conferire maggiore rigore metodologico al documento. In particolare, in questa edizione si è consolidato e affinato l'utilizzo del modello teorico cui già si era ispirata la redazione del Bilancio Sociale 2011, ossia le Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni NonProfit dell'Agenzia per il Terzo Settore.
Ancora una volta, nella concreta applicazione del modello teorico alla realtà dell'ITAL UIL sono state utilizzate, senza necessità di adattamenti rilevanti, le schede proposte dalle Linee Guida riguardanti gli aspetti comuni a tutte le Organizzazioni non Profit; per ciò che concerne, invece, la rendicontazione sulle specifiche attività svolte dall'ITAL UIL e sui risultati raggiunti, si osserva che il modello teorico non offre ancora una scheda "ad hoc" per i Patronati. L'ITAL UIL ha così cercato di individuare un set di informazioni che fosse completo e rilevante per i suoi interlocutori sociali e, al contempo, raggiungesse nella sostanza gli obiettivi conoscitivi che maggiormente caratterizzano le schede specifiche già proposte dall'Agenzia per altre realtà non profit. Nonostante ciò, l'assenza di una scheda specifica sull'attività dei Patronati cui confrontare puntualmente le informazioni rese dall'ITAL UIL, non permette di rifarsi ai livelli di applicazione indicati nelle Linee Guida dell'Agenzia per dichiarare formalmente il grado di conformità raggiunto da questo Bilancio Sociale.
Occorre segnalare che, rispetto al bilancio sociale 2011, sono stati ricomposti i dati degli interventi attribuiti ai settori di attività in cui l'ITAL è organizzato. In particolare, un intervento inserito lo scorso anno tra quelli pertinenti il settore Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro è stato ricondotto al settore dell'Assistenza socio-economica. Per garantire la comparabilità temporale, nel presente bilancio sociale i dati del biennio precedente (2010 -2011) sono stati rettificati per renderli coerenti a quelli del 2012.
Il Consiglio di Amministrazione ha affidato la stesura del nono bilancio sociale a un Gruppo di Lavoro interno (GdL), composto dal Vicepresidente dell'Istituto, Alberto Sera, da sei dipendenti della sede centrale e da un dipendente della UIM; il Gruppo di Lavoro, coordinato da Marianna De Rossi, è stato affiancato dal CreaRes (Centro di Ricerche in Etica degli Affari e Responsabilità Sociale) dell'Università degli Studi dell'Insubria.

Il gruppo di lavoro

Alberto Sera	Vicepresidente Ital Uil
Marianna De Rossi	Area Organizzazione (ambito formazione)
Silvia La Ragione	Ufficio Stampa
Cinzia Ranghino	Area Assistenza e Tutela (Internazionale)
Andrea Mariotti	Area Assistenza e Tutela (Previdenza e assistenza)
Maura Tabacco	Area Assistenza e Tutela (Immigrazione e politiche sociali)
Mariapia Raiele	Area Assistenza e Tutela (Previdenza e Internazionale)
Gabriele Di Mascio	UIM e Area Assistenza e Tutela (Settore pubblico)

Basandosi sui rilievi emersi nel corso del primo anno di sperimentazione del modello teorico, il GdL ha cercato di rendere più efficace e rilevante la presentazione dei dati relativi all'attività svolta nell'ambito dei vari settori che costituiscono l'area tecnica dell'Istituto. Inoltre, rispetto al bilancio sociale precedente, la redazione del documento 2012 è stata caratterizzata da un'accresciuta autonomia del GdL rispetto al contributo del consulente esterno.
In particolare, il Gruppo di Lavoro ha cercato di rendere maggiormente partecipata la costruzione del bilancio sociale, realizzando un'importante attività di dialogo e confronto con la dirigenza della sede e con gli operatori della struttura (esterni al GdL stesso) per raccogliere informazioni su temi specifici o per condividere bozze intermedie del bilancio sociale. E' stato poi preciso compito del GdL vagliare le informazioni ricevute dai soggetti di volta in volta chiamati a fornire il loro contributo specifico e "specialistico" alla redazione del documento, per accertarne la coerenza, la completezza e la rilevanza rispetto agli obiettivi informativi del bilancio sociale, ricalibrando e riesponendo tali informazioni quando necessario o richiedendo un ulteriore sforzo di adattamento e completamento ai diretti interessati.
In quest'ottica, è stato molto utile promuovere, nelle fasi iniziali del processo, un incontro allargato a tutti i collaboratori che il GdL avrebbe poi coinvolto durante la stesura del bilancio sociale per "coprire" i diversi ambiti tematici affrontati nel documento. Scopo dell'incontro è stato quello di portare a conoscenza degli intervenuti gli obiettivi informativi che si vogliono raggiungere con la redazione del bilancio sociale e i contenuti che lo qualificano, in modo che tutti potessero cogliere – ciascuno con riferimento al proprio ambito specifico – il "senso" del loro intervento e quali fossero i dati e le informazioni rilevanti che avrebbero dovuto raccogliere, illustrare e trasmettere al GdL.
Anche per questa edizione, l'ITAL UIL rinuncia al formato cartaceo del Bilancio sociale, rendendolo accessibile ai lettori sul web, ossia pubblicandolo sul sito internet istituzionale. Il documento, come ogni anno, verrà illustrato anche in occasione di un incontro pubblico di presentazione che si terrà nel mese di dicembre 2013.

Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni:

www.Italuil.it"www.Italuil.it
informazioni@pec.italuil.it"informazioni@pec.italuil.it
Tel 06 852331
Numero verde 800 08 53 03

1 IDENTITÀ

L'Istituto di Tutela e Assistenza dei Lavoratori (ITAL) è il Patronato promosso dall'Unione Italiana lavoratori (UIL). L'Istituto ha natura giuridica di ente privato che, senza scopo di lucro, offre servizi di pubblica utilità. L'ITAL UIL esercita la sua attività in tutte le province italiane e in 26 Paesi esteri. La sede centrale dell'Istituto ha sede a Roma.
L'ITAL UIL è presente in Italia e all'estero con 752 sedi e 768 recapiti e svolge la sua attività avvalendosi di 1.200 operatori e 2.212 collaboratori volontari. Nel 2012 gli operatori hanno assistito circa 1.330.000 utenti, aprendo circa 772.000 nuove pratiche. Guardando alla dimensione economico-finanziaria, nell'anno oggetto di rendicontazione, l'ITAL UIL ha ottenuto € 32.484.305 di contributi dal Ministero del Lavoro assimilabili a proventi, chiudendo l'esercizio con un avanzo di € 155.600.

1.1 Sessant'anni di Patronato

Volendo sintetizzare efficacemente la storia del Patronato, il racconto della sua "vita" è stato suddiviso in periodi ventennali.
Gli anni Cinquanta e Sessanta, anni di simbiosi con la UIL, hanno permesso all'ITAL di costituirsi come presenza formale in tutte le sedi territoriali dell'organizzazione promotrice.
Nei secondi vent'anni, gli anni Settanta e Ottanta, L'ITAL è diventato una presenza collaterale alla UIL e un'organizzazione autonoma, così come previsto dalla legge.
Il terzo periodo, gli anni Novanta e Duemila, vede l'Istituto strutturarsi così bene, anche attraverso i morosi delle austerità e delle Riforme, da diventare quasi naturalmente un Ente strumentale della UIL fino alla consacrazione di tale funzione nello Statuto confederale.
Per il primo ventennio il Presidente di spicco è stato sicuramente Raffaele Vanni, fondatore e Segretario Generale della UIL.
Nel secondo periodo, Giancarlo Fontanelli svolge un lavoro determinante, che lo porterà a diventare Segretario organizzativo della UIL.
L'ultimo ventennio è quasi tutto coperto da Piero Bonifazi, che mette a frutto la sua precedente esperienza categoriale confederale e territoriale.
Oggi il Patronato è guidato da Gilberto De Santis, che incarna l'innovazione.
Possente è stata anche la crescita della nostra presenza all'estero. Nei primi due decenni alla nascita dell'ITAL, all'estero seguivano la firma di convenzioni internazionali degli Stati con l'Italia

o normative europee creavano il varco all'anomalia tutta italiana della presenza dei Patronati.
Negli anni Settanta e Ottanta l'ITAL UIL si afferma nelle Americhe e in Australia. Varcare gli oceani per il nostro Patronato è stato un gesto di vicinanza, di tutela, di servizio per l'imponente popolazione emigrata e lì presente.
Gli ultimi due decenni sono stati segnati dalla legge del voto per corrispondenza per gli italiani all'estero, che ha consigliato di estendere la presenza dell'ITAL UIL anche in quei Paesi dove l'emigrazione dei nostri cittadini non era molto forte.
E poi ancora per tratteggiare questi sessant'anni di ITAL UIL, come non ricordare la cura delle disposizioni amministrative nel primo ventennio; la cura degli strumenti di informazione e di lavoro nei due decenni centrali; il privilegio di costruire una struttura e uno spirito aziendale nei decenni a cavallo tra i due millenni.
E infine due "lampi" che illuminano per sempre l'impegno sociale strutturale del Patronato: nel 1983 una lettera di Giancarlo Fontanelli a Yves Montand per congratularsi del suo impegno contro il razzismo e negli anni '90 la creazione di un'associazione per l'eutanasia del Presidente Luigi Borroni.

1.2 Il sistema valoriale e la missione

I valori
Individuare e condividere un set di valori è molto importante in un Istituto diffuso sul territorio. I valori sono un catalizzatore di energie e rappresentano il punto d'incontro di tutti gli operatori dislocati in Italia e all'estero. Nel 2006 l'ITAL UIL ha elaborato la Carta dei valori, che elenca e spiega il significato particolare che il Patronato assegna ai valori universali richiamati e come questi modellino lo stile d'azione proprio dell'Istituto e dei suoi operatori. Tra i dieci valori richiamati dalla Carta, ricordiamo la solidarietà (l'accoglienza, l'ascolto dell'altro e la tensione verso la risoluzione dei suoi problemi) e la passione (di aiutare gli altri) che, assieme al sapere degli operatori, determinano la qualità e l'intensità delle relazioni all'interno e all'esterno dell'Istituto.
L'ITAL UIL fa propri anche i valori derivanti dal legame di appartenenza al sistema UIL.

La missione
L'ITAL UIL vuole essere uno dei principali artefici della piena realizzazione dei diritti sociali dei cittadini sanciti dalla Carta Costituzionale: solidarietà ed eguaglianza sostanziale. Grazie al radicamento sul territorio e alle competenze dei suoi operatori, l'Istituto si pone come interlocutore che accoglie e ascolta i cittadini laddove i bisogni nascono e chiedono una risposta qualificata. Il monitoraggio attento e continuo dell'evoluzione dei bisogni degli utenti, consente al Patronato di essere anche attore della realizzazione del sistema di welfare del nostro Paese, restituendo al legislatore informazioni e stimoli allo scopo di orientare la definizione di un paniere di servizi sociali e assistenziali che, per quantità e gamma, risulti sempre più coerente con le istanze dei cittadini.
L'ITAL UIL si contraddistingue e si caratterizza per l'attenzione alla persona come modello di civiltà, elevando a un rapporto paritario la relazione tra ogni cittadino e gli Enti e le Istituzioni controparte.

Ai sensi dello Statuto, l'ITAL UIL realizza la propria missione

Svolgendo attività di
assistenza, tutela, consulenza, orientamento e informazione

In materia di
sicurezza sociale, immigrazione, emigrazione, previdenza obbligatoria e complementare, risparmio, lavoro e mercato del lavoro

A favore di
lavoratori dipendenti, atipici e autonomi, pensionati, cittadini italiani, stranieri e apolidi presenti nel territorio italiano, cittadini italiani residenti all'estero, datori di lavoro pubblici e privati, enti previdenziali, Pubblica Amministrazione

Essendo l'ITAL UIL un'organizzazione diffusa sul territorio e articolata in più livelli, tutte le strutture condividono la missione e i valori dell'Istituto unitariamente inteso, ma ciascuna di esse declina la missione generale in modo specifico e coerente con il proprio ruolo, riconducibile al livello territoriale di appartenenza.

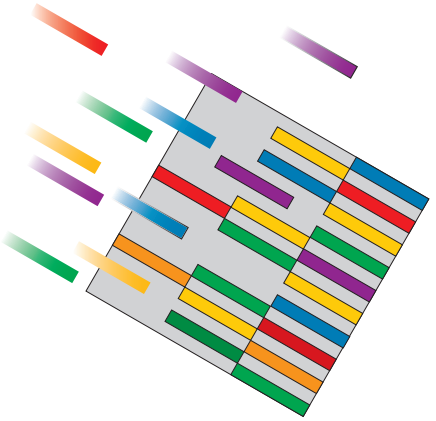
1.3 Gli ambiti operativi

I settori di attività
L'ITAL UIL persegue la propria missione svolgendo le attività previste dalla Legge n. 152 del 2001 e tutte quelle necessarie a creare le condizioni perché le prestazioni del Patronato siano erogate in modo qualificato ed efficace.

L'operatività dell'ITAL nazionale è riconducibile ai seguenti settori di attività identificati dai relativi segni grafici:

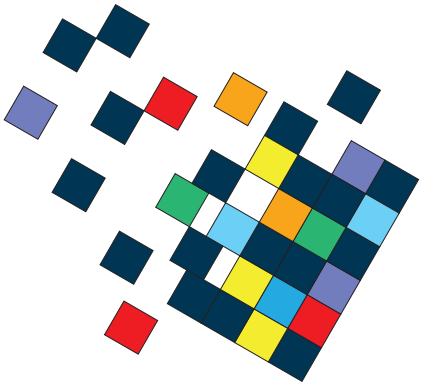
PREVIDENZA E ASSISTENZA

SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO



IMMIGRAZIONE

INTERNAZIONALE



FORMAZIONE

SOCIALE

ANNULLARE LO SVANTAGGIO

PUNTO COMA

VOLONTARI
PER IL SERVIZIO CIVILE

COMUNICAZIONE
LEGALE
ORGANIZZAZIONE
AMMINISTRAZIONE
CED

L'ITAL UIL nel Sistema dei servizi della UIL

L'ITAL appartiene al Sistema dei servizi della UIL, al quale ciascuna componente conferisce il suo bagaglio identitario di esperienze e competenze tecniche specifiche, con la finalità di permettere ai cittadini di trovare in qualsiasi momento una risposta concreta a problemi diversa natura, entrando semplicemente in una sede della UIL.

Nella Conferenza Nazionale di Organizzazione e dei Servizi tenutasi a Bellaria nel mese di ottobre 2012 è stato dato impulso strategico alla volontà di unificare i servizi della UIL nel quale l'ITAL opera con tutte le altre strutture.

In quest'ottica l'ITAL è impegnato nel trovare soluzioni sinergiche con gli altri servizi della UIL orientate a costituire centri dei servizi unitari polifunzionali capaci di ascoltare e risolvere i problemi delle persone che si rivolgono al sistema dei servizi della UIL.

Oltre alla costituzione di luoghi fisici dove operano contemporaneamente i servizi della UIL, l'ITAL collabora fattivamente al funzionamento e continuo aggiornamento della banca dati informatizzata dove vengono raccolte le informazioni relative agli utenti dei servizi UIL.

Questa azione integrata dei servizi consente di trovare risposte personalizzate agli utenti dei nostri servizi, siano essi giovani, lavoratori, pensionati, persone diversamente abili o cittadini immigrati.

Ovviamente questo comporta una formazione continua dei nostri operatori e l'utilizzo sempre più accentuato della strumentazione informatica e dei servizi telematici per semplificare e accelerare ogni intervento.

Tra le iniziative congiunte con gli altri servizi della UIL ricordiamo:

- la circolare del 15.02.2012 n. 301 predisposta congiuntamente dalle Organizzazioni dei pensionati di Spi, Fnp e Uilp, dai Patronati Inca, Inas e Ital e dai Caf di Cgil, Cisl e Uil, sulla questione relativa alla sospensione delle prestazioni legate al reddito corrisposte a pensionati per i quali non risulta pervenuta all'INPS la dichiarazione RED relativa ai redditi percepiti nel 2009. Questa nota tiene conto anche delle richieste che sono state avanzate all'INPS al fine di evitare sospensioni "improprie" a danno dei pensionati, nonché fornisce alcune indicazioni operative circa il comportamento da seguire nelle diverse situazioni in cui si presentino ancora pensionati che hanno ricevuto la lettera di preavviso di sospensione.
- La lettera congiunta tra ITAL e UIL Pensionati del 28.02.2012 con la quale viene data notizia della firma di un protocollo di intesa con la F.A.V.O., Federazione Italiana delle Associazioni di Volontariato in Oncologia - Onlus e l'AIMaC, Associazione Italiana Malati di Cancro, parenti e amici - Onlus, finalizzato alla tutela dei diritti previdenziali e assistenziali delle persone affette da patologie oncologiche e delle loro famiglie. In questo contesto è stato previsto anche il coinvolgimento dell'Associazione dei Diritti degli Anziani (ADA) e gli UFFICI H, per il supporto e l'assistenza ai lavoratori pensionati affetti da malattie oncologiche e delle loro famiglie al fine di superare disagi e barriere sociali.

Il comunicato del 1° ottobre 2012 predisposto unitariamente dalla UILPensionati, dall'ITAL UIL e dal CAF UIL in materia di indebiti pensionistici relativamente alla somma aggiuntiva 2009 (c.d. "quattordicesima").

I materiali di lavoro formativo e informativo di utilità quotidiana, come l'agenda da tavolo destinata agli operatori, collaboratori volontari e delegati con la quale l'ITAL UIL e il CAF UIL ricordano le scadenze di carattere previdenziale e fiscale.

TUTTI I SERVIZI DELLA UIL

ITAL - IL PATRONATO DEI CITTADINI

CAF - CENTRO DI ASSISTENZA FISCALE DELLA UIL

EUROSERVIZI - SERVIZI FINANZIARI ASSISTENZA
E CONSULENZA IN MATERIA DI FINANZIAMENTI

ADA - ASS. PER I DIRITTI DEGLI ANZIANI

ADOC - ASS. PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI

ANCS - ASS. NAZIONALE COOPERAZIONE SOCIALE

ENFAP - ENTE NAZ. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO PROFESSIONALE

FITEL - FEDERAZIONE ITALIANA DEL TEMPO LIBERO

LABORFIN - ASSICURAZIONI E PIANI DI ASSISTENZA SANITARIA

UNIAT - UNIONE NAZIONALE INQUILINI AMBIENTE E TERRITORIO

PROGETTO - SUD ISTITUTO PER LA COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO

UIM - UNIONE ITALIANI NEL MONDO

ISTITUTO STUDI SINDACALI

Dall'indagine di customer satisfaction realizzata nel 2011 era emersa una certa difficoltà a ricordare/riconoscere il marchio ITAL. Alla luce di questa evidenza, il marchio del Patronato è stato rivisitato. In seguito, anche la Confederazione UIL, le singole categorie e le strutture che erogano servizi hanno intrapreso il processo di rivisitazione del loro marchio. L'idea di fondo è che lo stesso simbolo accomuni tutto l'universo UIL.

L'ITAL UIL con il CE.PA. e gli altri Raggruppamenti dei Patronati
Centro Patronati (CE-PA) ACLI - INAS - INCA – ITAL

L'ITAL UIL è componente del Centro Patronati (CE.PA.), del quale fanno parte anche i Patronati ACLI, INAS-CISL e INCA-CGIL. I Patronati, pur nella loro individualità e identità caratteristica, condividono il ruolo sociale, cioè quello di essere al servizio del cittadino per garantire la piena realizzazione dei diritti sociali. Vi sono azioni e attività dove bisogna mettere in comune i "numeri", le esperienze e le competenze di tutti i Patronati, perché agire come sistema aumenta il peso nei confronti degli interlocutori istituzionali (Enti previdenziali e assicurativi, Ministeri, Asl, Enti locali, ecc.) quando si presentano, si difendono e si promuovono istanze per migliorare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi o si afferma l'importanza del lavoro dei Patronati. L'agire insieme si traduce, quindi, in benefici che ricadono sull'intera collettività e consente, a ciascuno dei Patronati, di raggiungere più efficacemente la propria missione.
Questa è la ragion d'essere del CE.PA., che spesso partecipa anche a iniziative condotte congiuntamente agli altri Raggruppamenti dei Patronati.
Di seguito si segnalano alcune delle attività più significative che hanno coinvolto il CE.PA. nel 2012, anche insieme agli altri Raggruppamenti dei Patronati.

- Sottoscrizione di un importante Accordo tra INPS ed Enti di Patronato che ne disciplina i rapporti in sostituzione del vecchio protocollo del 2006. INPS e Patronati, sottolineando la differenza di ruoli e funzioni svolte, hanno riaffermato che le relazioni reciproche dovranno sempre più basarsi sulla fiducia e sulla collaborazione, in vista del fine comune che rimane quello di rendere più agevole per tutti i cittadini l'accesso ai diritti sociali e previdenziali. A questa intesa, siglata a livello nazionale, seguirà il rinnovo di tutti gli accordi che a livello regionale e provinciale disciplinano il rapporto operativo tra INPS e Patronati.
- Sottoscrizione tra i Patronati aderenti al CE.PA. e l'INAIL del Protocollo d'intesa che rafforzerà la collaborazione tra l'attività di tutela dei Patronati e quella dell'Istituto assicuratore. Il Protocollo ha rinnovato l'impegno congiunto dei Patronati e dell'INAIL, già ampiamente sperimentato con il precedente protocollo del 2002, al fine di garantire un'azione più incisiva sulla prevenzione, la formazione e la tutela contro gli infortuni e le malattie professionali, considerate priorità indispensabili per fronteggiare le sfide del futuro.
- Sottoscrizione del Codice di Comportamento CE.PA., per rafforzare l'impegno e l'efficacia delle metodologie di confronto interno per assumere orientamenti comuni.
- Lettera al Professor Giuliano Amato, al quale il Governo Monti, nell'ambito dell'azione di risanamento delle finanze pubbliche, ha affidato l'incarico di riesaminare le risorse pubbliche dedicate alle organizzazioni sociali. La lettera, firmata dal CE.PA. insieme ai Raggruppamenti dei Patronati C.I.P.L.A., CO.PA.S. e C.I.P.A.S., ha cercato di dare pieno risalto al valore sociale dei Patronati. Questi corpi intermedi, soprattutto in periodi di crescenti difficoltà come l'attuale, rinsaldano la coesione sociale e la solidarietà, offrendo a tutti i cittadini la garanzia di un sostengo

gratuito, trasparente e certificato. Questa iniziativa di sensibilizzazione sulla rilevanza sociale del ruolo dei Patronati ha avuto successo, tanto da scongiurare il paventato taglio al Fondo Patronati.

- Partecipazione del CE.PA. alla Giornata Nazionale della Previdenza (Milano, 10,11 e 12 Maggio 2012), il maggiore appuntamento annuale in ambito di pensioni e welfare.
- Stipula, tra ASSOFONDIPENSIONE e Patronati aderenti al CE.PA., della Convenzione e del Protocollo che affidano ai Patronati l'espletamento di attività in materia di previdenza complementare.
- Petizione del CE.PA. all'INPS e al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per una certificazione dell'esistenza in vita non discriminante dei pensionati INPS residenti all'estero (oltre 400.000 sono i soggetti convolti in questa certificazione).
- Avvio dei lavori preparatori che porteranno al Convegno "Il cittadino chiama: chi risponde?" (Roma, 26 Marzo 2013), occasione organizzata per presentare i risultati dell'indagine che il CE.PA. ha commissionato all'ISPO sugli atteggiamenti e i comportamenti degli italiani verso gli Enti Previdenziali e i Patronati.

1.4 Le criticità del contesto di riferimento

Sicuramente il 2012 è stato il punto più acuto degli effetti negativi della crisi economica nella società. Il clima di fiducia dei cittadini ha raggiunto livelli molto bassi secondo la relazione annuale della Banca D'Italia: *"Nel 2012 il monte retribuito lordo per i dipendenti è rimasto sostanzialmente stabile: il calo dell'occupazione dipendente è stato pressoché bilanciato dall'incremento nominale dei salari unitari"*.
Sempre la Banca d'Italia rileva come *"Le prestazioni sociali hanno continuato a crescere; l'aumento dell'imposizione fiscale, in larga misura ridotto dalle manovre di risanamento del bilancio pubblico, ha invece sottratto reddito disponibile per un punto percentuale"*.
Insomma, un Paese che segna il passo: *"si stima che nel 2012 il deterioramento delle aspettative di crescita dell'economia italiana e l'aumento della relativa incertezza, misurati rispettivamente in termini di media e dispersione delle attese degli esperti economici, abbiano contribuito congiuntamente per circa un quarto al calo degli investimenti in macchinari, attrezzature e mezzi di trasporto."*
Questa attesa bloccata ha incentrato il lavoro dell'ITAl UIL sulla necessità di "fare" senza dare respiro strategico a un futuro per niente chiaro e sottolineato solo da richiami generici alle buone intenzioni.
Si è andati incontro alle necessità dell'esplodere della disoccupazione, si è rimasti vigili sull'incerto esito della manovra "Monti-Fornero" sulla nostra attività, si è cercato di curare il dettaglio degli strumenti riformatori dell'Istituto, agevolati anche dal fatto che proprio questo settore fosse uno dei pochi a tirare nell'economia italiana.

1.5 Le direttrici strategiche

Il 2012 ha segnato la fine del primo triennio della nuova Presidenza e, quindi, è stato motivo di una verifica delle strategie e di una messa a punto del piano futuro.
Nel 2012 l'ITAl UIL, per la prima volta nella sua storia, ha superato la quota di mercato dell'8%, è diventato il primo Patronato nell'attività all'estero, ha attuato un programma di informatizzazione aperto alle esigenze dei cittadini, degli operatori e degli enti previdenziali e assistenziali, ha realizzato una nutrita compagine di delegati sindacali che sono diventati suoi collaboratori (503 al 31/12/2012), ha avviato un grande processo di coinvolgimento di professionisti, medici e avvocati sul tema sempre scottante della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
Se quindi le direttrici del triennio trascorso (informatica, formazione, lavoro) hanno portato risultati positivi, su questa linea vanno innestate puntualizzazioni, messe a fuoco, rimodulazioni che ci devono portare alla cura dei dettagli.

Di conseguenza, rimanendo ferme le strategie di fondo che avranno poi una rivisitazione nella prossima stagione congressuale della UIL, occorrerà concentrarsi ulteriormente su:
- la specificità di alcuni settori della previdenza;
- la focalizzazione di particolari malattie professionali che facciano da traino al tema generale;
- la conclusione del processo "ufficio cablato" con scanner, archiviazione ottica, archivio storico informatico;
- la riorganizzazione del sistema di comunicazione all'interno degli uffici e con i delegati e i cittadini;
- l'avvio completo e diffuso delle web-conference;
- la sinergia a tutto campo con il sistema dei Servizi UIL derivante dalla Conferenza di Organizzazione di Bellaria
- i servizi di previdenza complementare
- l'organizzazione del lavoro della sede centrale;
- la regionalizzazione della progettazione sociale;
- l'ampliamento della platea degli stakeholder.

1.6 Gli stakeholder

L'ITAL UIL, nello svolgimento della propria attività e nel perseguimento della propria missione, interagisce con una moltitudine di soggetti, che in questo bilancio sociale sono stati riuniti in quattro macro-categorie.

- Soggetti cui è direttamente rivolta la missione: ogni persona bisognosa di assistenza e tutela negli ambiti di competenza professionale del Patronato

L'ITAL UIL si impegna a erogare servizi che, dal punto di vista della tipologia, del livello qualitativo, della tempistica e delle tecnologie utilizzate, siano sempre adeguati rispetto alle istanze

dei cittadini, le cui priorità cambiano al modificarsi del contesto economico e demografico del territorio di riferimento e, non da ultimo, risentono della diversa visione di Stato sociale che contraddistingue le forze politiche che governano il Paese in un determinato momento.
L'ITAL UIL si vede come strumento nelle mani del cittadino che permette a quest'ultimo di relazionarsi facilmente - nell'ambito di un rapporto paritario - con gli Enti e le Istituzioni controparti nei confronti dei quali il cittadino deve ottenere la piena realizzazione di un proprio diritto.

- Soggetti che beneficiano indirettamente della missione: Enti previdenziali e assicurativi, Asl, Enti locali, Autorità diplomatiche, Enti bilaterali

La possibilità di interloquire e confrontarsi, a volte anche in modo serrato, con un interlocutore tecnicamente competente, aperto alla modernizzazione degli strumenti di lavoro, che svolga efficacemente il ruolo di mediatore nella comprensione delle esigenze dei cittadini, ha sicuramente una ricaduta positiva sull'efficienza della Pubblica Amministrazione e sulla tenuta del sistema di welfare nel suo complesso.

- Soggetti che realizzano direttamente la missione: operatori e collaboratori in Italia e all'Estero, medici e legali convenzionati.

Le risorse umane dell'ITAL UIL accolgono il cittadino e lo accompagnano lungo tutto il percorso che porta all'ottenimento di un diritto. L'ITAL UIL garantisce la formazione e l'aggiornamento indispensabili per operare con professionalità e chiede loro di condividere la finalità e i valori dell'Istituto e di essere aperti ai continui adattamenti e rinnovamenti imposti dall'evoluzione del contesto istituzionale, sociale e tecnologico entro cui svolgono quotidianamente la loro attività.

- Partner istituzionali, strategici e tecnici che contribuiscono alla realizzazione della missione: Ministeri di riferimento, UIL, CE.PA., Altri Patronati, fornitori di beni, servizi e risorse finanziarie.

Si tratta di soggetti accomunati dal fatto di fornire all'ITAL e/o di ricevere dall'ITAL UIL "energie" di diversa natura necessarie ad alimentare l'attività a servizio del cittadino.
I Ministeri definiscono il quadro normativo di riferimento che vincola e regola l'attività di ogni Patronato, fissandone gli ambiti operativi di competenza, i requisiti strutturali e organizzativi e i meccanismi di finanziamento. Ricevono dall'ITAL, come singolo interlocutore o come componente del CE.PA. o insieme ad altri Patronati, stimoli, proposte e indirizzi su cui riflettere per realizzare un sistema di welfare coerente con le esigenze dei cittadini.
Il Sindacato UIL e le sue strutture collaterali, tra le quali l'ITAL, sono connesse in un sistema finalizzato ad aumentare l'efficacia di erogazione dei servizi al cittadino, sfruttando le sinergie che l'approccio sistemico consente.
Ancora, l'ITAL UIL collabora con gli altri Patronati per realizzare iniziative comuni e condivide i suoi "numeri" con gli altri componenti del CE.PA. per aumentare il peso ai tavoli di confronto istituzionali e con gli attori del territorio.
Dai fornitori di beni e servizi e dalle banche, l'ITAL UIL acquisisce le risorse materiali e finanziarie che organizza e consuma nella sua quotidiana operatività.

2 GOVERNANCE, ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

2.1 L'articolazione territoriale in Italia e all'estero

L'articolazione organizzativa sul territorio nazionale e all'estero si sviluppa a norma dell'articolo 14 dello Statuto dell'ITAL UIL. In Italia, l'Istituto opera attraverso la sede centrale, le sedi regionali, le sedi provinciali e zonali. All'estero è presente con sedi operative, che hanno le stesse caratteristiche delle sedi provinciali e zonali italiane. Sia in Italia sia all'estero, alimentano l'attività dell'Istituto anche i recapiti, avamposti situati laddove si formano aggregazioni di lavoratori e/o pensionati (luoghi di lavoro, circoli ricreativi, bar, associazioni, locali messi a disposizione dalle strutture sindacale o dai Comuni, ecc.). I recapiti sono presidiati dagli operatori di patronato e anche da collaboratori volontari, che offrono una prima consulenza ai cittadini e raccolgono le pratiche che saranno poi lavorate presso le sedi.

Le sedi di patronato sono soggette al riconoscimento ministeriale per l'ottenimento del quale devono possedere le caratteristiche strutturali, organizzative e funzionali specificate dall'art. 7 del D.M. 193/2008, che stabilisce, tra l'altro, requisiti minimi in termini di numero di operatori addetti alle sedi e orari di apertura al pubblico. Diversamente dalle sedi, i recapiti non sono soggetti al riconoscimento ministeriale e pertanto non sottoposti all'obbligo di rispetto dei requisiti di legge prima citati.

Nella convinzione che l'ampiezza del raggio d'azione sia un elemento qualificante i Patronati, la Legge di Stabilità 2013 ha rafforzato i requisiti di presenza territoriale rispetto a quelli originariamente richiesti dalla 152/2001. L'ITAL è già da tempo in linea con i nuovi requisiti.

La sede centrale è principalmente impegnata a dettare le linee programmatiche che indirizzano l'attività di patronato e sovraintende agli aspetti più tecnici di tale attività, come ad esempio la formazione degli operatori e dei collaboratori. Inoltre, come stabilito dalla legge (art. 7, DM

193/2008), spetta alla sede centrale mantenere i rapporti, a livello nazionale, con le amministrazioni erogatrici delle prestazioni e con le amministrazioni pubbliche interessate e controllare l'attività dell'intera struttura organizzativa, nonché garantire l'efficienza e la qualità dei servizi previsti dalla legge. Le 18 sedi regionali hanno il compito principale di coordinare l'attività interprovinciale e di mantenere i rapporti con le amministrazioni erogatrici delle prestazioni e con gli organi delle amministrazioni pubbliche di corrispondente livello.
Le 104 sedi provinciali e le 495 sedi zonali rappresentano le unità operative in senso stretto; la loro attività si connota per il contatto quotidiano e diretto con l'utenza di un determinato territorio e con le espressioni locali degli Enti previdenziali, assicurativi e delle alte Istituzioni.
Come già precisato, anche le 134 sedi all'estero hanno carattere di sede operativa.

Il numero verde dei servizi UIL fornisce agli interessati i riferimenti delle sedi dell'ITAL presenti in Italia. Nel 2012 il centralino ha registrato 9000 richieste di informazioni per l'ITAL UIL.

La tabella che segue aggrega le sedi e i recapiti dell'ITAL presenti in Italia (incluse la sede centrale e le sedi regionali) evidenziando l'andamento della presenza ITAL UIL sul territorio nazionale nel triennio 2010-2012.

Sedi e recapiti in Italia

Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2010	679	569	1.248
2011	650	591	1.241
2012	618	607	1.225

La diversa ripartizione interna dei contributi economici legati indissolubilmente all'attività e i contemporanei effetti del nuovo regolamento che premia meno l'organizzazione e della riduzione del Fondo Patronati hanno reso indispensabile intraprendere un processo di razionalizzazione degli uffici sul territorio.
In Italia, il 2012 si chiude con una riduzione media delle sedi del 5% rispetto all'anno precedente, che già aveva registrato una riduzione del 4,5%. Continua, invece, la crescita dei recapiti, che nel 2012 sono aumentati di 16 unità.
Il processo di razionalizzazione è dettato dallo scarso peso economico che ha il punto organizzativo rispetto sia al precedente ordinamento sia rispetto all'aumento di costi delle strutture e degli strumenti informatici necessari al mantenimento di sedi zonali.
Un altro criterio di riorganizzazione è dettato da alcune specificità di territori a cui nel corso degli anni è venuta a mancare una particolare vocazione industriale, o che sono stati soggetti a fenomeni di spopolamento, o a ripercussioni sulla composizione sociale degli abitanti di determinati territori derivanti dall'entrata in vigore di alcune leggi di austerità economica. Ovviamente una chiusura di una sede zonale non significa abbandono di quel determinato territorio, ma significa un aumento di presidio operativo attraverso delegati sindacali e sedi di recapito. Quest'ultime potendo basarsi su una maggior flessibilità e, tutto sommato, una migliore penetrazione locale, cominciano a essere un insediamento preferito.

Sedi e recapiti per regione (*)I dati regionali non includono la sede centrale

Regione	Sedi			Recapiti			Totale uffici		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Abruzzo	23	23	23	7	6	11	30	29	34
Basilicata	16	16	14	25	24	21	41	40	35
Calabria	41	36	36	13	13	20	54	49	56
Campania	52	50	44	15	48	54	67	98	98
Emilia Romagna	35	35	33	33	33	35	68	68	68
Friuli V.G.	14	14	12	11	9	15	25	23	27
Lazio	61	58	55	19	18	32	80	76	87
Liguria	14	14	13	10	11	15	24	25	28
Lombardia	46	45	43	88	80	93	134	125	136
Marche	22	19	18	14	15	17	36	34	35
Molise	7	7	6	4	4	4	11	11	10
Piemonte	43	42	40	28	28	25	71	70	65
Puglia	90	87	88	90	90	94	180	177	182
Sardegna	11	10	10	9	9	5	20	19	15
Sicilia	118	110	104	41	41	42	159	151	146
Toscana	32	31	29	46	46	54	78	77	83
Trentino A.A.	9	9	8	36	36	7	45	45	15
Umbria	16	16	15	6	6	3	22	22	18
Valle D'Aosta	1	1	1	-	-	-	1	1	1
Veneto	27	26	25	74	74	60	101	100	85
Totale*	**678**	**649**	**617**	**569**	**591**	**607**	**1.247**	**1.240**	**1.224**

Il dettaglio regionale conferma lo storico radicamento dell'Istituto in alcune regioni del sud Italia, come la Sicilia, che predomina con il 17% delle sedi rispetto al totale nazionale, la Puglia (14,3%) e il Lazio (9%). Tuttavia, Sicilia e Lazio, confermando l'andamento già emerso nel 2011, hanno subito nel 2012 un calo relativo del numero di sedi, rispettivamente, del 5,5% e del 5,1%. Sempre in questa direzione, tra le regioni che mostrano il decremento relativo più elevato, si segnala la Campania (-12%). L'andamento dei recapiti, che a livello nazionale registra un incremento medio del 2,7%, è frutto di un'elevata variabilità: si segnalano, infatti, regioni dove i recapiti sono aumentati in modo significativo, come il Lazio (da 18 a 32 unità) e la Lombardia (da 80 a 93 unità) e, per converso, regioni che evidenziano un notevole decremento degli stessi, come il Trentino A.A. (da 36 a 7 unità) e il Veneto (da 74 a 60 unità).

Sedi e recapiti all'estero

Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2010	135	180	315
2011	140	156	296
2012	134	161	295

Il processo di razionalizzazione delle strutture coinvolge anche l'estero. L'effetto aggregato è leggermente negativo. La presenza all'estero ha segnato, invece, un leggero incremento in termini di recapiti, che aumentano di 5 unità. La tabella seguente, che aggrega sedi e recapiti, mostra l'articolazione della presenza ITAL UIL all'estero nel triennio 2010-2012.

Sedi e recapiti per nazione

Paesi	2010	2011	2012
Argentina	27	26	24
Australia	30	29	32
Austria	-	-	1
Belgio	14	14	14
Bolivia	1	1	1
Brasile	14	11	10
Canada	10	10	9
Cile	1	-	-
Croazia	6	6	7
Ecuador	1	1	1
Francia	34	32	30
Germania	44	43	40
Grecia	1	1	1
Inghilterra	7	6	5
Israele	1	1	-
Liechtenstein	1	-	-
Messico	1	1	1
Olanda	1	-	-
Paraguay	1	1	1
Perù	1	1	1
Polonia	-	-	2
Rep. Ceca	1	1	1
Romania	1	1	1
San Marino	1	1	1
Slovenia	5	5	5
Spagna	1	1	1
USA	18	18	17
Sud Africa	3	2	2
Svizzera	68	67	67
Uruguay	5	1	5
Venezuela	16	15	15
Totale	**315**	**296**	**295**

2.2 Il sistema di governo

La governance dell'ITAL UIL si realizza per il tramite di organi statutari e altri organismi che, coerentemente e conseguentemente all'articolazione e al ruolo delle strutture sul territorio, esplicano le funzioni di indirizzo, controllo e coordinamento indispensabili per garantire il funzionamento e lo sviluppo dell'Istituto. A livello centrale, il sistema di governo si articola negli organi di governo e nell'organo di controllo specificati dall'art. 5 dello Statuto:

il Consiglio di Amministrazione
l'Ufficio di Presidenza
il Presidente
il Collegio dei Sindaci

A livello periferico, il modello di governance è espressione diretta e concreta del forte legame che sussiste tra il Patronato e la Confederazione UIL che ne è promotrice.
Tramite apposita Convenzione siglata dal Presidente dell'ITAL nazionale e dai Segretari Responsabili delle Camere Sindacali Provinciali, la gestione dell'attività di patronato sul territorio nazionale è demandata alle competenti strutture territoriali della UIL (CSP), che comandano a tale attività loro personale dipendente.
Il modello di governance si può quindi definire "bivalente". Da un lato, ciascuna CSP-UIL, nel quadro dei diritti e dei doveri stabiliti dalla Convenzione stipulata con l'ITAL nazionale, è responsabile dell'organizzazione e della gestione dell'attività di patronato sul territorio di riferimento; dall'altro lato, l'ITAL nazionale detta le linee programmatiche che indirizzano l'attività di patronato e sovraintende agli aspetti più tecnici di tale attività, come ad esempio la formazione degli operatori e dei collaboratori e il rapporto con gli Enti previdenziali e assicurativi a livello nazionale.
Assicurano continuità e coerenza di dialogo tra il centro e la periferia i Coordinatori regionali.

Il Consiglio di Amministrazione
La composizione, la durata, il funzionamento e gli ambiti decisionali del Consiglio di Amministrazione (CdA) sono puntualmente definiti agli articoli 6, 7 e 13 dello Statuto.

Il Consiglio è validamente costituito con la maggioranza dei componenti in carica e assume le sue deliberazioni con il voto favorevole della maggioranza dei presenti alla seduta. In particolare, l'organo di governo è chiamato a:

- approvare il bilancio preventivo e il bilancio consuntivo;
- fissare le direttive politiche e di ordine generale per il raggiungimento delle finalità dell'Istituto e per la stipula di convenzioni con le Pubbliche Amministrazioni, con le Istituzioni pubbliche e private e con persone fisiche e giuridiche;
- deliberare sull'organizzazione degli uffici centrali e periferici;
- deliberare sulle proposte elaborate e portate all'ordine del giorno dall'Ufficio di Presidenza;
- ratificare le delibere urgenti assunte dall'Ufficio di Presidenza;
- nominare il Direttore Generale proposto dalla Direzione Nazionale della UIL;

• seguire gli sviluppi delle normative in materia di previdenza, assistenza, sicurezza sociale, immigrazione, lavoro, mercato del lavoro, risparmio previdenziale, diritto di famiglia e delle successioni nonché sulla legislazione fiscale.

I membri del CdA sono nominati dalla Direzione Nazionale della UIL, in rappresentanza del soggetto promotore (circa 1/3), delle realtà regionali e provinciali (circa 1/3), dei pensionati e delle diverse categorie di lavoratori (circa 1/3). Dal 1993 i componenti del CdA sono passati da 41 a 21, per ridursi ulteriormente a 15 nel 2002.
I consiglieri durano in carica quattro anni e sono rieleggibili a vita. La loro carica non è retribuita.

De Santis Gilberto	Presidente ITAL UIL	in carica dal 2010
Castellengo Mario	Vice Presidente ITAL UIL	in carica dal 1992
Gatti Luigi	Vice Presidente ITAL UIL	in carica dal 1986 fino a novembre 2012
Sera Alberto	Vice Presidente ITAL UIL	in carica dal 2003
Barone Claudio	Segretario Generale UIL Sicilia	in carica dal 2000
Bellissima Romano	Segretario Generale UIL Pensionati	in carica dal 2007
Carannante Rocco	Tesoriere UIL	in carica dal 2006
Castagna Roberto	Segretario Generale UIL Calabria	in carica dal 2000
Correale Antonio	Segretario Generale FENEAL-UIL	In carica dal 1992 fino ad agosto 2012
Doria Giuseppe	Segretario Generale UIL Lombardia	in carica dal 2010
Foschi Luigi	Segretario Responsabile CSP Forlì	in carica dal 2002
Fioretti Graziano	Segretario Generale UIL Marche	in carica dal 2010
Mantegazza Stefano	Segretario Generale UILA	in carica dal 1990
Pugliese Aldo	Segretario Generale UIL Puglia	in carica dal 1990
Torluccio Giovanni	Segretario Generale UIL F.P.L.	in carica dal 2002

Ai sensi dello Statuto, il CdA si riunisce, di norma, 2 volte l'anno. Nel 2012 l'organo si è riunito 3 volte, con una presenza media di consiglieri pari al 90%.
L'ordine del giorno delle sedute è fissato dal Presidente, previa attività istruttoria e preparatoria delle tematiche da sottoporre alla discussione collegiale condotta attraverso il confronto e la discussione delle stesse con l'Ufficio di Presidenza.
La coerenza delle linee strategiche delineate dal Consiglio per indirizzare l'azione dell'Istituto rispetto alla direttrici UIL trova verifica in seno al Consiglio stesso, alle cui sedute partecipa il Segretario Organizzativo della UIL.
I contenuti rilevanti delle delibere assunte sono pubblicizzati attraverso circolari inviate a tutte le strutture territoriali.

L'Ufficio di Presidenza
La composizione e le funzioni attribuite all'Ufficio di Presidenza sono stabilite dagli articoli 8 e 9 dello Statuto. Questo organo è composto dal Presidente dell'ITAL UIL e dai tre Vice Presidenti.
I membri dell'Ufficio di Presidenza durano in carica quattro anni e sono rieleggibili a vita. In quanto organo collegiale, per la costituzione e la formazione delle maggioranze necessarie alle deliberazioni, si applicano le stesse regole previste per il Consiglio di Amministrazione.

De Santis Gilberto	Presidente ITAL UIL	
Castellengo Mario	Vice Presidente ITAL UIL	con delega all'Attività Internazionale
Gatti Luigi	Vice Presidente ITAL UIL	con delega alla Formazione e Stampa
Sera Alberto	Vice Presidente ITAL UIL	con delega alle Politiche Sociali

L'Ufficio di Presidenza dà esecuzione alle delibere del Consiglio e presenta a quest'ultimo proposte su cui deliberare; garantisce l'ordinario funzionamento dell'Istituto disponendo le spese di natura corrente nei limiti determinati dal Consiglio di Amministrazione e assume, in luogo del CdA, le decisioni urgenti, da sottoporre alla ratifica del Consiglio medesimo. Relativamente alle attività rientranti nell'ambito delle deleghe loro assegnate, i componenti dell'Ufficio di Presidenza redigono una relazione annuale da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

Il Presidente
Ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, al Presidente spetta convocare, presiedere e coordinare l'attività del Consiglio di Amministrazione e dell'Ufficio di Presidenza.
In caso di assenza o impedimento, il Presidente delega la rappresentanza legale dell'Istituto e le altre funzioni inerenti al suo ufficio a un Vice Presidente.

Il Collegio dei Sindaci
Ai sensi dell'art. 11 dello Statuto, il Collegio dei Sindaci è costituito da tre membri effettivi e due supplenti, nominati dalla Direzione Nazionale della UIL. Possono ricoprire la carica di sindaco i soggetti iscritti al Registro dei Revisori Contabili. I sindaci durano in carica quattro anni, sono rieleggibili e ricevono una remunerazione per lo svolgimento delle loro funzioni.

Scibetta Sergio	Presidente
Mengucci Giancarlo	Sindaco
Perri Livio	Sindaco

Il Collegio dei Sindaci esercita il controllo sui bilanci dell'Istituto, sulla contabilità sulla regolarità formale degli atti amministrativi; partecipa, inoltre alle sedute del Consiglio di Amministrazione.
Nel 2012 il Collegio dei Sindaci si è riunito 3 volte.

Coordinatori regionali
A questa importante figura compete veicolare verso i Responsabili provinciali gli indirizzi generali decisi dai vertici nazionali dell'Istituto e, specularmente, acquisire da coloro che direttamente e quotidianamente si confrontano con l'utenza e con gli Enti previdenziali e assicurativi, quelle informazioni che, restituite al vertice dell'Istituto, consentono a quest'ultimo di indirizzarne l'azione complessiva secondo direttrici sempre più vicine e rispondenti alle istanze del territorio e, non da ultimo, di presentarsi ai tavoli istituzionali con indicazioni utili alla definizione di un paniere di servizi sociali e assistenziali che, per quantità e gamma, risulti sempre più coerente con i bisogni dei cittadini.
Nello specifico, questa figura lavora al fianco dei colleghi sul territorio per agevolare lo svolgimento dei loro compiti quotidiani: verifiche della parte organizzativa, utilizzo delle apparecchiature informatiche, dei programmi e dell'utilizzo delle procedure on line richieste dagli Enti previdenziali e assicurativi, gestione degli archivi, predisposizione di tutta la documentazione per le verifiche

ispettive delle DTL.
Cura sul territorio tutti gli aspetti formativi su tutte le tematiche previdenziali ed assistenziali. E' interlocutore delle strutture territoriali confederali UIL e di categoria.
Collabora con l'ufficio stampa della UIL per gli inserti sul sito e sui periodici della UIL regionale, per l'organizzazione di eventi, convegni, seminari.
Cura i rapporti con tutti gli Enti previdenziali e assistenziali regionali e con gli Enti Locali.

L'organigramma della sede centrale

Consiglio di Amministrazione

Ufficio di Presidenza

Direttore Generale

Segreteria di Presidenza

Sede Centrale

Area Amministrazione	Area Organizzazione	Area Legale	Area CED	Area Assistenza e Tutela	Area Sociale	Area Internazionale	Area Comunicazione
Bilancio	Personale comandato	Convenzioni	Sviluppo Software	Previdenza pubblica e privata	Progettazione sociale	Coordinamento uffici ITAL all'estero	Periodici
Audit	Sedi	Contenzioso	Elaborazione dati	Previdenza complementare	Servizio civile	Assistenza e previdenza all'estero	Stampa
Personale	Attività e statistica	Giurisprudenza	Gestione reti	Immigrazione	Rete associativa	Formazione	Social network
Formazione	Attività legale	Archiviazione ottica	Web conference	Salute, Sicurezza e danni da lavoro	Giovani emigranti (UIM)		Contabilità
Economato	Collaboratori volontari	Consulta legale	Banca dati	Prestazioni a sostegno del reddito			Comunicazione interna
				Assistenza obbligatoria			Marketing
				Invalidità civile			
				Consulta medici			

Italia	Estero
Sedi Regionali	Coordinamenti Nazionali
Sedi Provinciali	Sedi Territoriali
Sedi Zonali	Recapiti
Recapiti	

2.3 Le risorse umane

Per sviluppare le proprie attività, l'ITAL UIL si avvale di una pluralità di risorse e, primo fra tutte, del capitale umano costituito dalle persone che, grazie alla loro motivazione e professionalità, curano il rapporto con l'utenza impegnandosi a migliorare continuamente l'efficienza e la qualità delle prestazioni erogate.
L'Istituto impiega operatori retribuiti e collaboratori volontari e fruisce delle prestazioni di consulenti medici e legali, in regime di convenzione.

Gli operatori e i collaboratori volontari in Italia
L'articolo 14 dello Statuto dell'ITAL UIL demanda la gestione dei servizi sul territorio nazionale alle competenti strutture territoriali della UIL, che comandano loro personale dipendente a svolgere le attività di assistenza e tutela che la Legge 152/2001 attribuisce ai Patronati. La sede centrale dell'Istituto si avvale, invece, di proprio personale dipendente, al quale sovraintende il Direttore Generale. Ai dipendenti della sede centrale si applica il Regolamento Contrattuale della UIL, che avrà durata sino al 31 dicembre 2014.

Operatori e collaboratori in italia

Anno	Operatori	Collaboratori	Totale
2010	913	1.106	2.019
2011	958	1.857	2.815
2012	918	2.165	3.083

I fenomeni di contesto che hanno caratterizzato il triennio considerato, tristemente noto per l'aggravarsi della crisi economica e del disagio sociale, trovano riflesso anche nei numeri relativi al personale impiegato dall'ITAL UIL. Da un lato, l'aumento del volume della domanda di assistenza e tutela ha richiesto una risposta in termini di aumento del personale, dall'altro lato, la riduzione delle risorse finanziarie a disposizione dei Patronati ha fortemente limitato la possibilità di investire in personale dipendente, richiedendo anche un maggior ricorso ai contratti part-time, e ha portato l'Istituto a usufruire ulteriormente del prezioso contributo dei collaboratori volontari. Infatti, mentre nel triennio 2010-2012 il numero di collaboratori volontari è raddoppiato, nel 2012 la consistenza degli operatori è tornata sostanzialmente ai livelli registrati nel 2010, segnando una riduzione media di 4 punti percentuali rispetto al 2011.

La tabella successiva illustra come le realtà regionali hanno contribuito alla formazione del dato medio nazionale.
Rispetto al 2011, la maggior parte delle regioni, similmente all'andamento registrato a livello nazionale, mostra una diminuzione del numero degli operatori impiegati, Tra le regioni che segnalano il decremento relativo maggiore rilevano la Liguria (- 31%), l'Emilia Romagna (-13,6%) e il Lazio (-13%). Tra le poche regioni in controtendenza, si segnala la Sicilia (+ 7,6%).

Distribuzione geografica degli operatori

Regioni	2010	2011	2012
Abruzzo	28	26	25
Basilicata	19	17	17
Calabria	53	50	50
Campania	54	57	51
Emilia Romagna	62	66	57
Friuli Venezia Giulia	14	16	16
Lazio	75	84	73
Liguria	23	29	20
Lombardia	62	65	60
Marche	27	30	25
Molise	6	8	6
Piemonte	51	53	48
Puglia	103	110	113
Sardegna	17	15	16
Sicilia	152	170	183
Toscana	43	45	43
Trentino A.A.	16	15	15
Umbria	19	18	19
Valle D'Aosta	3	4	3
Veneto	35	40	39
Totale regioni	862	918	879
Sede centrale	51	40	39
Totale	**913**	**958**	**918**

Come già segnalato nel bilancio dell'anno precedente, si ricorda che la riduzione degli operatori della sede centrale registrata nel 2011 è dovuta alla circostanza che undici coordinatori regionali, sono ritornati a essere dipendenti delle Camere Sindacali Provinciali.

La tabella che segue riporta i risultati dell'analisi di genere degli operatori condotta a livello regionale (escludendo i dipendenti della sede centrale).

La maggior parte degli operatori in Italia è costituita da donne, che rappresentano il 71% del totale. Lo spaccato per regione mostra, però, come nel sud del Paese e in Sicilia la forbice percentuale tra donne e uomini tende a ridursi rispetto alla media nazionale. La quasi totalità delle regioni del nord e del centro si caratterizza, invece, per una prevalenza relativa del genere femminile di molto superiore alla media nazionale, con diverse realtà che sfiorano, raggiungono o superano il 90% di operatori donne.

Diversamente dalle sedi sul territorio, la sede centrale si caratterizza per una leggera prevalenza della componente maschile, che rappresenta il 53,9% del totale.

Analisi di genere operatori (2012)

Regioni	% Uomini	% Donne
Abruzzo	24%	76%
Basilicata	52.9%	47.1%
Calabria	52%	48%
Campania	49%	51%
Emilia Romagna	14%	86%
Friuli V.G.	0%	100%
Lazio	9.6%	90.4%
Liguria	10.5%	89.5%
Lombardia	16.7%	83.3%
Marche	36%	64%
Molise	83.3%	16.7%
Piemonte	18.8%	81.2%
Puglia	39.8%	60.2%
Sardegna	25%	75%
Sicilia	44%	56%
Toscana	7%	93%
Trentino A.A.	6.7%	93.3%
Umbria	10.3%	89.7%
Valle D'Aosta	66.7%	33.3%
Veneto	17.9%	82.1%

La tabella successiva offre un'idea delle opportunità che le operatrici donne hanno di rivestire il ruolo di Responsabile di sede. All'interno del bilancio sociale, questa analisi serve per valutare se l'accesso alla carriera è ugualmente aperto a donne e uomini. In generale, i numeri rivelano che le donne non risultano discriminate, con le situazioni più favorevoli al Sud rispetto al Centro-Nord e Isole.

Analisi di genere e qualifica (2012)

Regioni	Responsabili		Seconde unità	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Abruzzo	6	12	0	7
Basilicata	4	6	5	2
Calabria	16	15	10	9
Campania	21	18	4	8
Emilia Romagna	4	30	4	19
Friuli V.G.	0	11	0	5
Lazio	5	45	2	21
Liguria	1	12	1	6
Lombardia	5	33	5	17
Marche	6	10	3	6
Molise	1	0	4	1
Piemonte	5	28	4	11

Puglia	33	49	10	21
Sardegna	3	7	1	5
Sicilia	46	44	33	60
Toscana	3	23	0	17
Trentino A.A.	0	8	1	6
Umbria	1	13	1	4
Valle D'Aosta	0	1	2	0
Veneto	5	22	2	10

La tabella che segue riporta i risultati dell'analisi degli operatori per tipologia contrattuale condotta a livello regionale (escludendo i dipendenti della sede centrale).

Analisi per tipologia di contratto operatori (2012)

Regioni	% Tempo determinato	% Tempo indeterminato	% Part time	% Full time
Abruzzo	36%	64%	68%	32%
Basilicata	0%	100%	47.1%	52.9%
Calabria	10%	90%	66%	24%
Campania	5.9%	94.1%	64.7%	35.3%
Emilia Romagna	17.5%	82.5%	49.1%	50.9%
Friuli V.G.	12.5%	87.5%	43.8%	56.3%
Lazio	8.2%	91.8%	56.2%	43.8%
Liguria	5.3%	94.7%	47.4%	52.6%
Lombardia	23.3%	76.7%	58.3%	41.7%
Marche	12%	88%	68%	32%
Molise	0%	100%	33.3%	66.7%
Piemonte	16.7%	83.3%	45.8%	54.2%
Puglia	23.5%	76.5%	69.4%	30.6%
Sardegna	12.5%	87.5%	68.8%	31.3%
Sicilia	12.8%	87.2%	73.8%	26.2%
Toscana	7%	93%	41.9%	58.1%
Trentino A.A.	13.3%	86.7%	33.3%	66.7%
Umbria	5.3%	94.7%	63.2%	36.8%
Valle D'Aosta	33.3%	66.7%	33.3%	66.7%
Veneto	7.7%	92.3%	74.4%	25.6%

Gli operatori sono in ampia maggioranza assunti con contratto a tempo indeterminato (87%), mentre i contratti a tempo determinato rappresentano solo il 13% del totale. L'analisi per regione rivela molti territori dove il ricorso al tempo indeterminato raggiunge o supera il 90% (Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Molise, Toscana, Umbria, Veneto). Diversamente, tra le regioni che impiegano un numero non marginale di operatori, emergono tre realtà che fanno uso del tempo determinato in misura significativamente superiore alla media nazionale: Abruzzo (36%), Puglia (23,5%) e Lombardia (23,3%). I 39 operatori della sede centrale sono tutti assunti con contratto a tempo indeterminato.

L'ITAL UIL utilizza in misura elevata i contratti part-time, che rappresentano il 55% del totale. Questo dato è la risultante di più cause: in primo luogo, è coerente con il fatto che la maggior parte degli operatori è costituita da donne, genere che risente maggiormente dell'esigenza di conciliare il lavoro con la vita extra lavorativa; in secondo luogo, negli anni più recenti, il ricorso al part time è diventato anche una via obbligata per l'Istituto, stretto tra il bisogno di personale e il taglio delle risorse finanziarie. Presso la sede centrale, 3 dipendenti su 39 sono assunti con contratto part-time. La tabella che segue offre le informazioni sull'anzianità di servizio degli operatori sul territorio, escludendo i dipendenti della sede centrale.

Analisi dell'anzianità di servizio operatori

Anno	% 0_5	% 6_10	% 11_15	% 16_20	% 21_25	% 26_30	% over_30
2010	49,06	25,18	8,67	10,07	3,4	1,76	1,87
2011	46,73	27,45	7,83	10,51	3,86	2,1	1,52
2012	43,31	28,41	9,43	11,29	4,19	1,98	1,4

Il trend denota un trascurabile "invecchiamento" degli operatori sotto il profilo dell'anzianità di servizio, ma ciò che appare con molta evidenza è la concentrazione degli operatori ITAL UIL nella fascia che accoglie i lavoratori in forza da meno di 5 anni (43,31%). Allargando il range a 0_10 anni, la percentuale di operatori la cui anzianità di servizio non supera il decennio sale al 72%. Lo spaccato regionale per l'anno 2012 conferma sostanzialmente il quadro nazionale, con ben dieci regioni in cui la percentuale di operatori nella fascia 0_5 anni è superiore alla media nazionale (raggiungendo l'87,5% in Trentino A.A.); la maggior parte delle regioni in cui la percentuale di operatori che si colloca nella fascia di anzianità più bassa è inferiore alla media nazionale, recupera subito terreno mostrando una concentrazione superiore alla media nazionale nelle fasce immediatamente successive, confermando che l'anzianità di servizio degli operatori ITAL UIL tende a rimanere relativamente bassa. Presso la sede centrale, l'anzianità di servizio degli operatori mostra una distribuzione più uniforme.

Anzianità di servizio dei dipendenti della sede centrale

Anno	% 0_5	% 6_10	% 11_15	% 16-_20	% 21_25	% 26_30	% over 30
2011	26,47	26,47	8,82	14,71	14,71	0	8,82
2012	28,57	35,71	4,76	4,76	16,67	2,38	7,14

La tabella che segue offre le informazioni sull'anzianità anagrafica degli operatori sul territorio, escludendo i dipendenti della sede centrale.

Analisi dell'anzianità anagrafica operatori

Anno	% 18_34	% 35_55	% over_55
2010	26,5	64,31	9,19
2011	25,5	63,92	10,58
2012	25,18	63,82	11,01

Per ciò che concerne l'anzianità anagrafica, il trend mostra come nel triennio sia leggermente, ma gradualmente, diminuita la percentuale di operatori appartenenti alla fascia di età più giovane a favore della fascia di anzianità massima. La fascia di anzianità intermedia rimane comunque quella che accoglie la percentuale di operatori più rilevante.
A livello regionale, vi sono alcuni territori dove la distribuzione degli operatori per anzianità anagrafica si differenzia significativamente dalla media nazionale. In particolare, tra le realtà che impiegano un numero di operatori non marginale, si segnalano tre regioni che si affidano in misura rilevante agli operatori più giovani: sono la Sardegna, il Trentino A.A. e il e il Friuli V.G., dove la percentuale di operatori di età compresa tra 18 e 34 anni è, rispettivamente, del 57,1%, 53,3% e 43,8%. Diversamente, l'85,7% degli operatori in Molise, il 78,3% degli operatori in Toscana e l'80% in Umbria ha un'età compresa tra 35 e 55 anni. Anche la Basilicata mostra un quadro relativamente "più vecchio" rispetto al panorama nazionale, con solo il 5,9% degli operatori nella fascia di età 18_34 e il 23,5% tra gli over 55.
La sede centrale si allinea alla media nazionale per ciò che concerne la percentuale di operatori in età compresa tra i 35 e i 55 anni. Superiore al dato nazionale è invece la percentuale di operatori over 55, a scapito della fascia di età più giovane.

Anzianità anagrafica dei dipendenti della sede centrale

Anno	% 18_34	% 35_55	% over 55
2011	10,81	64,86	24,32
2012	10,87	60,87	28,26

La Tabella che segue riporta la distribuzione degli operatori per titolo di studio conseguito. Il dato aggregato, riferito cioè a tutto il territorio nazionale, mostra la netta prevalenza degli operatori in possesso del diploma di scuola media superiore, pari al 74,7% del totale (in Lazio, Umbria e Trentino A.A. questa percentuale si attesta su valori prossimi all'85%). Tra le regioni in cui la ripartizione degli operatori per titolo di studio si differenzia significativamente dal dato nazionale si segnalano la Basilicata, dove il 25% degli operatori possiede il diploma di scuola media inferiore e solo il 62,5% il diploma di scuola media superiore, e il Friuli V.G., dove la percentuale di operatori in possesso del solo diploma di scuola media inferiore sale al 31,3%; quest'ultima regione, però, registra anche il 18,8% di laureati e il 12,5% di operatori con titolo post-laurea. Tra le regioni che, rispetto alla media nazionale, rivelano percentuali molto più elevate di laureati si segnalano anche il Veneto (28,6%), l'Abruzzo e la Sardegna (entrambi 20%) e il Piemonte (19,5%).

Analisi del titolo di studio operatori (2012)

Diploma medie inferiori	Diploma medie superiori	Laurea	Titolo post laurea
11%	74,7%	11,8%	2,5%

La situazione della sede centrale ricalca il dato nazionale per ciò che concerne la quota di operatori in possesso del diploma di scuola media superiore, ma si caratterizza per una percentuale di laureati sostanzialmente doppia.

Titolo di studio dei dipendenti della sede centrale (2012)

Diploma medie inferiori	Diploma medie superiori	Laurea	Titolo post laurea
0,0%	76,9 %	23,1 %	0,0 %

I collaboratori volontari in Italia

L'ITAL UIL si avvale del prezioso contributo di collaboratori volontari, che affiancano gli operatori dell'Istituto. Una parte rilevante dei collaboratori è rappresentata dai delegati di categoria (503 al 31/12/2012) e dai pensionati.

Distribuzione geografica dei collaboratori

Regione	2010	2011	2012
Abruzzo	21	46	56
Basilicata	48	70	92
Calabria	62	118	129
Campania	86	175	180
Emilia Romagna	43	67	76
Friuli V. G.	30	42	45
Lazio	54	128	188
Liguria	30	55	68
Lombardia	148	193	208
Marche	30	44	46
Molise	8	12	13
Piemonte	45	89	98
Puglia	194	285	312
Sardegna	25	48	61
Sicilia	114	210	254
Toscana	52	68	78
Trentino A. A.	17	31	41
Umbria	25	32	47
Valle D'Aosta	2	3	4
Veneto	72	141	169
Totale	**1.106**	**1.857**	**2.165**

Nel triennio 2010-2012, tutte le regioni hanno considerevolmente aumentato il numero di collaboratori volontari. Se a livello nazionale la loro consistenza è sostanzialmente raddoppiata (+95,8%), vi sono territori che hanno quasi quadruplicato il numero di collaboratori, come il Lazio, e altre undici regioni che registrano un incremento uguale o superiore al 100%, tra le quali segnaliamo l'Abruzzo (+166,7%), la Sardegna (144%), Il Trentino A.A. (+141%) e il Veneto (+134,7%). Nelle regioni non menzionate, l'incremento relativo dei collaboratori volontari è meno pronunciato, con il dato minimo rilevato in Lombardia (+40,5%).

Analisi di genere collaboratori (2012)

Regione	Uomini	Donne
Abruzzo	57,1%	42,9%
Basilicata	62,0%	38,0%
Calabria	63,6%	36,4%
Campania	76,1%	23,9%
Emilia Romagna	60,5%	39,5%
Friuli V. G.	68,9%	31,1%
Lazio	63,3%	36,7%
Liguria	67,6%	32,4%
Lombardia	72,6%	27,4%
Marche	78,3%	21,7%
Molise	84,6%	15,4%
Piemonte	64,3%	35,7%
Puglia	36,9%	63,1%
Sardegna	60,7%	39,3%
Sicilia	71,7%	28,3%
Toscana	52,6%	47,4%
Trentino A. A.	43,9%	56,1%
Umbria	63,8%	36,2%
Valle D'Aosta	50,0%	50,0%
Veneto	72,2%	27,8%

L'analisi di genere rivela che, a livello nazionale, circa il 37% dei collaboratori è donna e il 63% è uomo. La prevalenza relativa del genere maschile continua a caratterizzare la quasi totalità del territorio italiano, ma è in calo rispetto al 2011 (32% donne; 68% uomini). Tra le regioni dove il gap tra la percentuale di collaboratori uomini e la percentuale di collaboratori donne è meno pronunciato, segnaliamo la Toscana (47,4% donne; 52,6% uomini), il Trentino A.A. (56,1% donne; 43,9% uomini) e l'Abruzzo (42,9% donne; 57,1% uomini). In Puglia il rapporto tra uomini e donne è sostanzialmente ribaltato rispetto all'aggregato (63,1% donne; 36,9% uomini). La prevalenza relativa degli uomini è notevolmente superiore al dato nazionale in Molise (15,4% donne; 84,6% uomini), nelle Marche (21,7% donne; 78,3 % uomini) e in Campania (23,9% donne; 76,1% uomini).

Analsi dell'anzianità anagrafica collaboratori

Anno	% 18_34	% 35_55	% over_55
2010	14	35,86	50,14
2011	16,03	46,29	37,68
2012	17,92	45,68	36,40

A livello nazionale prosegue lo "svecchiamento" dei collaboratori, che tendono gradualmente a concentrarsi nella fascia di età intermedia, a scapito della fascia degli over 55. Come già segnalato nel 2011, l'andamento è il naturale portato della decisione dell'ITAL UIL di investire nella

figura del delegato di categoria UIL, per farne un collaboratore volontario del Patronato. La gran parte dei delegati di categoria è rappresentata da lavoratori in servizio, così che l'aumentato ricorso ad essi si è immediatamente tradotto in una crescita del loro peso relativo rispetto ad altre tipologie di collaboratori, come i pensionati.

Gli operatori e i collaboratori volontari all'estero

All'estero, gli operatori che svolgono l'attività di Patronato sono dipendenti delle associazioni che operano in convenzione con l'ITAL nazionale.

Operatori e collaboratori all'estero

Anno	Operatori	Collaboratori	Totale
2010	283	71	354
2011	284	42	326
2012	281	47	328

Dal 2010 al 2012 la consistenza degli operatori all'estero è stabile, mentre si è notevolmente ridotto il ricorso ai collaboratori volontari, con il calo percentuale più rilevante avvenuto tra il 2010 e il 2011 (-41%).

La tabella seguente mostra come le singole nazioni hanno inciso sull'andamento aggregato. Nel triennio considerato, tutte le nazioni hanno segnato percentuali di variazione della consistenza degli operatori relativamente modeste. Le uniche eccezioni degne di nota sono la Francia, che nel triennio ha registrato una riduzione del numero degli operatori del 31,25% e il Venezuela che, nello stesso periodo, segna un incremento relativo del 37,5%.

Distribuzione georgrafica degli operatori

Nazione	2010	2011	2012
Argentina	34	39	32
Australia	19	18	18
Austria	-	-	1
Belgio	12	9	8
Bolivia	1	1	1
Brasile	19	16	16
Canada	19	22	22
Cile	1	-	-
Croazia	2	2	2
Equador	1	1	1
Francia	16	16	11
Germania	69	73	78
Gran Bretagna	4	3	3
Grecia	1	1	2
Israele	1	1	-

Liechtenstein	1	-	-
Messico	2	2	2
Olanda	1	-	-
Paraguay	2	1	2
Peru	1	1	1
Polonia	-	-	2
Repubblica Ceca	2	2	1
Romania	1	1	2
Slovenia	2	2	2
Spagna	1	1	2
Stati Uniti	28	23	24
Sud Africa	2	2	3
Svizzera	22	23	21
Uruguay	3	7	2
Venezuela	16	17	22
Totale	283	284	281

Anche per gli operatori ITAL UIL all'estero è stata condotta l'analisi secondo il profilo di genere.

Analisi di genere operatori (2012)

Nazione	Uomini	Donne
Argentina	28,1%	71,9%
Australia	55,6%	44,4%
Austria	0,0%	100,0%
Belgio	25,0%	75,0%
Bolivia	100,0%	0,0%
Brasile	22,2%	77,8%
Canada	18,2%	81,8%
Croazia	0,0%	100,0%
Equador	0,0%	100,0%
Francia	36,4%	63,6%
Germania	35,9%	64,1%
Gran Bretagna	100,0%	0,0%
Grecia	50,0%	50,0%
Messico	0,0%	100,0%
Paraguay	0,0%	100,0%
Peru	100,0%	0,0%
Polonia	0,0%	100,0%
Repubblica Ceca	100,0%	0,0%
Romania	0,0%	100,0%
Slovenia	0,0%	100,0%
Spagna	0,0%	100,0%
Stati Uniti	33,3%	66,7%
Sud Africa	33,3%	66,67%

Svizzera	57,1%	42,9%
Uruguay	50,0%	50,0%
Venezuela	31,8%	68,2%

Similmente al caso italiano, emerge una netta prevalenza del genere femminile (66,27% contro 34,73%). Scendendo a livello di singola nazione (trascurando i Paesi che impiegano un numero di operatori limitato a poche unità), la proporzione tra uomini e donne è sostanzialmente confermata, con il Canada e il Brasile che vedono la percentuale di operatori donna salire, rispettivamente, all'81,8% e al 77,8%. La Svizzera e l'Australia sono le uniche nazioni dove prevale il genere maschile.

Analisi per tipologia di contratto operatori (2012)

Nazione	% Full time	% Part time
Argentina	56,3%	43,8%
Australia	50%	50%
Austria	0%	100%
Belgio	57,1%	42,9%
Bolivia	0,0%	100%
Brasile	68,8%	31,2%
Canada	63,6%	36,4%
Croazia	50%	50%
Equador	0,0%	100%
Francia	72,7%	27,3%
Germania	29,5%	70,5%
Gran Bretagna	66,7%	33,3%
Grecia	0%	100%
Messico	100%	0%
Paraguay	50%	50%
Peru	100%	0%
Polonia	0%	100%
Repubblica Ceca	0%	100%
Romania	0%	100%
Slovenia	50%	50%
Spagna	50%	50%
Stati Uniti	45,8%	54,2%
Sud Africa	33,3%	66,67
Svizzera	76,2%	23,8%
Uruguay	50%	50%
Venezuela	54,5%	45,5%

Per ciò che concerne l'analisi degli operatori per tipologia contrattuale, anche all'estero prevale il ricorso al contratto a tempo parziale (56,75% contro 43,25%). Guardando alle singole nazioni dove l'ITAL UIL è presente (trascurando i Paesi che impiegano un numero di operatori limitato a poche unità) si osserva che in alcuni Paesi la percentuale di contratti a tempo pieno supera signi-

ficativamente il dato aggregato, come in Svizzera (76,2%), Francia (72,7,%) e Brasile (68,8%). Il Paese che maggiormente ricorre al part-time è la Germania (70,5%).

I collaboratori volontari all'estero

All'estero, i collaboratori sono rappresentati soprattutto da coloro che, come i pensionati, hanno scelto di dedicare parte del loro tempo ad aiutare i nostri connazionali all'estero.
Nonostante il leggero aumento del numero dei collaboratori registrato nel 2012, il triennio 2010-2012 si chiude con una forte riduzione della loro consistenza. Il calo dei collaboratori all'estero è giunto ad azzerare il ricorso a questi soggetti nella maggior parte dei Paesi dove l'ITAL UIL è presente, anche se in molti di essi l'impiego di volontari è sempre stato limitato a una o due unità. Significativo il caso della Gran Bretagna, che rimane senza collaboratori contro le 7 unità del 2010. In controtendenza Croazia e Svizzera, dove il numero di collaboratori è aumentato nel corso del periodo considerato.

Distribuzione geografica dei collaboratori

Nazione	2010	2011	2012
Argentina	6	6	5
Australia	4	4	5
Belgio	1	0	0
Bolivia	1	0	0
Brasile	3	0	0
Canada	3	0	0
Cile	1	0	0
Croazia	1	3	5
Equador	1	0	0
Francia	4	2	0
Germania	2	0	2
Gran Bretagna	7	1	0
Grecia	1	0	1
Peru	1	0	0
Romania	1	0	0
Slovenia	2	1	1
Spagna	0	0	0
Stati Uniti	4	0	0
Sud Africa	1	0	1
Svizzera	23	24	27
Venezuela	4	0	0
Totale	**71**	**42**	**47**

I legali convenzionati

Il Patronato, per il tramite delle Camere Sindacali Provinciali della UIL, stipula apposite convenzioni con gli Avvocati, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso.
Se la convenzione è a titolo gratuito, il legale rinuncia a ogni compenso e onorario, per cui nulla potrà pretendere dall'assistito, dall'ITAL UIL o dalla Camera Sindacale Provinciale della UIL fir-

mataria della convenzione. Resta fermo il solo diritto del legale a percepire gli eventuali importi liquidati dal giudice a titolo di spese di lite a carico della controparte.
Se la convenzione è a titolo oneroso, il legale richiede direttamente all'assistito un contributo, che è dovuto solo in caso di esito positivo della causa e purché l'assistito non ne sia esonerato per limiti reddituali. La partecipazione dell'assistito alle spese processuali è fissata dalla convenzione ed è calcolata in misura ridotta rispetto alle vigenti tariffe professionali.
Nel 2012, l'ITAL UIL si è avvalso dell'operato di 349 legali, di cui 158 in convenzione gratuita e 191 in convenzione onerosa.

La Consulta dei Legali
La Consulta dei Legali ITAL UIL riunisce gli avvocati che collaborano con le sedi dell'Istituto su tutto il territorio nazionale e si colloca all'interno di un progetto ampio di tutela e assistenza dei cittadini che la UIL e il suo Patronato stanno conducendo da tempo sul territorio; l'attività di tutela tradizionale deve infatti essere affiancata da altre iniziative che la UIL promuove con i suoi servizi, al fine di cogliere importanti sinergie tra gli stessi.
Si tratta di un appuntamento annuale e rappresenta un momento importante durante il quale vengono approfondite novità legislative e giurisprudenziali che hanno un impatto diretto sui nostri utenti o possono produrre effetti nei confronti dei cittadini.
Costituisce altresì una grande opportunità durante la quale scambiare le esperienze maturate sul territorio dai legali convenzionati i quali possono socializzare i diversi comportamenti tenuti dai Tribunali italiani.
I legali della Consulta Nazionale hanno invece il compito di illustrare alla platea le proprie relazioni sugli argomenti di carattere giuridico che rivestono maggiore importanza, anche al fine di stabilire quale tipo di contenzioso intraprendere.
La Consulta dei Legali ha notevole rilevanza anche per l'attività del Patronato all'estero. Mentre in passato il foro competente per i residenti all'estero era il solo foro di Roma, ora il tribunale territorialmente competente è quello della città di ultima residenza in Italia. Si può quindi ben comprendere l'importante lavoro di verifica, supporto e raccordo tra le strutture Ital all'estero, la Consulta del Legali e i legali convenzionati sul territorio italiano. In particolare, è da segnalare la problematica degli indebiti pensionistici estero. Per ogni singola casistica la consulenza legale ITAL nazionale verifica in prima battuta i presupposti e l'opportunità del ricorso amministrativo e, successivamente, si occupa di tutto l'iter processuale. La quasi totalità delle cause presentate ad oggi per questa tipologia di ricorso ha avuto esito positivo..
Nel 2012 si è svolta a Roma il 2 e il 3 febbraio la Consulta dei Legali ITAL UIL, durante la quale sono state affrontate alcune grandi questioni che interessano una platea molto ampia di cittadini come quelle relative alla prescrizione e decadenza dei diritti in materia previdenziale e assistenziale. Anche in questo appuntamento la Consulta ha ribadito l'impegno a formare una rete di professionisti che sia in grado di veicolare i temi più importanti, quali la tutela previdenziale pubblica e privata e la tutela degli infortuni nei luoghi di lavoro affinché i diritti negati vengano riconosciuti. Inoltre, è stato posto l'accento sull'importanza di rafforzare la collaborazione tra operatori, medici e avvocati a partire dal procedimento di accertamento tecnico preventivo obbligatorio introdotto per la tutela dei diritti degli invalidi civili. Altro aspetto posto sotto la lente di ingrandimento è stato il fenomeno degli indebiti previdenziali e assistenziali che investono annualmente migliaia di pensionati e si è concordato sulla necessità di impugnare questi provvedimenti emessi dagli Istituti previdenziali e contestare la legittimità delle richieste di restituzione delle somme che avvengono spesso a distanza di molti anni. Sono state anche esaminate alcune sentenze della Corte di

Cassazione che hanno riaffermato il diritto alle prestazioni assistenziali nei confronti dei cittadini immigrati già sancito da diverse pronunce della Corte Costituzionale.

I medici convenzionati

Il Patronato, per il tramite delle Camere Sindacali Provinciali della UIL, stipula apposite convenzioni con i medici. L'assistenza medica è gratuita per l'assistito e, in ciascuna convenzione, è fissato un corrispettivo annuale forfettario a carico della CSP UIL firmataria.
Il ruolo svolto dal medico legale ITAL nella valutazione dei postumi subiti dal lavoratore, nelle eventuali controversie, sia in sede amministrativa che giudiziale, è un punto cardinale nell'operatività quotidiana dei nostri uffici riguardo la tutela dei danni alla salute.
Nel 2012 l'ITAL UIL si è avvalso dell'operato di 150 medici convenzionati.

La Consulta medico-legale

Nel corso del 2012 l'ITAL UIL ha voluto dare particolare impulso all'attività concernente la tutela dei danni alla salute, in specie per ciò che riguarda la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
Uno degli architravi portanti di questo comparto è rappresentato sicuramente dal medico legale consulente di Patronato. Pertanto, una delle prime azioni di rilancio intraprese ha riguardato la ricostituzione del Coordinamento della Consulta Nazionale dei medici legali, con l'inserimento di ulteriori affermate figure professionali nel campo della medicina del lavoro e della medicina legale.
Uno dei primi atti del Coordinamento nazionale è stato la convocazione, la prima a distanza di anni, della Consulta Nazionale dei medici di patronato, che si è svolta a Roma i giorni 11 e 12 dicembre 2012.
Nel corso dei lavori, cui hanno partecipato, oltre a rappresentanti di Enti previdenziali e di ricerca, alcune decine di medici convenzionati con l'ITAL UIL, si è stabilito di dotare la Consulta di uno strumento informatico di condivisione delle singole esperienze, creando all'interno del Portale ITAL UIL, una piattaforma strutturata dedicata ai Consulenti Medici.
La Consulta nazionale ha altresì deciso di programmare la propria convocazione con cadenza periodica.

3 ATTIVITÀ E RISULTATI SOCIALI

Prima di illustrare le principali azioni poste in essere dall'ITAL UIL nel 2012, si ritiene utile offrire una breve descrizione dei progetti "trasversali" che l'Istituto sta sviluppando, dalla cui realizzazione derivano vantaggi in termini di aumento della qualità e dell'efficienza dei servizi erogati da tutte le aree di attività.

Il finanziamento e la vigilanza dei Patronati

L'attività dei Patronati trova la fonte di finanziamento più rilevante nel "Fondo patronati", gestito dal Ministero del Lavoro e alimentato con il prelievo dello 0,226% sul gettito dei contributi versati dai lavoratori agli enti previdenziali. Il Fondo è ripartito tra i Patronati in misura proporzionale alla quantità/qualità ed efficienza dell'attività svolta e all'organizzazione degli uffici. Il finanziamento è attribuito con un sistema "a punteggio", che riconosce punti solo ad alcune tipologie di interventi e a condizione che gli stessi siano stati definiti con esito favorevole. Per ciò che concerne l'organizzazione delle sedi, i punti che danno accesso al finanziamento sono riconosciuti solo se gli uffici rispondono ai parametri stabiliti dalla legge per l'Italia e per l'estero (DM 193/2008).

Un altro importante contributo al finanziamento dei Patronati deriva dalle organizzazioni promotrici.

3.1 Il processo di informatizzazione

Nel 2012 sono state implementate le funzionalità del programma "applicativo gestionale ITAL" e del calcolo pensioni su piattaforma web. L'applicativo gestionale è il contenitore di tutti i dati utilizzati dalla sede centrale e dagli uffici ITAL UIL in Italia e all'estero, è l'interfaccia unico di accesso agli archivi.

Nel "gestionale" è stata inserita una procedura di comunicazione automatica, tramite e-mail, che incrementa la condivisione dell'attività tra le strutture. Sono stati, inoltre, introdotti i processi per l'effettuazione dell'*archiviazione ottica* dei documenti. Su quest'ultimo fronte, tutti gli uffici sono stati dotati di scanner e il procedimento di scansione è completamente gestito dall'applica-

tivo; in questo modo ogni documento può essere archiviato elettronicamente, quindi è più facile da trovare, consultare e condividere.
Per ottimizzare il percorso di formazione sul territorio, è stata creata una piattaforma di *webconference*. E' stato avviato centralmente il processo di *cooperazione applicativa* con l'INPS tramite *web-service*. E' proseguita l'attività di *server consolidation* nella nostra server-farm centrale, con l'inserimento di ulteriori apparati per ottimizzare la struttura "*virtualizzata*" a nostra disposizione. La *virtualizzazione* ci permette di integrare i vari processi software fruibili da tutti i servizi della UIL.

3.2 L'attività di Audit

Dal 2008, l'ITAL nazionale ha affidato a una Società terza un'attività di verifica, consulenza e assistenza avente come scopo principale quello di accertare che le indicazioni e le misure raccomandate dalla sede centrale siano adottate dal territorio e in che misura questi indirizzi si traducano in un tangibile aumento dell'adeguatezza e dell'efficienza delle strutture stesse, a vantaggio della qualità dell'assistenza verso i cittadini.
Le Audit sono effettuate mediante colloqui nelle strutture UIL e ITAL, analisi documentali e osservazioni dirette delle attività territoriali.
Nel 2012 sono state sottoposte a verifica 40 strutture. Nel corso dell'attività di audit, i verificatori hanno potuto rilevare come le anomalie e le criticità riscontrate nel corso delle precedenti ispezioni.
La tabella che segue riassume la casistica delle anomalie riscontrate nel programma audit del 2012, con evidenza della loro importanza relativa.

Anomalie riscontrate (2012)

	TFR	Atti inventariali	Normativa sulla Privacy	Disciplina disponibilità degli Immobili	Collaboratori	Contabilità	Totale
N.	17	23	1	20	3	9	73
%	23,3	31,5	1,4	27,4	4,1	12,3	100

Sulla base dei risultati acquisiti e dei suggerimenti degli auditor, l'ITAL nazionale conviene sull'opportunità, per il futuro, di porre in essere azioni di monitoraggio costanti e strutturate, tali da permettere la rimozione delle anomalie riscontrate non solo nel corso delle verifiche, ma durante tutto l'anno, con l'obiettivo del miglioramento continuo dell'adeguatezza delle strutture.
Valido ausilio al raggiungimento di questo obiettivo potrebbe essere l'acquisizione di processi omogenei di ausilio ai sistemi amministrativo-contabili, da supportarsi con un software semplice che consenta, fra l'altro, l'acquisizione dei dati in linea e la necessaria verifica campionaria nell'ambito di un sistema che possa consentire, fra l'altro, l'ausilio operativo alle strutture e puntualità nella rendicontazione.

3.3 L'analisi dell'utenza

Nel corso del 2012 si sono rivolti presso le sedi ITAL UIL in Italia e all'estero circa 1.330.000 cittadini italiani e stranieri per svolgere pratiche previdenziali o assistenziali.
Le sedi ITAL UIL in Italia hanno accolto circa 630.000 cittadini.
Di questi:

- Il 74,0% è di nazionalità italiana e il 25,0% è di nazionalità non italiana (il restante 1,0% è un dato non disponibile)
- Il 51,1% uomini e il 48,9% donne
- La maggior parte ha un'età compresa tra 31-40 anni (19,8%), seguono cittadini di età compresa tra 41-50 (19,2%), 51-60 (17,8%), 61-70 (13,5%).
- La maggior parte dell'utenza si è rivolta presso gli uffici ITAL UIL della regione Sicilia (13,2%), seguono la Puglia (10,8%), Lazio (10,1%), la Lombardia (8,1%), l'Emilia Romagna (7,8%) e il Piemonte (7,3%).

Questo dato va letto tenuto conto sia della popolazione residente sia della presenza degli uffici ITAL UIL nei singoli territori.

3.4 L'area Assistenza e Tutela

L'attività di consulenza, assistenza e tutela che i Patronati devono istituzionalmente svolgere ai sensi dell'art. 8 della legge 152/2001 è stata dettagliata in 95 interventi classificati per "ambito tematico" in quattro tabelle allegate al DM 193/2008. Ciascuna tabella elenca sia gli interventi ammessi al finanziamento, con relativo punteggio, sia gli interventi non ammessi al finanziamento, cui è attribuito un punteggio pari a zero.
Da questa breve descrizione si evince che una parte rilevante dell'attività obbligatoriamente svolta dai Patronati non accede al finanziamento pubblico, cui si aggiunge una serie di prestazioni che i Patronati offrono gratuitamente ai cittadini come adempimento di un obbligo morale, pur non essendovi tenuti per obbligo di legge.
Su questo fronte, in attesa della rivisitazione finalizzata alla valorizzazione degli interventi a punteggio zero, a decorrere dal 1° gennaio 2013 sarà riconosciuto, in via sperimentale, un punteggio pari a 0,25 per ogni intervento, non finanziato, individuato con decreto del Ministero del Lavoro, avviato con modalità telematiche.

L'area Assistenza e Tutela comprende l'attività svolta dal Patronato, in Italia e all'estero, nei settori della previdenza (obbligatoria e complementare), dell'assistenza socio-economica, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e dell'immigrazione.
Rispetto agli interventi elencati nelle Tabelle Ministeriali allegate al D.M. 193/2008, i dati relativi alle prestazioni erogate nel triennio 2010-2012 sono stati attribuiti ai settori dell'area assistenza e tutela secondo la modalità sotto riportata.

Previdenza	Assistenza socio-economica	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Immigrazione	Internazionale
Tabella A	Tabella D: interventi da 1 a 9; interventi da 13 a 15 Tabella C: intervento 32	Tabella C: interventi da 1 a 31; intervento 33	Tabella D: interventi 10,11 e 12	Tabella B

L'andamento complessivo dell'attività

Di seguito sono riportati i dati sui volumi e sui risultati delle pratiche svolte nell'area assistenza e tutela, con riferimento sia all'Italia sia all'estero. Nel confronto 2010-2012, il volume delle prestazioni erogate in Italia mostra un andamento sempre crescente, sia in termini di pratiche aperte (+44%) sia per le pratiche chiuse (+45,5%). Una leggera diminuzione si riscontra, invece, nella percentuale delle pratiche chiuse con esito positivo.

Attività italia: numero complessivo pratiche aperte e chiuse

aperte	chiuse	% chiuse	positive
2010	477.051	386.541	86,75%
2011	562.078	421.764	85,65%
2012	684.442	562.297	83,75%

Il 62,8% delle pratiche aperte in Italia nel 2012 rientra tra quelle non ammesse al finanziamento pubblico. Nel triennio considerato, le pratiche a punteggio zero hanno segnato un incremento percentuale del 79,3%, passando dalle 240.585 del 2010, alle 431.373 del 2012.
Un'altra tendenza che prosegue è la rilevante crescita del peso relativo delle pratiche telematiche sul totale delle pratiche aperte. Nel 2010 le pratiche aperte telematiche rappresentavano il 59% del totale, mentre nel 2012 questa percentuale è salita all'84,7%. La tabella successiva mostra il contributo delle singole regioni alla formazione dei dati aggregati.

Attività italia: analisi per regione

Paesi	2010			2011			2012		
	aperte	% aperte telematiche	chiuse	aperte	% aperte telematiche	chiuse	aperte	% aperte telematiche	chiuse
Abruzzo	9.425	61,16	5.897	13.077	75,82	7.300	16.575	83,23	12.276
Basilicata	9.147	62,82	6.594	11.605	74,57	8.051	12.516	85,20	9.764
Calabria	34.897	75,43	28.163	37.374	82,51	28.050	39.838	88,31	33.452
Campania	30.666	69,29	19.930	37.089	79,30	22.264	47.162	86,80	36.088

Emilia Romagna	45.215	68,44	41.247	49.887	76,01	44.945	55.633	89,74	49.479
Friuli V.G.	10.515	59,60	10.031	12.674	71,53	10.989	15.402	91,49	12.865
Lazio	41.704	61,63	27.684	53.083	79,37	32.426	69.484	85,76	49.224
Liguria	8.936	52,83	8.917	12.678	65,36	9.859	14.996	76,97	13.014
Lombardia	33.105	63,78	30.870	41.574	72,98	34.289	52.369	90,69	44.345
Marche	11.977	58,71	10.840	15.502	71,33	10.752	18.379	84,59	13.488
Molise	2.664	43,39	1.730	3.481	62,77	2.071	4.315	70,60	2.736
Piemonte	34.735	59,93	31.594	41.395	71,49	33.149	49.358	90,98	41.699
Puglia	50.092	63,62	41.976	54.012	77,23	42.936	72.725	92,22	65.090
Sardegna	9.768	59,82	6.715	12.481	74,53	6.816	16.005	82,46	10.257
Sicilia	70.717	72,30	47.575	75.593	81,88	51.201	89.686	88,25	73.725
Toscana	22.008	53,82	20.321	26.685	72,10	21.791	31.017	86,62	26.445
Trentino A.A.	15.339	35,97	13.991	16.826	47,59	15.296	18.367	62,49	16.665
Umbria	6.208	65,30	5.077	7.676	72,06	5.902	10.502	90,93	8.070
Valle D'Aosta	741	35,09	399	1.132	69,08	910	1.608	76,87	1.055
Veneto	29.192	58,22	26.990	38.254	73,25	32.767	48.505	90,04	42.560
Totale	**477.051**	---	**386.541**	**562.078**	---	**421.764**	**684.442**	---	**562.297**

Anche se un confronto diretto non è completamente significativo perché l'attività all'estero non può essere del tutto assimilata a quella svolta in Italia, si riportano i volumi di attività per il triennio 2010-2012.

Attività estero: numero complessivo pratiche aperte e chiuse

	aperte	chiuse	%chiuse positive
2010	97.418	96.059	98%
2011	97.779	97.681	97,7%
2012	84.859	72.009	97,5%

Nel triennio considerato, il volume complessivo dell'attività all'estero presenta una contrazione sia per pratiche aperte (-13,%) sia per pratiche chiuse (-25%).
Inoltre, l'innovazione legislativa che sta portando progressivamente all'esclusività della modalità telematica per l'inoltro delle istanze agli Enti previdenziali - e che è alla base della forte crescita percentuale della voce "telematico" per gli uffici in Italia - non può produrre gli stessi effetti per gli uffici all'estero. Nel 2012, la percentuale delle pratiche aperte in modalità telematica

raggiunge il 53% del totale (48% nel 2010), pur con una forte variabilità tra i Paesi esteri in cui opera il Patronato. Per ciò che concerne le pratiche aperte non ammesse al finanziamento (interventi a punteggio zero), nel 2011 e nel 2012 esse costituiscono circa il 15% del totale, in riduzione rispetto all'inizio del triennio (22,6% nel 2010).
La tabella seguente offre il dettaglio per Pase dell'attività svolta dagli uffici ITAL UIL all'estero.

Attività Estero: Analisi Per Paese

Paesi	2010			2011			2012		
	aperte	% aperte telematiche	chiuse	aperte	% aperte telematiche	chiuse	aperte	% aperte telematiche	chiuse
Argentina	17.771	58,36	17.781	13.777	66,79	14.073	11.052	72,13	12.409
Australia	17.870	53,65	17.989	15.980	36,55	16.177	12.032	61,36	9.195
Belgio	4.024	47,17	3.549	5.837	27,96	5.698	4.096	46,92	3.435
Bolivia	27	22,22	28	30	26,67	30	0	0	0
Brasile	2.221	51,06	2.017	2.234	49,69	2.347	2.258	45,04	1.893
Canada	15.496	38,36	15.701	20.036	29,15	19.280	17.890	27,99	9.343
Cile	25	0,00	26	0	0,00	0	0	0	0
Croazia	575	66,96	511	510	73,33	465	576	71,53	445
Ecuador	7	71,43	6	17	47,06	18	29	51,72	33
Francia	5.257	54,00	5.143	5.533	39,74	5.712	4.551	51,62	4.524
Germania	11.219	24,71	10.994	11.363	24,88	11.615	10.854	32,13	10.370
Grecia	313	56,87	280	356	45,51	329	465	41,94	277
Inghilterra	816	40,32	783	724	49,03	1.064	1.120	64,29	1.338
Israele	30	53,33	27	47	48,94	27	0	0	0
Liechtenstein	17	70,59	20	4	0,00	0	0	0	0
Messico	723	25,45	614	530	35,09	431	464	54,74	285
Olanda	73	49,32	57	7	0,00	0	0	0	0
Paraguay	56	0,00	48	42	0,00	51	77	2,60	84
Polonia	0	0,00	0	0	0,00	0	78	25,64	92
Perù	40	57,50	33	46	58,70	38	58	87,93	59
Rep. Ceca	81	37,04	93	101	36,63	125	86	46,51	100
Romania	343	21,28	318	376	22,61	323	393	59,29	329
Slovenia	1.001	87,61	976	780	73,97	760	669	76,98	534

Spagna	309	29,45	201	515	39,81	444	710	70,56	614
USA	9.149	80,13	9.114	9.089	66,40	8.112	8.177	66,60	6.907
Sud Africa	646	79,57	617	653	83,46	680	447	99,55	439
Svizzera	6.915	31,02	6.773	6.668	32,69	7.234	6.349	34,68	6.619
Uruguay	59	89,83	59	59	8,47	37	69	18,84	97
Venezuela	2.355	50,79	2.301	2.465	51,03	2.611	2.359	61,76	2.588
Totale	**97.418**	**---**	**96.059**	**97.779**	**---**	**97.681**	**84.859**	**---**	**72.009**

Previdenza e Assistenza

Previdenza obbligatoria

L'anno 2012 è stato segnato da due importanti interventi in campo previdenziale e in materia di mercato del lavoro: la legge n. 214/2012, la c.d. "Manovra Monti-Fornero", che ha profondamente modificato il sistema pensionistico previsto nel nostro ordinamento, e la legge 92/2012 che ha, tra l'altro, riformato il sistema degli ammortizzatori sociali. Di conseguenza, anche l'attività del settore Previdenza si è incentrata sullo studio e sull'approfondimento delle nuove disposizioni e delle diverse problematiche legate a questi due importanti provvedimenti, ponendo anche l'attenzione sugli effetti e sulle ricadute che le nuove norme hanno determinato in termini di concreto impegno d'attività del Patronato.

Le principali misure introdotte dalla "Manovra Monti- Fornero"

- modifiche degli elementi e dei criteri di calcolo delle pensioni e introduzione dal 2012 del c.d. "pro quota" contributivo per tutti i trattamenti pensionistici;
- graduale innalzamento dell'età pensionabile delle lavoratrici dipendenti del settore privato per il diritto alla pensione di vecchiaia (da 62 anni nel 2012 ai 66 anni a partire dal 2018) con una sostanziale equiparazione tra uomini e donne;
- innalzamento dal 2012 dell'età pensionabile delle donne del settore pubblico a 66 anni come per gli uomini;
- anzianità contributiva minima di almeno 20 anni per il diritto alla pensione di vecchiaia anche nel sistema contributivo;
- abolizione della pensione di anzianità, che viene sostituita dalla nuova pensione anticipata il cui diritto si perfeziona, per l'anno 2012, con 41 anni e 1 mese di contribuzione per le donne e 42 anni e 1 mese di contributi per gli uomini;
- introduzione di disincentivi per chi chiede la pensione anticipata prima dei 62 anni attraverso l'applicazione di penalizzazioni sull'importo del trattamento;
- abolizione del sistema delle c.d. finestre mobili dei 12/18 mesi per l'accesso alla pensione;

• introduzione della flessibilità nell'uscita dal lavoro: da 62 anni a 70 anni il pensionamento sarà flessibile e sarà incentivata la prosecuzione lavorativa anche attraverso l'applicazione di coefficienti di trasformazione del capitale accumulato con il metodo contributivo calcolati fino a 70 anni, fermo restando il rispetto dei limiti ordinamentali nel pubblico impiego;
• applicazione della salvaguardia dalle nuove regole pensionistiche per i lavoratori che maturano entro il 31 dicembre 2011 i requisiti di età e/o contribuzione previsti dalla previgente disciplina per il diritto alla pensione di vecchiaia/anzianità;
• applicazione dei requisiti di età e/o contribuzione previsti dalla previgente disciplina anche se maturati dal 1.1.2012 per alcuni soggetti appartenenti a determinate categorie di lavoratori e che possano far valere determinate condizioni e requisiti: i c.d. lavoratori salvaguardati/derogati.

Si è trattato di una manovra nata in un contesto di indiscutibile emergenza, ma che contiene anche scelte molto drastiche, che non sempre rispondono a quei criteri di ridistribuzione e di equità sociale che il Governo intendeva perseguire.
Emblematica al riguardo è la problematica, mediaticamente nota come "la vicenda esodati", che si è venuta a determinare a causa di una disciplina normativa di riferimento che si è rilevata poco attenta a valutare le gravissime conseguenze che avrebbe potuto comportare, così come poi purtroppo è accaduto, su una platea molto ampia di lavoratori che si sono trovati da un momento all'altro senza più stipendio, né pensione, né alcuna forma di sostegno al reddito. La situazione è stata resa ancora più grave dal modo, a dir poco improvvido, con cui è stata gestita, anche sotto il profilo comunicativo, da parte degli organi istituzionali competenti.
L'ITAL nazionale ha seguito con grande attenzione tutta questa delicata vicenda attraverso un assiduo e costante confronto con l'Ente previdenziale volto ad approfondire gli aspetti applicativi della normativa e affrontare le numerose problematiche che da questi scaturivano.
La nostra attività si è poi concentrata nel fornire il dovuto supporto tecnico agli uffici sul territorio attraverso la predisposizioni di una messaggistica specifica, la realizzazione di corsi formativi mirati, nonché prendendo direttamente in carico le questioni più controverse legate all'applicazione della normativa di salvaguardia. Una parte importante del nostro lavoro è stata inoltre dedicata a fornire un'adeguata e idonea informazione ai delegati e quadri sindacali di categoria, sia del settore privato che del comparto pubblico, per metterli in condizione di svolgere al meglio la propria attività di informazione, rappresentanza e tutela sui luoghi di lavoro. Sono state organizzate anche delle assemblee pubbliche con due particolari gruppi di "esodati", i postali e i poligrafici, nel corso delle quali sono state fornite non solo delucidazioni e chiarimenti in merito alle novità introdotte dalla manovra sulle pensioni, ma anche consulenze personalizzate sulle specifiche situazioni individuali con il relativo supporto tecnico per avvalersi della salvaguardia.
A tal fine, per meglio illustrare e far comprendere le principali novità e le modifiche apportate dalla manovra Monti – Fornero, sono state predisposte guide specifiche, numeri speciali di Lettera ITAL, slide e schede tecniche. Questi materiali sono stati poi distribuiti e hanno costituito il supporto didattico dei vari corsi formativi, seminari, incontri pubblici e altre iniziative che si sono realizzati con tutte le categorie sindacali della UIL o in occasione di momenti di approfondimento con i Coordinatori regionali e gli operatori di patronato sul territorio, chiamati a impattare le novità previdenziali nella loro quotidiana attività di consulenza e assistenza ai lavoratori.

Fra le tante novità che hanno impattato sul sistema pensionistico, se ne deve segnalare un'altra molto importante. In un'ottica di armonizzazione delle regole previdenziali, viene stabilito che, per i regimi e le gestioni pensionistiche che in generale applicano requisiti diversi da quelli vigenti nell'assicurazione generale obbligatoria "sono adottate le relative misure di armonizzazione dei requisiti di accesso al sistema pensionistico", tenendo comunque conto delle obiettive peculiarità e delle singole esigenze dei rispettivi settori di attività nonché dei rispettivi ordinamenti. Si tratta, però, di un capitolo ancora tutto da definire, in quanto la norma ha demandato a un successivo provvedimento interministeriale (che si sarebbe dovuto emanare entro il 30 giugno 2012, ma a oggi non ancora pubblicato) il compito di ricondurre i requisiti speciali per l'accesso al pensionamento previsti attualmente per questi lavoratori ai requisiti previsti per la generalità dei lavoratori, pur prevedendo le necessarie gradualità e le indispensabili eccezioni in ragione delle tipologie di lavoro disciplinate dai diversi regimi e gestioni pensionistiche.
Sul finire dell'anno 2012, a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio dei Ministri dello schema di "Regolamento per l'armonizzazione dei requisiti minimi di accesso al sistema pensionistico del personale del comparto difesa-sicurezza e del comparto vigili del fuoco e soccorso pubblico, nonché di categorie di personale iscritto presso l'INPS, l'ex-ENPALS e l'ex-INPDAP a norma dell'articolo 24, comma 18, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201" è stato organizzato dalla UIL e dall'ITAL un interessante convegno dal titolo "Le nuove regole previdenziali per i comparti sicurezza, spettacolo, trasporti, minatori e sport". Nel corso dei lavori, ai quali hanno partecipato i Segretari Generali delle categorie interessate, sono stati illustrati e analizzati dagli esperti dell'ITAL e della Confederazione i principali contenuti del provvedimento di armonizzazione, nonché avanzate delle proposte per migliorare il testo in vista della sua approvazione definitiva.
Un altro intervento molto significativo, che ha avuto riflessi importanti sull'attività del Patronato, è stata la soppressione di due Enti che hanno segnato la storia del sistema previdenziale del nostro Paese. La necessità di recuperare risorse attraverso la riduzione di spesa e il contenimento dei costi degli apparati amministrativi sono stati i motivi di fondo che hanno determinato la soppressione, a decorrere dal 1° gennaio 2012, dell'INPDAP - l'Istituto previdenziale per i lavoratori del comparto pubblico - e dell'ENPALS - l'Ente previdenziale dei lavoratori dello spettacolo. Per effetto di tale misura, sono state attribuite all'INPS le funzioni e trasferite le risorse strumentali, umane e finanziarie dei due soppressi Istituti previdenziali. In precedenza la stessa sorte era toccata all'IPOST - l'Ente di previdenza dei lavoratori postelegrafonici.
Questo nuovo modello organizzativo ha comportato una variazione delle procedure e delle prassi amministrative prima in uso che si sono dovute adeguare e uniformare a quelle dell'INPS. Ciò ha ovviamente determinato un forte impatto sull'attività di patronato, che ha dovuto anche scontare i ritardi, le inefficienze e i malfunzionamenti che si sono verificati nella fase di avvio del processo di incorporazione e che, purtroppo, non si sono ancora del tutto risolti.
Nel corso del 2012 l'INPS ha quasi completamente ultimato il processo di riorganizzazione interna fondato sulla telematica come unica modalità di inoltro di tutte le istanze e le richieste di servizio da indirizzare all'Istituto. In tale ambito, il sostegno e il supporto dei Patronati è risultato decisivo perché non si venissero a produrre effetti disastrosi per l'esigibilità dei diritti e l'accesso alle prestazioni previdenziali e socio-assistenziale da parte dei cittadini, garantendo al contempo il mantenimento della coesione sociale in un momento molto difficile per la tenuta del Paese. Un altro importante contributo è stato offerto dai Patronati per migliorare, correggere o modificare le procedure amministrative in uso nell'attività dell'Inps, anche alla luce della sopravvenuta nuova legislazione in materia di semplificazione e decertificazione amministrativa.

Come accennato in premessa, l'altro importante evento su cui il settore Previdenza dell'ITAL UIL ha concentrato la sua attenzione è stato il varo di nuove norme sul mercato del lavoro, operato dal Ministro Fornero con la legge n. 92/2012. Il nostro interesse si è dovuto evidentemente concentrare sulle questioni di maggiore effetto sull'attività di patronato e, in particolar modo, sulle disposizioni relative alle modifiche apportate al sistema degli ammortizzatori sociali. Con il nuovo provvedimento vengono abolite, dal 1° gennaio 2013, la disoccupazione non agricola a requisiti normali e la disoccupazione non agricola a requisiti ridotti nonché, a partire dal 1° gennaio 2017, l'indennità di mobilità e i trattamenti speciali di disoccupazione per l'edilizia. In sostituzione di questi istituti, la legge 92/2012 ha introdotto una nuova forma di assicurazione contro la disoccupazione - l'Assicurazione Sociale per l'Impiego - con due nuove prestazioni denominate ASpI e Mini ASpI.
In tal ambito, l'attività del settore Previdenza si è incentrata preliminarmente nello studio della normativa e nell'approfondimento dei vari aspetti e delle diverse problematiche che sarebbero potute scaturire soprattutto nella fase di passaggio da un sistema all'altro di prestazioni. Si è poi provveduto alla predisposizione di alcuni materiali (schede tecniche, slide, ecc.) utili a fornire ai colleghi sul territorio una prima informazione sulla materia in vista dell'entrata in vigore delle due nuove prestazioni che sarebbe avvenuta a partire dal 1° gennaio 2013.
Un altro importante momento che ha caratterizzato l'anno 2012 è stato la sigla dell'Accordo tecnico-operativo tra Patronati e INPS, che ha sostituito in toto il precedente Protocollo sottoscritto nel lontano 2006. Si tratta di un'intesa alla quale si è giunti dopo un lungo e a tratti difficile confronto, che ha portato alla fine a un importante risultato: il riconoscimento del Patronato come interlocutore indispensabile e partner privilegiato dell'Istituto previdenziale per il ruolo sociale di grande rilevanza che esso svolge nei confronti di milioni di cittadini e per l'indiscutibile valore dell'attività che esso produce.
Il fine comune cui l'accordo quadro si è ispirato è quello di rendere più agevole l'accesso ai diritti sociali dei cittadini. Tale obiettivo dovrà trovare la sua concreta realizzazione attraverso il rafforzamento e consolidamento del sistema di relazioni strutturali tra i due soggetti, basate su un rapporto di fiducia e di reciproca collaborazione e l'individuazione di un percorso costruttivo e stabile utile alla soluzione dei problemi aperti. L'accordo tecnico-operativo costituisce peraltro la cornice dentro la quale andranno a collocarsi le altre intese a livello territoriale.

I punti salienti dell'accordo INPS-Patronati:

- migliorare l'efficienza nello svolgere gli adempimenti e l'efficacia, in termini di rapidità e correttezza, nell'erogazione delle prestazioni;
- implementare rapporti sinergici per attuare le innovazioni tecnologiche, informatiche e telematiche, introdotte o potenziate negli ultimi anni;
- integrare le funzioni reciproche, rafforzando una cooperazione che, pur nella diversità e specificità dei ruoli e delle responsabilità, persegua il comune obiettivo dell'efficacia dei servizi a beneficio dei cittadini/utenti;
- aggiornare, completare e sistemare gli archivi delle posizioni assicurative e contributive, aggiornamento indispensabile per offrire consulenza corretta a supporto di scelte previdenziali che i cittadini possono compiere;
- rafforzare il colloquio telematico con l'Istituto, mettendo in atto tutte le misure utili allo scopo;

• attivare tavoli tecnici a livello locale e stipulare nuovi accordi territoriali che, tenendo conto delle specificità territoriali, non disattendano però quanto è stato concordato a livello nazionale.

Nonostante l'intesa raggiunta apra una nuova stagione nei rapporti istituzionali tra Patronati e INPS, tornano frequentemente a ripetersi comportamenti e situazioni che rischiano di minare il corretto rapporto tra questi due soggetti, mettendone in discussione ruolo e funzione. Infatti, si è dovuto più volte prendere atto che l'Inps, a fronte dell'attivazione delle procedure telematiche di richiesta di varie prestazioni a favore del cittadino, non ha parimenti provveduto all'attivazione delle procedure informatiche riservate al sistema dei patronati, precludendo cosi la possibilità di svolgere quel compito di pubblica utilità costituzionalmente protetto e riconosciuto dalla legge.
Molte volte siamo stati costretti a denunciare questo stato di cose e a richiamare i vertici dell'Istituto previdenziale al rispetto degli accordi sottoscritti e degli impegni assunti, ma soprattutto a non mettere più in discussione il ruolo e la funzione del Patronato.
Nel corso del 2012 il settore Previdenza ha proseguito l'attività di formazione sulle materie di sua competenza.
Nel periodo novembre – dicembre, a seguito di un accordo Ital - Uil Scuola, sono stati effettuati corsi regionali specifici che hanno visto la partecipazione congiunta degli operatori di patronato territoriali e dei delegati sindacali di categoria, con il fine di creare un doppio filo informativo per i lavoratori del settore. Detti incontri non hanno potuto toccare tutte le regioni per la sopraggiunta emanazione del D.M. che annualmente individua la tempistica per la presentazione delle istanze di cessazione dal servizio. Per le regioni mancanti sono stati previsti ulteriori corsi da svolgersi nei primi giorni del 2013 in "web conference". Analogamente, corsi territoriali sono stati effettuati con la UILPA.
Questi incontri hanno avuto il merito di avvicinare fattivamente molti delegati sindacali alla materia previdenziale, concretizzando una partecipazione attiva degli stessi nel proprio ambiente lavorativo e consentendo al Patronato di avvicinarsi alle necessità delle persone direttamente sul posto di lavoro.
Con riferimento all'attività in Italia, si riportano le informazioni sull'andamento delle pratiche curate in campo previdenziale. I dati aggregano gli interventi indicati nella Tabella A allegata al D.M. 193/2008. Il volume degli interventi in materia previdenziale è in costante crescita, sia per pratiche aperte sia con riguardo alle pratiche chiuse. Nel 2012, il 67,42% delle pratiche aperte è stato di tipo telematico.

Italia: andamento pratiche previdenza

Anno	Aperte	Chiuse(*)
2010	288.225	251.167
2011	352.047	271.849
2012	472.606	389.664

(*) queste pratiche potrebbero essere state aperte nell'anno di riferimento, ma anche in anni precedenti

La tabella che segue scompone le pratiche aperte in campo previdenziale in base al tipo di intervento, come dal dettaglio nella Tabella A del D.M. 193/2008

Italia: pratiche aperte per gruppi di prestazioni

Previdenza	Punti per pratica	2010	2011	2012
Pensione di inabilità	6	3.262	2.973	3.087
Assegno di invalidità	6	5.346	5.300	5.686
Rinnovo assegno di invalidità	6	3.123	3.557	3.308
Pensione di vecchiaia	5	15.377	10.513	14.084
Pensione di anzianità o anticipata	5	13.280	12.525	12.995
Pensione ai superstiti	5	13.795	14.612	16.801
Pensioni supplementari	5	1.097	966	1.334
Ricostituzioni pensioni per supplemento	4	5.898	6.558	6.262
Ricostituzioni pensioni per contributi pregressi	2	6.931	6.258	4.947
Interventi con zero punti	0	220.116	288.785	404.102
Totale		**88.225**	**352.047**	**472.606**

Osservando la composizione del paniere, emerge come gli interventi non ammessi al finanziamento rappresentino una quota molto rilevante delle prestazioni erogate nel 2012 (85,5%) e siano in continua crescita dal 2010. Data l'importanza del fenomeno, si ritiene utile esporre in dettaglio la tipologia degli interventi non ammessi al finanziamento.
Il perdurare della crisi economica, con i suoi devastanti effetti sui livelli occupazionali, anche nel 2012 ha rafforzato il ruolo dell'ITAL UIL nell'attività di assistenza dei lavoratori in difficoltà. Come nelle attese, infatti, sono gli interventi strettamente legati alla crisi, quali indennità di disoccupazione, mobilità e assegni al nucleo familiare che segnano gli incrementi più significativi nel triennio considerato, in particolare nell'ultimo anno.
Nel 2012 si sono anche triplicate le richiesta dell'indennità di maternità, fenomeno legato soprattutto all'esclusività dell'inoltro telematico della domanda all'INPS
.

Italia: pratiche aperte a punti zero previdenza

		2010	2011	2012
Pensioni complementari	0	937	724	770
Pensione di mutualità e facoltativa	0	2	1	1
Costituzione posizione assicurativa (ex Indennità una tantum)	0	356	93	65
Assegno ai lavoratori anziani licenziati	0	8	8	38
Integrazione pensioni facoltative	0	2	3	1
Ricostituzioni pensioni per motivi reddituali	0	4.564	5.605	8.008
Ricostituzioni pensioni per altri motivi	0	3.775	17.053	7.815
Assegni al nucleo familiare ai pensionati per carichi familiari sopravvenuti	0	4.864	5.278	6.010
Assegni al nucleo familiare ai lavoratori	0	8.558	10.476	20.256

Assegni Familiari ai pensionati	0	2.122	1.553	1.229
Assegni Familiari ai lavoratori autonomi	0	88	90	104
Indennità di disoccupazione ai lavoratori non agricoli	0	49.190	94.650	189.785
Indennità di disoccupazione ai lavoratori agricoli	0	79.084	78.669	82.747
Indennità di mobilità	0	3.287	7.191	11.302
Sussidio straordinario di disoccupazione	0	427	423	665
Prestazioni economiche per tbc	0	36	55	72
Indennità per maternità	0	4.147	6.192	18.684
Controversie per maternità e malattia	0	1.072	872	1.128
Astensione anticipata per maternità	0	487	692	1.105
Ricongiunzione posizione assicurativa	0	2.104	2.042	1.249
Denuncia, recupero e regolarizzazione contributive	0	571	474	3.436
Operazioni relative a costituzione di posizioni assicurative obbligatorie	0	713	420	284
Opposizione a rimborso prestazioni "indebite"	0	580	955	1.126
Cure balneo-termali	0	252	545	1.064
Ratei maturati e non riscossi - Interessi legali	0	6.186	6.672	7.522
Doppia annualità di pensione SO	0	29	36	34
Richiesta, verifica e rettifica sulle posizioni assicurative	0	29.170	30.040	28.293
Autorizzazione versamenti volontari	0	1.282	1.162	1.194
Integrazione volontaria	0	27	14	42
Riscatto periodi assicurativi	0	1.243	1.099	773
Accredito contributi figurativi	0	3.829	4.045	3.308
Trasferimento pensioni	0	155	186	237
Variazione dati pensione	0	3.575	2.593	2.341
Delega a riscuotere	0	413	485	255
Indennità di accompagnamento (INPS)	0	22	8	83
Dichiarazioni reddituali	0	6.959	8.381	3.076

Con riferimento all'attività all'estero, si riportano le informazioni sull'andamento delle pratiche svolte nel campo previdenziale. I dati aggregano gli interventi assimilabili a quelli indicati nella Tabella A allegata al D.M. 193/2008. Il numero degli interventi in materia previdenziale, che ha conosciuto una notevole crescita durante il 2010, sia per pratiche aperte sia per pratiche chiuse, si è contratto nel biennio successivo, ritornando sostanzialmente ai livelli del 2009.

Estero: Andamento Pratiche Previdenza

Anno	Aperte	Chiuse(*)
2010	42.615	41.530(*)
2011	35.665	36.616
2012	31.061	33.205

(*) queste pratiche potrebbero essere state aperte nell'anno di riferimento, ma anche in anni precedenti

Anche per l'estero si offre la scomposizione del paniere di pratiche aperte in campo previdenziale (gli interventi non ammessi al finanziamento sono stati aggregati nella voce interventi a punti zero).

Estero: Pratiche Aperte Per Gruppi Di Prestazioni

Previdenza	Punti per pratica	2010	2011	2012
Pensione di inabilità*	6	697	634	482
Assegno di invalidità*	6	543	531	320
Rinnovo assegno di invalidità*	6	301	350	282
Pensione di vecchiaia*	5	11.973	12.348	11.017
Pensione di anzianità o anticipata*	5	1.149	997	833
Pensione ai superstiti*	5	4.602	5.170	4.064
Pensioni supplementari*	5	63	43	49
Ricostituzioni pensioni per supplemento*	4	221	221	316
Ricostituzioni pensioni per contributi pregressi*	2	1.091	1.303	932
Interventi con zero punti*	0	21.975	14.068	12.766
Totale		**42.615**	**35.665**	**31.061**

*Interventi assimilabili a prestazioni erogate dallo Stato di residenza del cittadino.

Previdenza complementare

In seguito ai numerosi interventi legislativi in campo previdenziale che si sono susseguiti e sovrapposti nel corso degli anni, il sistema pubblico obbligatorio è inesorabilmente destinato a erogare trattamenti pensionistici decrescenti e nettamente inferiori a quelli attuali.
Questo pone ai lavoratori di oggi, i pensionati di domani, il problema di assicurarsi un reddito sufficiente per mantenere un tenore di vita adeguato alla fine dell'attività lavorativa.
Questa situazione obbliga a riflettere sull'importanza della previdenza complementare, che pur non potendo essere la soluzione, rappresenta tuttavia un fondamentale elemento di attenuazione del problema sopra accennato.
Non è dunque un caso che in pochi anni il sistema complementare costruito dal D. lgs. 252/2005 abbia raggiunto un grado d'estensione di rilievo, anche comparato a livello internazionale, attraversando e reggendo una crisi economica e finanziaria senza precedenti. Ciò nonostante, lo sviluppo è ancora limitato rispetto alle sue potenzialità.
Infatti, dopo i significativi risultati della fase d'avvio della riforma del 2005, le adesioni alla previdenza complementare hanno cominciato a segnare il passo.
Secondo le stime fornite dalla Covip, l'Autorità di vigilanza sui Fondi pensione, nella relazione

relativa all'esercizio 2011, le adesioni ai Fondi pensione negoziali sono diminuite per effetto dei pensionamenti o dei riscatti rivelatisi fondamentali per far fronte alla perdita di reddito dei lavoratori colpiti dalla crisi occupazionale.
Alla fine del 2011, le diverse forme pensionistiche complementari avevano raccolto quasi 5 milioni e mezzo di iscritti, dato importante per la "giovane età" del sistema, anche se si tratta solo del 24% dei potenziali aderenti.
Il contributo maggiore alla crescita delle adesioni è dovuto ai Piani individuali pensionistici, i c.d. PIP "nuovi", aumentati di circa il 25% ed ai Fondi pensione aperti, che hanno fatto registrare un incremento del 4%.
Per contro, il settore dei Fondi pensione di origine contrattuale, pur rimanendo la forma pensionistica con il maggior numero di iscritti (poco meno di due milioni), ha fatto registrare per il terzo anno consecutivo una flessione degli iscritti, diminuiti dello 0,8% rispetto al 2010 (che già aveva rivelato un calo del 1,4 % rispetto al 2009).
Se la crisi ha comportato pesanti riflessi sulle adesioni e sulle sospensioni dei versamenti ai Fondi negoziali, non si può tuttavia ignorare la crescita delle adesioni ai PIP, le polizze assicurative sulla vita con finalità previdenziali, promosse e gestite da banche e assicurazioni con finalità di lucro.
Questo risultato, in netta controtendenza rispetto al quadro generale delle adesioni, può essere imputato, per certi versi, alla scarsa conoscenza dei meccanismi e del funzionamento della previdenza complementare da parte dei lavoratori.
Ma la ragione principale va ricercata nell'azione condotta dagli intermediatori finanziari che, attraverso la rete distributiva di agenti e promotori e con mirate strategie comunicative e di marketing, hanno saputo intercettare i bisogni previdenziali dei lavoratori e convogliare le loro scelte verso questa tipologia di prodotti.
In sintesi, nonostante i passi in avanti compiuti fino ad ora, alla previdenza complementare ha aderito poco meno di un quarto dei potenziali utenti.
Dato sul quale pesano, ovviamente, diversi fattori. Primo tra tutti, lo abbiamo già detto, il fattore strutturale della perdurante crisi occupazionale, che priva molti lavoratori delle risorse da destinare al risparmio previdenziale.
In secondo luogo, vi è una insufficiente cultura previdenziale, che caratterizza soprattutto quelle categorie che avranno più bisogno di integrare le risorse derivanti dal pilastro pubblico, quali i giovani, le donne e i lavoratori a più basso reddito.
Per quanto detto, qual è il ruolo che il Patronato può svolgere in questo contesto e quale contributo può offrire per lo sviluppo della previdenza complementare e, in particolare, dei Fondi pensione negoziali?
E' stato questo l'interrogativo che ha fatto da filo conduttore di due importanti convegni che sono stati organizzati dall'ITAL e dalla UIL nel luglio e nel settembre 2012 (rispettivamente, a Roma e a Varese), con lo scopo di affermare e diffondere il tema della previdenza complementare tra i lavoratori.
Un contributo fondamentale ai lavori è stato apportato dai diversi Segretari Generali di categoria UIL, che hanno avanzato alcune interessanti proposte per rilanciare le adesioni e per far crescere il sistema dei Fondi pensione negoziali.
Queste iniziative sono state anche l'occasione per dare l'annuncio dell'approvazione da parte di Assofondipensione della proposta di Protocollo con i Patronati per il servizio di raccolta delle adesioni e di assistenza sulla previdenza complementare.
È stato inoltre dettagliatamente e logicamente definito il ruolo partecipe e di alta professionalità

che i Patronati possono mettere a disposizione per rendere fruibile tale scelta a un sempre crescente numero di lavoratori.
E', infatti, da diversi anni che l'Ital Uil ha scelto di affrontare il tema della previdenza complementare non solo come puro oggetto d'informazione e d'approfondimento teorico, ma soprattutto in termini di concreto impegno d'attività.
La materia della previdenza complementare è del tutto propria e connaturale all'azione istituzionale del Patronato, riconosciuta anche dalla legge 152/2001 quale espansione delle tradizionali attività.
Proprio per questo, il Patronato può proporsi come soggetto, forse unico, capace di esprimere l'insieme delle competenze che, nell'attuale quadro socio-normativo, sono necessarie per fornire ai lavoratori quella risposta complessiva e personalizzata di primo e di "secondo pilastro" di cui hanno bisogno, nonché di elaborare la soluzione più vantaggiosa, nell'ambito sia del sistema obbligatorio che di quello complementare, in funzione della specifica situazione individuale del lavoratore.
In altri termini, il Patronato può aiutare il lavoratore ad avere un quadro chiaro e preciso del tasso di copertura e del livello di prestazioni che il sistema pubblico obbligatorio sarà in grado di garantire una volta tagliato il traguardo della pensione.
Infatti, solo quando il lavoratore avrà raggiunto la piena consapevolezza della propria posizione previdenziale e ottenuto informazioni precise e aggiornate circa i suoi diritti pensionistici, potrà valutare le opportunità ed i vantaggi che comporta l'adesione alla previdenza complementare e potrà compiere, nel modo più consapevole ed informato, le migliori scelte possibili per il proprio futuro pensionistico.
Consapevoli del contributo che l'l'Ital Uil, all'interno del complesso dei servizi integrati della UIL, può offrire per favorire nuove adesioni e far crescere il sistema dei Fondi pensione negoziali, il nostro impegno è proseguito anche nel 2012, concentrandosi sull'attività di approfondimento della materia, nonché sulla realizzazione di materiale promo-informativo sui meccanismi di funzionamento della previdenza complementare, anche alla luce dei nuovi fondi pensione che si sono nel frattempo avviati nel comparto del pubblico impiego.
Al riguardo abbiamo realizzato, insieme alla Uil Fpl, una brochure sul fondo pensione Perseo destinato ai dipendenti delle Regioni, Enti Locali e della Sanità.
Ma abbiamo soprattutto lavorato per rafforzare e consolidare il sistema di relazioni istituzionali con i Fondi pensione negoziali e con tutti gli altri soggetti operanti nel settore.
Ciò ha condotto nel corso nel 2012 alla definizione del Protocollo d'intesa tra Patronati aderenti al CE.PA. e Assofondipensione, che costituirà la cornice di riferimento di un sistema di relazioni strutturate e dirette tra Patronati e Fondi pensione negoziali che aderiscono all'Associazione.
L'accordo di collaborazione tra Fondi pensione negoziali e Patronati dovrà trovare la sua realizzazione attraverso una Convenzione, da sottoscrivere con i singoli Fondi pensione.
In questo quadro, gli Istituti di patronato, per la loro capillare diffusione sull'intero territorio nazionale e per la visione integrata delle problematiche e delle possibili soluzioni, vengono a rappresentare la cerniera e l'anello di raccordo tra previdenza pubblica e complementare da un lato e lavoratori dall'altro.
Il Patronato potrà orientare il lavoratore e fornirgli la necessaria assistenza nelle varie situazioni che richiedano consapevolezza dei diritti e conoscenza delle norme. E questo sia nella fase preliminare dell'orientamento e della scelta sia nella fase dell'adesione e del successivo rapporto col fondo pensione. Anche nei confronti del Fondo pensione, l'azione del Patronato viene ad assumere una rilevanza strategica, in un'ottica sia di incremento delle adesioni che di migliora-

mento del servizio offerto ai propri iscritti.
Quanto finora detto potrà però avere una piena realizzazione soltanto se portato avanti in un quadro di complementarietà e di sinergia con le funzioni, il ruolo e le attività proprie delle parti istitutive dei Fondi negoziali. Queste, titolari della contrattazione, rappresentano in primis le esigenze e gli interessi dei lavoratori.
In questo quadro appare indispensabile una decisa e fattiva collaborazione con le categorie sindacali della UIL, e ovviamente con la Confederazione, per essere adeguatamente presenti sul terreno dell'assistenza ai lavoratori e, al contempo, per rafforzare e qualificare la presenza della UIL nei luoghi di lavoro, sul territorio e tra i cittadini, nel più generale interesse dei lavoratori e del Paese.

Assistenza obbligatoria
Sul piano dell'assistenza obbligatoria anche nell'anno 2012 l'Ital Uil ha profuso un forte impegno nell'attività relativa al riconoscimento dell'invalidità civile.
In questo ambito, il Patronato ha continuato a svolgere un ruolo di fondamentale importanza, non solo in favore dei cittadini per l'esigibilità dei loro diritti, ma anche nei confronti dell'INPS al quale è stato garantito un fattivo contributo sia per ciò che attiene l'esclusivo utilizzo del canale telematico per la presentazione delle domande, ma anche nella gestione delle fasi procedimentali relative agli accertamenti sanitari e alla liquidazione ed erogazione delle prestazioni assistenziali.
I dati sul Monitoraggio dell'invalidità civile per l'anno 2012 forniti dal CIV dell'Inps sono parlanti: su un totale di 1.178.700 domande registrate in via telematica, 1.117.173, pari al 94,78%, sono state presentate dai Patronati; solo 24.734, pari al 2,10%, sono state presentate direttamente dai cittadini e 22.188, pari all'1,88%, dalle Associazioni degli invalidi civili.
Un notevole sforzo è stato inoltre attuato assieme alle consulenze mediche presenti sui territori per seguire i procedimenti di revisione attivati dall'Istituto previdenziale per la verifica della sussistenza dei requisiti sanitari che hanno già dato diritto al riconoscimento delle prestazioni.
Si deve purtroppo constatare che, a distanza di tre anni dall'avvio dell'utilizzo esclusivo del canale telematico per la presentazione delle istanze all'Inps, il sistema informatico che avrebbe dovuto superare tutti i problemi, le lentezze e dare trasparenza alla procedura, presenta ancora molte zone d'ombra: questo è dimostrato dalla grossa quantità di pratiche rimaste per lungo tempo inevase su tutto il territorio nazionale. Di conseguenza, anche i tempi di liquidazione hanno continuato a essere lunghi, come avviene spesso anche nei casi di Accertamento Tecnico Preventivo o di cause.
Sempre in materia di invalidità civile, si sono registrate anche nel 2012 situazioni di forte criticità con alcune Asl che, non collaborando con l'INPS né con i Patronati, hanno creato innumerevoli disagi agli assistiti, come per esempio il mancato rispetto delle tempistiche per le chiamate a visita (specie per gli oncologici), l'allungamento dei tempi per l'ottenimento della prestazione ecc. .
Tutte queste disfunzioni sono state costantemente denunciate dal Patronato, che non ha fatto comunque mai venir meno la sua disponibilità e il suo contributo per trovare le opportune soluzioni alle numerose difficoltà prodotte dall'introduzione di queste nuove modalità operative, avendo sempre presente il superiore e primario interesse dei cittadini e dei diritti di cui essi sono portatori.
Con riferimento all'attività in Italia si riportano le informazioni sull'andamento delle pratiche svolte nel campo dell'assistenza socio-economica. I dati imputati a questo settore aggregano gli interventi indicati nella Tabella D allegata al D.M. 193/2008, escludendo quelli contrassegnati

dai numeri 10, 11 e 12, che sono stati ricompresi nel settore Immigrazione, e tengono conto anche dell'intervento 32 della Tabella C. Quest'ultimo intervento (Riconoscimento stato di handicap o di inidoneità al servizio) ha natura prettamente assistenziale.

Nel confronto 2010-2012 il volume degli interventi in materia di assistenza socio-economica è in graduale, ma continua crescita, soprattutto con riferimento alle pratiche chiuse (+40% nel triennio).
Nel 2012 l'87,17 % delle pratiche aperte è stato di tipo telematico.

Italia: Andamento Pratiche Assistenza Socio-Economica

Anno	Aperte	Chiuse(*)
2010	109.080	58.146
2011	118.245	70.010
2012	113.150	81.376

(*) queste pratiche potrebbero essere state aperte nell'anno di riferimento, ma anche in anni precedenti

La tabella che segue dettaglia il paniere di pratiche aperte attribuite al settore dell'Assistenza socio-economica. I dati mostrano come l'attività rimanga fortemente concentrata sulle pratiche di indennità civile e di accompagnamento.

Italia: Pratiche Aperte Per Gruppi Di Prestazioni

Assistenza Socio-Economica	Punti per pratica	2010	2011	2012
Assegno o pensione di invalidità civile	6	38.393	39.780	34.060
Pensione ciechi	6	855	889	817
Pensione sordomuti	6	225	247	247
Pensione di guerra diretta o indiretta	6	106	91	90
Indennità di comunicazione	4	171	203	173
Indennità di frequenza	4	3.867	4.576	5.499
Pensione sociale	4	55	60	152
Assegno sociale	4	3.750	4.322	4.445
Indennità di accompagnamento	1	41.752	43.874	40.957
Interventi con punti zero	0	19.906	24.203	26.710
Totale		**109.080**	**118.245**	**113.150**

Analogamente al settore Previdenza, anche per quello relativo all'Assistenza socio-economica si segnala l'importanza delle pratiche a punteggio zero, delle quali si ritiene utile offrire il dettaglio.

Italia: pratiche aperte a punti zero assistenza socio-economica

		2010	2011	2012
Assegno di maternità	0	205	240	420
Assegno per i nuclei familiari con più di tre figli	0	5.157	4.892	4.032
Speciale assegno continuativo (orfani, vedova L.248/1976)	0	8	6	13
Riconoscimento stato di handicap o di inidoneità al servizio	0	14.536	19.065	22.245

Per quanto riguarda le pratiche svolte nel campo dell'assistenza socio-economica all'estero, i dati che aggregano gli interventi svolti all'estero assimilabili a quelli indicati nella Tabella D allegata al D.M. 193/2008 rivelano un'importante crescita del volume degli interventi. Nel confronto 2010-2012, le pratiche aperte crescono del 57,4%, mentre quelle chiuse del 79%.

Estero: andamento pratiche assistenza socio-economica

Anno	Aperte	Chiuse(*)
2010	2.478	2.401
2011	3.008	3.005
2012	3.900	4.295

(*) queste pratiche potrebbero essere state aperte nell'anno di riferimento, ma anche in anni precedenti

All'estero, l'attività nel campo dell'assistenza socio-economica è sempre molto concentrata sulle pratiche di assegno sociale, che rappresentano il 70% delle pratiche aperte nel campo dell'assistenza socio-economica e registrano un amento del 42% rispetto all'anno precedente. Seguono, come importanza relativa nella composizione del paniere, le pratiche di invalidità civile, che rappresentano il 23% delle aperture, con un aumento rispetto al 2011 del 5%.

Estero: pratiche aperte per gruppi di prestazioni

Assistenza Socio-Economica	Punti Per Pratica	2010	2011	2012
Assegno o pensione di invalidità civile*	6	756	846	920
Pensione ciechi*	6	2	3	4
Pensione sordomuti*	6	0	0	0
Pensione di guerra diretta o indiretta	6	10	6	5
Indennità di comunicazione*	4	0	0	0
Indennità di frequenza*	4	0	1	0
Pensione sociale*	4	136	80	119
Assegno sociale*	4	1.385	1.905	2.716
Indennità di accompagnamento*	1	185	166	136
Interventi con punti zero*	0	4	1	0
Totale		**2.478**	**3.008**	**3.900**

*Interventi assimilabili a prestazioni erogate dallo Stato di residenza del cittadino.

Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro

Questo settore segue con particolare attenzione l'azione di tutela svolta dall'ITAL UIL in favore dei lavoratori che hanno subito un danno alla propria salute a causa di un infortunio o perché hanno contratto una Malattia di origine professionale. Inoltre, il settore è competente riguardo gli indennizzi previsti, dal nostro Ordinamento, in favore dei cittadini che hanno contratto una malattia per emo trasfusione.

L'altro ramo di attività che impegna il comparto, riguarda le politiche volte alla sicurezza e alla prevenzione nei luoghi di lavoro. Nell'ambito dei rapporti con gli Istituti competenti, il 2012 è stato caratterizzato dalla sigla del Protocollo d'Intesa INAIL/Patronati, avvenuta nel mese di giugno. Il nuovo Protocollo, che ha aggiornato il precedente siglato nel 2003, riveste una particolare importanza per le trasformazioni che in questo arco di tempo hanno riguardato l'Istituto assicurativo pubblico.

L'INAIL, oltre ad assorbire e inglobare l'IPSEMA (l'Istituto di previdenza assicurativa per i lavoratori marittimi), dal 2011 ha visto attribuirsi le funzioni già svolte dall'ISPELS in materia di ricerca e prevenzione dei fenomeni infortunistici e delle tecnopatie.

Il Protocollo siglato contiene, nelle linee della cooperazione con i Patronati, queste importanti novità, inserendo quale scenario fondamentale lo sviluppo dell'attività in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nell'Accordo firmato con l'INAIL vengono introdotte anche importanti modifiche tecniche in merito allo svolgimento delle collegiali mediche e alla conseguente valutazione medico legale dei postumi permanenti a danno del lavoratore.

Nel 2012, la manovra Monti–Fornero, già trattata in questo bilancio sociale, ha introdotto delle sostanziali novità anche in merito ai danni da lavoro occorsi ai dipendenti pubblici e ai risarcimenti eventualmente spettanti. Infatti, a partire dal 6 dicembre 2011, è stata disposta l'abrogazione della causa di servizio, dell'equo indennizzo, della pensione privilegiata, nonché del rimborso delle spese di degenza derivanti da causa di servizio. La manovra ha previsto, tuttavia, alcune deroghe, stabilendo che la nuova normativa per ora non si applica nei confronti del personale appartenente al comparto sicurezza, difesa e soccorso pubblico (Esercito, Aeronautica Militare, Marina Militare, Polizia di Stato, Corpo di Polizia Penitenziaria; Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza, Arma dei Carabinieri e Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco). È stato anche stabilito che le prestazioni oggetto della predetta abrogazione rimangono per i procedimenti:

- in corso alla data di entrata in vigore del decreto in esame;
- per i quali, alla stessa data, non sia ancora scaduto il termine di presentazione della domanda;
- instaurabili d'ufficio per eventi occorsi prima dell'entrata in vigore del predetto decreto.

Per la generalità dei lavoratori pubblici, pertanto, venendo meno la tutela derivante dal riconoscimento della causa di servizio e dell'equo indennizzo, viene estesa la tutela Inail per gli infortuni e le malattie professionali per tutte le attività assicurabili alla stessa.

Proprio in occasione dell'annuale Convegno Nazionale delle Polizie Locali – tenutosi a Riccione nel mese di settembre - abbiamo avuto modo di illustrare gli effetti derivanti dall'abrogazione della causa di servizio e il passaggio alla tutela Inail.

Le tabelle di seguito riportate indicano l'andamento degli interventi patrocinati dall'Ital nel triennio 2010 – 2012 nel campo della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. I dati imputati a questo settore aggregano gli interventi di cui alla Tabella C allegata al D.M. 193/2008, escludendo però l'intervento n. 32 (Riconoscimento stato di handicap o di inidoneità al servizio), che ha natura prettamente assistenziale. Dai dati riportati, si evince una progressiva riduzione delle pratiche aperte e il marcato aumento delle pratiche chiuse (+ 600% dal 2010 al 2012).
Nel 2012, il 64,39 % delle pratiche aperte è stato di tipo telematico.

Andamento pratiche salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Anno	Aperte	Chiuse(*)
2010	11.534	2.235
2011	12.161	11.266
2012	10.291	15.872

(*) queste pratiche potrebbero essere state aperte nell'anno di riferimento, ma anche in anni precedenti

Prima di entrare nel commento di alcune singole voci, è necessario introdurre alcuni elementi fondamentali di contesto generale.
Innanzitutto, in Italia si è passati dai 871.300 infortuni denunciati nel 2010 ai 744.916 del 2012, in percentuale meno 14,5%.
Questo trend positivo nella diminuzione degli infortuni, determinato da molti fattori, il più importante dei quali è sicuramente la diminuzione delle ore lavorate a causa della crisi economica imperante, si è ovviamente riflesso anche nei volumi degli interventi patrocinati a tutela dei lavoratori. Infatti, nella tabella che riporta le voci delle prestazioni, in maniera speculare si può notare la sensibile contrazione di tutti gli interventi strettamente connessi agli infortuni che si sono prodotti nell'ultimo anno. Discorso in gran parte diverso quello relativo al riconoscimento delle Malattie Professionali. Rispetto all'anno precedente, la tabella mostra un lieve incremento dell'attività dell'ITAL UIL anche in presenza di un piccolo decremento del dato generale (47.000 Malattie Professionali nel 2012 rispetto alle 48.000 del 2011).

Pratiche Aperte Per Gruppi Di Prestazioni

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Punti per pratica	2010	2011	2012
Riconoscimento malattia professionale	6	1.732	1.675	1.704
Riconoscimento infortunio non denunciato	6	149	132	117
Riconoscimento danno biologico	6	3.283	3.757	3.135
Riconoscimento pensione privilegiata	6	39	45	30
Riconoscimento del diritto a rendita	6	967	1.203	934
Revisione infortuni e malattie professionali o danno biologico	6	1.387	1.212	1.111

Riconoscimento rendita a superstiti di titolare di rendita	5	184	157	153
Riconoscimento rendita a superstiti di non titolare di rendita	5	76	73	68
Riconoscimento primo pagamento indennità temporanea	4	2.571	2.643	2.092
Riconoscimento prolungamento indennità temporanea	4	215	305	300
Riconoscimento causa di servizio	3	220	267	45
Riconoscimento equo indennizzo	3	67	65	13
Riconoscimento affezioni da emoderivati	3	71	22	19
Revisione quinquennale dell'equo indennizzo	3	10	14	9
Interventi con zero punti(*)	0	563	591	561
Totale		**11.534**	**12.161**	**10.291**

(*)includono "Pensione di guerra, indennizzi e tabellari dirette", che costituisce una prestazione a titolo puramente risarcitorio

Nel 2012 è proseguita, nell'ambito del più ampio progetto lanciato dall'ITAL riguardante i delegati delle categorie UIL, l'attività di formazione, inserendo un modulo riguardante interamente la tutela dei danni da lavoro, per diffondere la cultura e la conoscenza della sicurezza e degli strumenti legislativi a disposizione per la tutela dei lavoratori nei propri diritti previdenziali, in caso d'infortunio o Malattia Professionale.
Oltre a questa attività generale, che si è profusa su tutti i momenti formativi svolti dall'ITAL nazionale, nel 2012 sono state promosse tre iniziative specifiche a carattere pubblico.
La prima si è svolta nel febbraio del 2012 a Genova, di fronte a una platea di 200 delegati della categoria UILTUCS (lavoratori del commercio e dei servizi), dove sono stati presentati i risultati della ricerca promossa nel 2011 sulla percezione dei rischi sullo stress lavoro correlato tra i lavoratori del settore in Liguria.
La seconda iniziativa, sempre insieme alla UILTUCS, si è svolta nel mese di aprile a Roma, con il titolo "Siamo Sicure", un convegno a carattere nazionale sui rischi lavorativi "di genere", con la partecipazione tra i relatori di esperti INAIL, del Ministero del Lavoro e rappresentanti delle Associazioni di categoria.
Infine, a settembre, nell'ambito della Fiera nazionale degli operatori della Polizia locale è stato presentato il vademecum "Sicurezza e Tutela", realizzato ad hoc per i lavoratori della Polizia locale, manuale che è stato successivamente distribuito in oltre 5.000 esemplari.

Immigrazione

L'ITAL UIL svolge attività istituzionale anche per i cittadini stranieri e le loro famiglie.
Oltre a fornire consulenza, assistenza e tutela per ciò che concerne i diritti previdenziali, socio-assistenziali e sanitari, l'ITAL UIL assiste i cittadini stranieri anche per le richieste amministrative relative alla regolarità del loro soggiorno nel nostro paese. In virtù dei Protocolli di Intesa siglati con il Ministero dell'Interno (Dipartimento di Polizia di frontiera e Immigrazione per la collaborazione inerente la semplificazione dei procedimenti amministrativi e Dipartimento per le Libertà

Civili e l'Immigrazione per la collaborazione riguardante i procedimenti di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione) l'ITAL UIL fornisce consulenza e assistenza ai cittadini stranieri per la compilazione e l'inoltro delle istanze di richiesta di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, domande di ricongiungimento familiare, prenotazione al test di lingua italiana, emersione dal lavoro irregolare e decreti flussi. Un'attività che si colloca all'interno di un più ampio ruolo di segretariato sociale che informa e orienta i cittadini stranieri sui loro diritti sociali e sulle reali opportunità presenti sul territorio.
Nel triennio 2010-2012 si sono rivolti all'ITAL UIL oltre 235.000 cittadini stranieri per inoltrare una pratica di rinnovo del permesso di soggiorno o di ricongiungimento familiare. I cittadini stranieri che nel triennio 2010-2012 hanno richiesto assistenza al Patronato sono prevalentemente di sesso maschile (55,0%), hanno un'età compresa per la maggior parte tra i 31 e i 40 anni e provengono prevalentemente dall'Albania (15,9%), dal Marocco (14,6%) e dall'Ucraina (6,0%).

Gli interventi a favore degli immigrati ricompresi nell'attività obbligatoria di cui al DM 193/2008 (Tabella D, nn. 10, 11 e 12) sono tutti ammessi al finanziamento ministeriale e le relative pratiche sono passate tutte alla modalità telematica. La tabella seguente riporta il numero delle pratiche aperte e chiuse nel triennio 2010-2012. L'andamento è crescente per quanto riguarda sia le pratiche aperte sia le pratiche chiuse.

Pratiche aperte per gruppi di prestazioni

Anno	Aperte	Chiuse
2010	68.212	60.932
2011	79.625	68.639
2012	88.395	75.385

La tabella successiva offre il dettaglio delle prestazioni patrocinate a favore degli immigrati

Tipologia delle pratiche aperte

Immigrazione	Punti per pratica	2010	2011	2012
Richiesta permesso di soggiorno	0,35	3.612	3.201	4.868
Rinnovo permesso di soggiorno	0,35	60.398	72.246	78.261
Richiesta ricongiungimento familiare	0,35	4.202	4.178	5.266
Totale		**68.212**	**79.625**	**88.395**

Nel 2012 l'ITAL UIL ha organizzato una serie di eventi finalizzati a favorire l'integrazione sociale dei nuovi cittadini nel nostro paese. Nello specifico, si è posta l'attenzione su due specifiche tematiche: l'integrazione dei minori stranieri in Italia e la riforma della legge sulla cittadinanza italiana. Ai numerosi convegni organizzati sono stati invitati a partecipare oltre che l'ITAL e la UIL anche rappresentanti istituzionali, rappresentanti dell'associazionismo e delle comunità straniere che hanno posto l'accento sulle molte difficoltà che gli stranieri incontrano nel processo di inclusione sociale nel nostro paese.

L'attività di mediazione culturale promossa dall'ITAL è proseguita anche nel 2012. Lo Sportello DIRITTI imMEDIATI – un vero e proprio laboratorio di mediazione culturale – ha assistito numerosi cittadini stranieri non solo per la compilazione e l'inoltro di una pratica amministrativa ma anche per un'attività di orientamento sui servizi presenti nel territorio. Una mediazione culturale - quella praticata all'interno dell'ITAL UIL - che avvicina con più facilità il cittadino straniero alla Pubblica Amministrazione, semplifica le modalità di accesso ai servizi e garantisce il riconoscimento dei diritti sociali. Grazie all'iscrizione al Registro degli Enti e Associazioni che svolgono attività in favore degli immigrati – ottenuta nel 2011 – l'ITAL UIL ha presentato i progetti "Buona salute per tutti", "IeS – Integrazione e Sport" e "Ni-hào" nell'ambito del Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di paesi terzi, annualità 2012, aderendo sia come soggetto capofila che come soggetto partner. I progetti sono stati ammessi ma non finanziati.
L'ITAL UIL ha presentato inoltre il progetto "Integrazione Sottosforzo", rispondendo in tal modo all'avviso pubblico emanato dalla Regione Liguria per la presentazione di progetti finalizzati all'integrazione e lo sviluppo di relazioni interculturali. Il progetto è stato ammesso al finanziamento e ha avviato la sua attività nel corso del 2012 per proseguire anche nel 2013.
Infine l'ITAL UIL ha finanziato la ricerca "Minori stranieri: fragilità e percorsi di una ricerca multimetodo" condotta dall'Università di Genova, i cui risultati saranno presentati nel corso del 2013.
L'impegno del Patronato per l'integrazione dei nuovi cittadini è proseguito anche nel 2012 con la partecipazione attiva al Coordinamento Nazionale Immigrati, una struttura permanente di confronto tra territori, categorie e servizi della UIL sulla tematica dell'immigrazione. Tale partecipazione scaturisce dalla decisione della Confederazione UIL di affidare all'ITAL la gestione dei servizi rivolti alla popolazione immigrata in Italia.

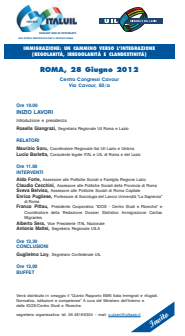
Convegni

Dall'integrazione alla coesione: è permesso
19 gennaio 2012 - Roma
Ital, Uil
Iniziativa volta ad analizzare l'attività che i patronati hanno svolto per gli immigrati nei primi cinque anni dalla sottoscrizione del protocollo di intesa con il Ministero dell'Interno per la semplificazione delle procedure amministrative

Minori stranieri. Un tasto sensibile
30 marzo 2012 - Roma
Ital, Uil
Iniziativa volta a evidenziare gli aspetti psicosociali nel processo di integrazione dei minori stranieri

Minori stranieri. Un tasto sensibile
26 giugno 2012 - Verona
Ital, Uil di Verona, Università degli Studi di Verona
Iniziativa volta a evidenziare gli aspetti psicosociali nel processo di integrazione dei minori stranieri

Immigrazione: un cammino verso l'integrazione (regolarità, irregolarità e clandestinità)
28 giugno 2012 - Roma
Ital, Uil di Roma e Lazio
Iniziativa volta a evidenziare l'esperienza locale del processo di integrazione degli immigrati



Cittadinanza prossima
19 settembre 2012 - Varese
Ital, Uil Varese, Uim
Tematica: Iniziativa volta a evidenziare le attuali criticità per l'ottenimento della cittadinanza italiana e a promuovere una riforma legislativa.

Cittadinanza prossima
20 settembre 2012 - Venezia
Ital, Uil Veneto
Iniziativa volta a promuovere i servizi della UIL del Veneto per gli immigrati

Cittadinanza prossima
30 novembre 2012 - Messina
Ital, Uil Sicilia, Uim
Iniziativa volta a evidenziare le attuali criticità per l'ottenimento della cittadinanza italiana e a promuovere una riforma legislativa.

Benessere Integrati
22 novembre 2012 - Roma
Ital, Servizio Civile Nazionale
Convegno formativo in occasione del Progetto ITAL di Servizio Civile di accompagnamento degli immigrati alle visite mediche preventive

Cittadinanza prossima
8 novembre 2012 - Rovigo
Ital, Uil Veneto, Uim
Iniziativa volta a evidenziare le attuali criticità per l'ottenimento della cittadinanza italiana e a promuovere una riforma legislativa.

Locandina informativa
Sportello DIRITTI imMEDIATI
Ital
Campagna informativa multilingue rivolta ai cittadini stranieri per un servizio di mediazione culturale promosso dall'Ital e dalla Uil di Roma

Attività Internazionale

La grave crisi economica che stiamo vivendo si ripercuote anche sull'attività degli uffici ITAL UIL operativi all'estero.

Sono aumentate le richieste di prestazioni sociali, assistenziali e di sostegno al reddito e questo comporta, per i nostri operatori, la presentazione delle relative pratiche agli Enti esteri preposti, con un'evidente necessità di specializzazione anche in questo settore normativo.

Inoltre, molti di coloro che da varie parti del mondo erano immigrati in Italia per cercare lavoro e migliorare il tenore di vita, ora sono costretti a cambiare destinazione, e non per rimpatriare, ma per cercare altrove quelle opportunità che il nostro Paese non ha offerto loro. I nostri operatori sono così quotidianamente interpellati in materia di diritto del lavoro, mobilità e sicurezza sociale.

I nostri uffici all'estero devono offrire assistenza anche alla nuova emigrazione: nostri giovani connazionali che si spostano all'estero in cerca di un primo inserimento lavorativo e di un'esperienza di crescita professionale e personale; sempre la rete degli uffici all'estero, in collegamento con quelli presenti sul territorio italiano, garantisce a tutti i lavoratori migranti assistenza prima di partire, poi dal primo momento nella nazione di destinazione ed anche nel caso di rientro o nel caso in cui si trasferiscano in uno Sato ancora diverso per motivi occupazionali, inoltre offre tutela ai familiari dei migranti rimasti in Patria.

Infine, è sempre più rilevante il nostro ruolo di protagonisti nel segretariato sociale a favore della vecchia emigrazione che, oltre alla necessità di essere aiutata a districarsi nei meandri della burocrazia, ha spesso bisogno di essere ascoltata e confortata.

L'attività all'estero finanziabile indicata nella Tabella B del DM 193/2008 riguarda le pensioni complementari nei Paesi la cui legislazione prevede questa forma di contribuzione pensionistica e l'attività prodotta per l'invio telematico delle dichiarazioni reddituali dei pensionati residenti all'estero (RED estero).

La prima delle attività citate si sostanzia in un numero limitato di pratiche ed è soprattutto concentrata in Francia e Germania. In particolare, nel 2012 la Francia registra 774 pratiche aperte e 992 pratiche chiuse positive. Sia le pratiche aperte sia quelle chiuse sono in aumento nel periodo 2010-2012. Le pratiche chiuse positive aumentano di 480. La Germania registra 288 pratiche aperte e 306 chiuse positive.

Per quanto riguarda, invece, la campagna RED estero del 2012 (redditi 2011), la percentuale RedEst lavorati nei Paesi dove è presente l'ITAL UIL è del 20,27% (19,60% sul totale dei rientrati in tutto il mondo). Quindi, malgrado una diminuzione di oltre cinquantamila dichiarazioni richieste nel numero totale degli emessi nei Paesi dove opera il Patronato, si registra un lieve aumento della percentuale dei RedEst lavorati ITAL UIL sul totale dei rientrati, che passa dal 19,07% del 2011 al 20,27%.

Campagna red estero 2012 (redditi 2011)

Paesi	Emessi	Rientrati	Lavorati ITAL	% Lavorati ITAl su Rientrati
Argentina	30.753	27.388	7.594	27,73%
Australia	21.569	18.962	4.160	21,94%
Belgio	10.193	8.513	1.418	16,66%
Brasile	7.622	7.092	929	13,10%
Canada	23.545	16.976	2.949	17,37%
Croazia	4.521	4.047	338	8,35%
Ecuador	50	26	8	30,77%
Francia	24.620	18.015	1.895	10,52%
Germania	16.072	11.196	2.467	22,03%
Grecia	219	178	156	87,64%
Inghilterra	5.928	4.266	317	7,43%
Messico	196	160	152	95,00%
Paraguay	21	7	0	0,00%
Perù	188	170	42	24,71%
Polonia	531	200	6	3,00%
Rep. Ceca	99	57	33	57,89%
Romania	495	288	96	33,33%
Slovenia	5.089	4.446	459	10,32%
Spagna	1.675	1.001	280	27,97%
USA	18.878	13.803	4.638	33,60%
Sud Africa	1.000	821	341	41,53%
Svizzera	10.741	7.367	1.262	17,13%
Uruguay	1.689	1.665	8	0,48%
Venezuela	5.849	5.326	1.256	23,58%
Totale Paesi Ital	191.543	151.970	30.804	20,27%
Mondo	**202.691**	**157.150**	**30.804**	**19,60%**

Oltre agli interventi ammessi al finanziamento ministeriale, un enorme supporto ai nostri connazionali all'etero è rappresentato dall'attività di accertamento dell'esistenza in vita. Nel febbraio 2012, il pagamento delle pensioni INPS ai beneficiari all'estero è passato da ICBPI a CITIBANK. Questo passaggio ha comportato notevoli disagi ai pensionati residenti all'estero. ICBPI, nella primavera del 2011, ha avviato una campagna di verifica dell'esistenza in vita e, nello stesso anno, CITIBANK, ancor prima di iniziare il suo servizio, ne ha avviata un'altra. I pensionati, già piuttosto provati dalla prima verifica, hanno incontrato molte difficoltà durante la seconda, che si è svolta con modalità molto diverse. L'elenco dei "testimoni" che possono certificare l'esistenza in vita è variato rispetto a prima e nel corso della campagna di certificazione, grazie all'intervento dei Patronati, è stato ampliato. Confusione e incertezza ha causato l'invio dei cosiddetti "pacchetti di benvenuto" di CITIBANK. A causa del mancato aggiornamento degli indirizzi dei pensionati nella banca dati dell'INPS, molti di essi non hanno ricevuto la modulistica, con conseguente sospensione del pagamento della pensione; in altri casi, i pensionati hanno scambiato il plico per pubblicità e lo hanno cestinato; ancora, per la campagna è stato utilizzato un linguaggio burocratico, spesso incomprensibile a persone anziane e da molto tempo lontane dall'Italia. Gli uffici dell'ITAL UIL, oltre a informare i pensionati sulle modalità di compilazione, si sono trovati a risolvere i problemi di coloro che, per svariati motivi, hanno dovuto riscuotere una o più rate di pensione presso gli sportelli di Western Union e, in seguito, quelli legati al ripristino dei pagamenti delle pensioni presso le sedi INPS competenti. Tutto questo lavoro ha comportato un importante dispendio di tempo e di risorse per i nostri uffici, che hanno dovuto affrontare anche momenti di disperazione degli assistiti.
Come nel 2011, anche nel 2012 le certificazioni di esistenza in vita emesse dall'ITAL sono state circa 45.000.
Nel 2012, l'attività all'estero dei Patronati si è ulteriormente complicata. A seguito della telematizzazione delle procedure INPS e al collegamento con l'Agenzia delle Entrate, si è reso indispensabile, per ogni assistito, possedere il codice fiscale certificato dall'Agenzia delle Entrate. Fino ad ora era stato sovente utilizzato, anche dalle sedi INPS, un codice fiscale formalmente corretto, ma non rilasciato dall'autorità competente. La maggior parte dei problemi si sono avuti con i pensionati che si erano visti sospendere il pagamento della pensione per disfunzioni nella verifica dell'esistenza in vita. Le sedi INPS non possono rimettere in pagamento una pensione se il codice fiscale non è certificato. Anche i cittadini (italiani e stranieri) che richiedono una nuova prestazione devono esibire il codice fiscale certificato, altrimenti la domanda di pensione, che giunge alle sedi INPS dagli enti previdenziali dei Paesi di residenza, non può essere processata. Le difficoltà dei residenti all'estero si spiegano considerando che le autorità preposte al rilascio del codice fiscale all'estero sono i Consolati, soggetti dotati di una procedura telematica in collegamento con l'Agenzia delle Entrate. Purtroppo le sedi consolari sono spesso molto distanti dai luoghi di residenza degli assistiti e, non meno importante, la rete consolare sta subendo una progressiva riduzione di sedi e di personale che ne compromette la capacità di soddisfare pienamente e tempestivamente le richieste ricevute. Tutto ciò provoca un notevole rallentamento nello svolgimento delle pratiche di patronato e, di conseguenza, grosse difficoltà per i residenti all'estero. Se i Patronati fossero dotati di una procedura telematica di richiesta del codice fiscale, l'assistenza ai nostri connazionali potrebbe migliorare in modo significativo.

3.5 L'impegno per il sociale

L'attività dell'ITAL UIL per il sociale ricalca periodicamente e costantemente tre filoni d'impegno:

• educare i giovani alla solidarietà sociale nei confronti delle fasce deboli della società con particolare riguardo negli ultimi anni ai cittadini immigrati con il Servizio Civile;
• supportare e avvalorare altre esperienze del Terzo Settore;
• svolgere attività sociale nei confronti degli emigrati italiani all'estero con l'associazione UIM, promossa dall'ITAL e dalla UIL.

Il Servizio Civile Volontario

ITAL partecipa al Sistema del Servizio Civile Nazionale e nel 2003 presenta in partenariato tre progetti che vedono coinvolte otto regioni italiane con un totale di 125 volontari.
Dal 2004 è Ente di seconda classe. Presenta autonomamente 5 progetti approvati e finanziati avviando 140 giovani in 18 regioni.
Dal 2006 diventa Ente di prima classe.
Dal 2003 al 2012 ha
- presentato N. 17 progetti tutti approvati di cui N. 11 finanziati e 6 non avviati per mancanza di fondi ministeriali;
- coinvolto la quasi totalità delle regioni italiane;
- avviato al servizio civile N. 433 volontari.

La percentuale dei volontari assunti dopo l'esperienza di servizio civile ITAL si attesta intorno al 30%.

Nel 2012 è stato presentato il progetto: "BenEssere Integrati" che, valutato positivamente, ha avuto accesso al finanziamento da parte dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.
Il progetto è stato avviato il 2 luglio gennaio 2012, impegnando 47 volontari.
Il Patronato, con questo progetto, si è prefisso di creare e implementare un servizio di informazione, orientamento e accompagnamento volto alla tutela del diritto alla salute dei cittadini stranieri.
Si è trattato di un servizio suppletivo offerto in via sperimentale nelle sedi di attuazione del progetto, dove sono già presenti sportelli di accoglienza per gli immigrati che svolgono attività di assistenza per il rilascio e/o il rinnovo dei permessi di soggiorno, per i ricongiungimenti familiari e le questioni fiscali e previdenziali.
L'obiettivo raggiunto è stato pertanto l'offerta di un nuovo e concreto sostegno agli immigrati nei territori di attuazione del progetto stesso.
Un sostegno che si è tradotto in un servizio che ha aiutato le persone straniere ad assumere consapevolezza dei loro diritti in materia di salute; un servizio volto a fornire informazioni tempestive su eventuali campagne di prevenzione organizzate dalle strutture pubbliche del territorio, e che concretamente li ha accompagnati verso l'esigibilità dei loro diritti.

In questo modo, l'attività dell'ITAL UIL si è arricchita di un "valore aggiunto" costituito dall'attenzione posta alla fase dell'"accompagnamento", successiva a quella informativa, ovvero la fase in cui l'immigrato è stato supportato lungo il percorso di accesso ai servizi sanitari del territorio. Grazie all'aiuto dei giovani volontari è stato possibile colmare le lacune informative relative al diritto alla salute degli immigrati; incoraggiare i cittadini stranieri a gestire in modo autonomo il rapporto con le istituzioni italiane, e favorire l'accesso alle strutture sanitarie delle fasce più deboli della popolazione straniera, quali donne e bambini, la cui integrazione risulta spesso particolarmente difficoltosa.
Anche al termine di questo progetto siamo sicuri che il Servizio Civile abbia contribuito alla formazione civica e sociale dei volontari impegnati e che abbia insegnato loro principi di non discriminazione e di solidarietà, di riaffermazione della legalità, e inoltre li abbia fatti crescere in esperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse di ognuno di loro e che sia stato di stimolo al desiderio di fare per gli altri, sollecitando il senso del dare senza necessariamente pretendere qualcosa in cambio.

Convegni

BenEssere Integrati
22 novembre 2012 – Roma
Ital
Iniziativa finalizzata a discutere sulle tematiche inerenti il progetto di Servizio Civile "BenEssere Integrati"

Le esperienze con il Terzo Settore
Nel 2012 l'ITAL UIL ha firmato un Protocollo di intesa con la Federazione Italiana delle Associazioni di Volontariato in Oncologia (FAVO), l'Associazione Italiana Malati di Cancro, parenti e amici (AIMAC) e la UIL Pensionati per la tutela dei diritti previdenziali e assistenziali delle persone affette da patologie oncologiche e delle loro famiglie. Questo protocollo si aggiunge alle tre convenzioni già firmate dall'ITAL con la Fondazione Cesare Serono, la Onlus Gli Amici di Eleonora e Il Sorriso di Beatrice Onlus per fornire assistenza e tutela in materia di invalidità civile e handicap ai malati gravi e ai loro familiari.
La convenzione con la Fondazione Cesare Serono - che si occupa degli aspetti sanitari e socio-sanitari correlati alla salute e alle patologie - ha permesso all'ITAL e alla Fondazione stessa di fornire - tramite sito web - supporto e assistenza alle persone malate di sclerosi multipla, infertilità, malattie endocrinologiche, malattie oncologiche e malattie rare. Nel rispetto delle proprie finalità l'ITAL UIL ha risposto a circa 650 richieste di assistenza da parte di cittadini colpiti da queste malattie su tematiche relative al riconoscimento dell'invalidità civile e dello status di handicap, alla richiesta delle provvidenze economiche, alle tutele previdenziali previste dalla legge 104/1992, alle agevolazioni fiscali e abbattimento delle barriere architettoniche, alle questioni contributive, pensionistiche e lavorative.
La collaborazione con la Onlus Gli Amici di Eleonora - associazione che svolge attività nel set-

tore dell'assistenza sociale e sociosanitaria per le persone colpite da coma in stato vegetativo permanente e per i loro familiari - ha permesso nel corso del 2012 l'istituzione del Punto Coma, sportello informativo dedicato ai familiari dei malati in stato vegetativo, presso la sede della UIL di Avellino e del Comune di Ferrazzano (CB). Presso lo sportello Punto Coma i familiari dei malati in stato vegetativo possono ricevere gratuitamente assistenza e tutela in materia previdenziale e assistenziale, pensionistica e contributiva oltre che informazioni sulle strutture di ricovero, di assistenza e di sostegno presenti sul territorio nazionale.
L'ITAL UIL ha sostenuto anche il Premio Beatrice – Premio Solidarietà 2012 – indetto da Il Sorriso di Beatrice Onlus, associazione che offre sostegno e supporto ai malati oncologici e ai loro familiari. In occasione di tale iniziativa, il Patronato ha finanziato il Premio della categoria "Slogan Diritti Sociali", con un contributo di € 1.000.
Le convenzioni con le organizzazioni del Terzo Settore rappresentano anche nel 2012 l'impegno dell'ITAL nella realizzazione della rete di solidarietà basata sulla tutela dei diritti e della persona umana.

L'unione italiani nel mondo (Uim)

La UIM è l'associazione nata nel 1995 per volontà della UIL e del Patronato ITAL che si occupa della tutela dei diritti e degli interessi degli italiani all'estero e offre loro supporto ed assistenza in ambito sociale, politico e previdenziale. Oltre alla sede centrale di Roma, l'associazione può contare sull'operato di 22 sedi nel mondo, ubicate in Europa, Stati Uniti, Canada, Sud America e Australia. Lo scopo della UIM è fornire una risposta concreta ai bisogni e alle esigenze degli emigrati italiani, favorendo sia una piena e soddisfacente integrazione nel contesto sociale e nella realtà quotidiana, sia il mantenimento di un rapporto effettivo e partecipato con la comunità italiana di origine. La molteplicità di aspetti e di situazioni connessi alla vita degli italiani all'estero, unita all'esperienza maturata sul campo, ha portato la UIM a espandere progressivamente il proprio campo d'azione, cercando di rendere sempre più mirata e specifica la propria offerta di servizi riservando una particolare attenzione alle esigenze dei giovani e dei lavoratori. Dal 2010 l'attività della UIM di tutela e promozione sociale, politica, culturale ed economica delle Comunità italiane, coinvolge anche cittadini stranieri già cittadini italiani ovvero di cittadini stranieri che ne condividono gli scopi e gli obiettivi.
L'impegno della UIM nei confronti della nuova emigrazione giovanile è proseguito per tutto il 2012, anno nel quale, sono stati organizzati dei convegni a Roma e a Londra intitolati "Emigrazione 2.0" per sensibilizzare le istituzioni e promuovere i servizi della UIM di assistenza per i giovani italiani che per studio o per lavoro lasciano l'Italia.
Nel 2012 è stato assegnato a Claudia Porchietto, Assessore al lavoro della Regione Piemonte, l'ottava edizione del Premi UIM, per aver avviato delle ricerche sociali sui giovani talenti all'estero e sui servizi a sostegno sia del rientro di questi sia alla loro libera mobilità internazionale. Il Premio UIM è stato istituito nel 2005 per celebrare le politiche regionali di eccellenza a favore dei corregionali all'estero e dal 2011

viene assegnato all'Amministrazione regionale o locale che più si distingue nell'impegno a favore dei giovani italiani emigrati. Grazie alla convenzione con il CAF UIL di Roma, è stato creato uno sportello virtuale che offre agli italiani residenti all'estero l'opportunità di espletare ogni adempimento di natura fiscale. Di particolare rilievo la campagna di sensibilizzazione "Cittadinanza prossima" intrapresa dalla UIM e dall'ITAL UIL nei confronti del governo, sulla riforma della legge di cittadinanza e sullo snellimento delle procedure per ottenerla. Iniziativa che ha visto la sua prima tappa a Varese e che è poi proseguita a Venezia, Rovigo e Messina.

3.6 La Formazione e l'aggiornamento

L'attività di formazione svolta sia in Italia sia all'estero è programmata e gestita direttamente dall''ITAL nazionale, in base alle revisioni e alle riforme della legislazione previdenziale, sul lavoro, sull'immigrazione e della normativa tributaria e per aggiornare continuamente gli operatori e i collaboratori sullo sviluppo degli strumenti e delle procedure informatiche.
La maggioranza dei corsi, sia in Italia sia all'estero, è erogata da formatori interni, in particolare dai responsabili delle aree della sede centrale.
Nel 2012 l'ITAL ha deciso di avvalersi dello strumento della Web conference in campo formativo e nella comunicazione. I corsi in Web conference hanno coinvolto prevalentemente a livello nazionale le strutture provinciali e regionali e hanno facilitato l'interlocuzione fra strutture, mentre all'estero questo strumento è stato prevalentemente apprezzato e vissuto come occasione di maggiore vicinanza alla vita quotidiana del Patronato.
Le tematiche affrontate sono state diverse: dall'aggiornamento alla gestione della banca dati ITAL relativa ai dati organizzativi, alla presentazione del programma di gestione dell'attività; dall'affrontare gli aspetti previdenziali e assistenziali di specifici ambiti, quali pubblico impiego, INAIL, INPDAP, alla formazione congiunta INPS-Patronati per gli operatori all'estero.

L'attività formativa in Italia
Nel 2012 la formazione ha avuto come obiettivi fondamentali:
- l'aggiornamento professionale degli operatori e la loro crescita personale;
- l'educazione all'utilizzo delle nuove procedure per l'attività di Patronato all'interno dell'area intranet;
- il rafforzamento della figura dell'operatore di Patronato all'interno del Sistema dei Servizi UIL;
- la predisposizione e l'utilizzo di strumenti interattivi.

Formazione complessiva (2012)

Destinatari	n. corsi	giornate	presenze
Coordinatori Regionali	3	8	14
Operatori Italia	9	24	347
Delegati di categoria	10	22	200
Web conference Italia	8	7	291
Totale			

La tabella successiva analizza il coinvolgimento delle categorie UIL nella formazione erogata dall'ITAL nel 2012.

Formazione per i delegati di categoria (2011)

Categorie	n. corsi	giornate	presenze
Feneal	1	3	10
Uilcem	1	2	17
Uilscuola	1	2	11
Uilpa	1	2	29
Uila	1	3	10
Uiltucs	1	1	24
Uilca	2	4	52
Uilrua	1	2	24
Uilposte	1	3	23
Totale	**10**	**22**	**200**

L'attività formativa all'estero

I momenti formativi hanno coinvolto sia i responsabili sia gli operatori ITAL UIL e hanno riguardato i seguenti argomenti:

- aggiornamenti sulle modifiche normative che hanno interessato sia la previdenza italiana sia la previdenza locale in ogni singolo Stato estero;
- normativa assistenziale dello Stato sede del corso di formazione;
- circolari emanate dal Ministero del Lavoro sull'attività di patronato;
- indebiti pensionistici e ricorsi amministrativi e legali;
- servizi on-line dell'INPS;
- nuovi applicativi informatici ITAL UIL;
- sito web ITAL UIL e intranet;
- convenzioni con UIM, Università telematica Pegaso, CAF UIL;
- risoluzione delle casistiche proposte dai partecipanti al corso.

Formazione operatori all'estero 2012

Paesi	n. corsi	giornate	presenze
Italia	1	1	34
Francia	1	4	14
Svizzera	1	1	14
Belgio	1	1	68
USA	2	3	27
Gran Bretagna	1	1	3
Totale	**7**	**11**	**160**

Web conference estero 2012

Paesi	n. corsi	giornate	presenze
Europa	1	1	19
USA	2	2	37
Australia	1	1	7
Francia/Belgio	1	1	12
Usa/Germania/Svizzera	1	1	4
Svizzera	1	1	16
Francia/Germania	1	1	22
Sud America	1	1	12
Canada/Usa/Brasile/Perù/Germania	1	1	27
Brasile	1	1	10
Totale	**11**	**11**	**166**

3.7 L'impegno per la comunicazione

L'ITAL UIL si avvale di strumenti e canali di comunicazione diversificati per tecnologia, destinatari cui si rivolgono, natura e/o la rilevanza dei temi comunicati e "stile" di comunicazione utilizzato. Guardando al 2012, l'Istituto ha confermato l'utilizzo degli strumenti telematici, quali l'area intranet e internet del proprio sito istituzionale per comunicare con gli operatori, i delegati sindacali UIL e i cittadini. La home page del sito web è stata costantemente aggiornata dando risalto alle ultime notizie pubblicate, mediante anche l'utilizzo di immagini. Le attività promosse dal Patronato sono state evidenziate nella sezione "attività" dedicata. La home page ha inoltre sponsorizzato e pubblicizzato gli eventi, come convegni, seminari, collaborazioni con l'inserimento di banner pubblicitari. Le notizie presenti sul sito internet hanno ricevuto la massima visibilità in rete anche grazie all'inserimento di un apposito banner ITAL UIL sui siti internet delle diverse categorie sindacali UIL, un link che rimanda alla home page del nostro Istituto.
In termini numerici, nel periodo 1 gennaio-31 dicembre 2012 il sito internet del Patronato ha registrato complessivamente circa 615.000 accessi. Dal 2012 la rivista cartacea "Lettera ITAL", diffusa tra i delegati sindacali, le strutture ITAL e il mondo Uil, è stata affiancata dalla sua rivista telematica, che viene periodicamente pubblicata sul sito web e inviata tramite mail a 3.670 persone. Anche la UILweb.TV, la web tv del sindacato UIL, ha permesso all'ITAL di diffondere le proprie iniziative a un vasto pubblico di internauti che hanno seguito le attività del Patronato attraverso la realizzazione di appositi servizi giornalistici. Per ciò che concerne i canali e gli strumenti di comunicazione "tradizionali", si segnala che "Lavoro Italiano nel Mondo", dedicato ai temi delle migrazioni, ha toccato i ventinove anni di vita e che ITAL ha confermato la collaborazione con la rivista UIL "Lavoro Italiano", dove ogni mese è presente un redazionale ITAL per la diffusione di novità in materia previdenziale e assistenziale. Le pubblicazioni tecniche proposte nel 2012 hanno interessato aspetti operativi della tutela dei diritti dei cittadini, veri e propri manuali operativi rivolti anche ai delegati sindacali di categoria per estendere la tutela direttamente nei posti di lavoro. Dal 2012 l'ITAL nazionale si avvale anche dei Social Network, nello specifico di Facebook e Twitter, con aggiornamenti costanti riguardanti sia l'attività del Patronato che notizie di natura previdenziale e assistenziale

4 RISULTATI ECONOMICI

I Patronati devono tenere regolare registrazione di tutti i proventi e di tutte le spese, corredata dalla documentazione contabile secondo i modelli eventualmente predisposti dal Ministero del lavoro (DM 193/2008, art. 13, comma 1 a). Entro il 31 marzo di ogni anno, i Patronati devono comunicare al Ministero del Lavoro il conto consuntivo dell'esercizio precedente, redatto in conformità all'apposito schema predisposto dallo stesso ministero, corredato dalla relazione dell'attività svolta e dell'organizzazione (DM 193/2008, art. 13, comma 1c). Nel dicembre di ogni anno, il Ministro del Lavoro presenta al Parlamento una relazione sulle strutture, sull'attività e sull'andamento economico dei Patronati, sulla base del conto consuntivo annuale presentato dagli Istituti (Legge 152/2001, art. 19)
Nell'ipotesi in cui il Patronato presenti, per due esercizi consecutivi, un disavanzo economico e lo stesso non sia ripianato dal soggetto o dai soggetti promotori entro e non oltre il biennio successivo, il Ministro per il lavoro e la previdenza sociale può disporre lo scioglimento dell'Istituto stesso e nominare un liquidatore (DPR 1017/1986, art. 5; Decreto Legislativo del Capo provvisorio dello Stato 29 luglio 1947, n. 804, art. 6, comma 3).

4.1 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

L'ITAL UIL, per l'efficace svolgimento e perseguimento della propria missione di tutela e assistenza ai cittadini, ha avviato e perfezionato un modello di organizzazione aperto all'interazione e al confronto con tutti i portatori di interesse, nella volontà di rapportarsi attivamente nei confronti di tutti questi soggetti. L'evidenza del valore aggiunto è rivolta all'illustrazione dell'attività dell'Istituto non solo con riferimento alla formazione del risultato economico, ma alla sua riconduzione agli effetti e alla distribuzione delle risorse nell'agire responsabile.
Il processo di ripartizione avviene attraverso una riclassificazione delle voci del Conto Economico finalizzata all'emersione della procedura di creazione del valore aggiunto e della sua distribuzione, esprimendo, in quantità monetarie, i rapporti con il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ai principali stakeholder. Il periodo amministrativo 2012 ha fatto registrare entrate per € 37.943.681 e uscite per € 37.788.081, con un avanzo di € 155.600; siffatto positivo risultato risulta coerente con l'andamento della performance degli ultimi esercizi, nel consolidamento dell'equilibrio tra oneri e proventi. La misura del valore aggiunto è stata definita in complessivi € 20.052.342, con sua attribuzione, per € 19.701.863,

equivalente al 98,25%, alla remunerazione diretta ed indiretta del personale, in coerenza con la natura dell'Istituto e della sua attività, che comporta un utilizzo intensivo del "fattore lavoro". Le imposte dirette e indirette corrisposte dall'Istituto costituiscono la remunerazione della Pubblica Amministrazione e sono pari allo 0,97%, corrispondente a € 194.879.
Il residuo di € 155.600, coincidente con l'avanzo economico dell'esercizio, pari allo 0,78% del valore aggiunto globale netto, trova sua intera destinazione all'incremento del Patrimonio Netto dell'Istituto, a garanzia e presidio del costante perseguimento delle finalità istituzionali.
Nel prospetto che segue sono evidenziati in dettaglio i valori in argomento, con particolare riferimento alle entrate caratteristiche ("valore globale della produzione"), a esclusione, quindi, di quelle di natura finanziaria e straordinaria, per complessivi € 37.499.502 e di costi intermedi della produzione per €.17.758.587, con un risultato intermedio ("valore aggiunto caratteristico lordo") di € 19.740.915. La voce "componenti accessori e straordinari", riferita a fattori di natura finanziaria e straordinaria, ha generato un risultato positivo di €.409.004, con conseguente risultato intermedio "valore aggiunto globale lordo" di € 20.149.919.
L'imputazione degli ammortamenti di competenza dell'esercizio per € 97.577 ha generato il "valore aggiunto globale netto" di € 20.052.342.

Determinazione del valore aggiunto

A) valore globale della produzione	2012	2011	2010
Contributi pubblici assimilabili ai proventi			
Contributi da Ministero del Lavoro	32.484.305	34.429.263	35.434.882
Contributi da Amm.ni Pubbliche	262.373	390.101	282.758
Contributi da strutture sindacali	4.130.599	6.370.472	3.476.509
Altri proventi			
Proventi di natura non finanziaria	622.225	452.582	469.011
Totale valore globale della produzione	**37.499.502**	**41.642.418**	**39.663.160**

B) oneri intermedi della produzione			
Oneri per servizi	16.992.727	20.848.437	19.169.970
Oneri per godimento beni terzi	122.372	61.428	66.735
Accantonamenti	100.000		
Oneri diversi di gestione	643.488	436.828	566.918
Totale oneri intermedi della produzione	**17.758.587**	**21.346.693**	**19.903.623**

Valore aggiunto caratteristico lordo	**19.740.915**	**20.295.725**	**19.759.537**

C) componenti accessori e straordinari			
Proventi di natura finanziaria	64.859	107.075	120.078
Oneri finanziari	(35.175)	(10.119)	(10.866)
Proventi straordinari (plusvalenze e sopravvenienze)	379.320	526.552	0
Totale componenti accessori e straordinari	**409.004**	**623.508**	**109.212**

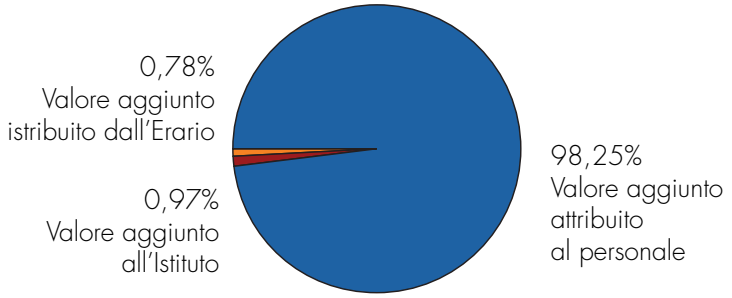
Valore aggiunto globale lordo	**20.149.919**	**20.919.233**	**19.868.749**
Ammortamenti	(97.577)	(125.599)	(132.126)
Valore aggiunto globale netto	**20.052.342**	**20.793.634**	**19.736.623**

Distribuzione del valore aggiunto globale netto

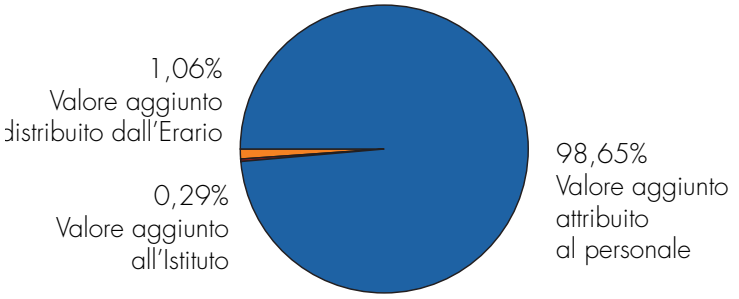
	2012	2011	2010
Remunerazione del personale	19.701.863	20.512.003	18.864.022
Oneri del personale			
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	194.879	221.389	225.201
Imposte e tasse			
Remunerazione dell'Istituto	155.600	60.242	647.400
Avanzo dell'esercizio			
Valore aggiunto globale netto	**20.052.342**	**20.793.634**	**19.736.623**

Distribuzione del valore aggiunto (%)

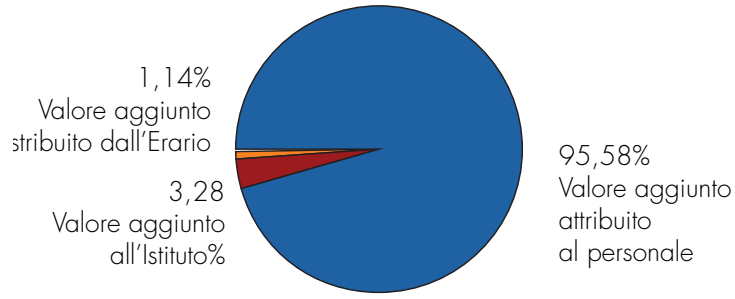
2012



2011



2010



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

L'anno 2012 è stato particolarmente intenso per l'ITAL, in primo luogo per l'impegno conseguente alla "Manovra Monti-Fornero", che ha assorbito non poco il tempo e l'energia del personale della sede centrale per studiare e approfondire le nuove disposizioni, anche al fine di formare e indirizzare il lavoro degli operatori sul territorio.
Il 2012 è anche coinciso con il sessantesimo "compleanno" del Patronato, che ha comportato l'organizzazione e la realizzazione di numerose attività celebrative.
Nonostante i ritmi di lavoro, l'ITAL nazionale ha proseguito nell'intento di aumentare la rilevanza delle informazioni fornite nel bilancio sociale e, soprattutto, in quello di strutturare maggiormente la raccolta delle informazioni sulle attività svolte a livello decentrato. Su questo fronte, sei sedi provinciali stanno sperimentando la redazione del bilancio sociale relativo al territorio di loro pertinenza, potendo anche contare sulle Linee Guida elaborate e distribuite dalla sede centrale.
Per il 2013 l'ITAL Nazionale proseguirà in questa direzione, per il miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia della sua rendicontazione sociale.

Questionario di valutazione

Dati sul compilatore del questionario

◯ operatore o collaboratore ITAL sul territorio
◯ opero all'interno del Sistema dei Servizi della UIL
◯ delegato di categoria UIL
◯ Altro, specificare

Il Bilancio Sociale dell'ITAL UIL

La mia valutazione è:

	Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima
Completo	◯	◯	◯	◯
Utile	◯	◯	◯	◯
Chiaro nell'esposizione	◯	◯	◯	◯
Gradevole nella grafica	◯	◯	◯	◯

Quali parti del Bilancio Sociale dell'ITAL UIL possono essere migliorate?

Può essere migliorato:	Per niente	Poco	Va bene così	Molto	Moltissimo
Identità	○	○	○	○	○
Stakeholder	○	○	○	○	○
Governance	○	○	○	○	○
Risorse umane	○	○	○	○	○
Attività	○	○	○	○	○
Risultati economici	○	○	○	○	○

Dalla lettura del bilancio sociale emerge che l'Ital Uil ….

La mia valutazione è:

	Negativa	Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima
E' chiaro nel definire gli obiettivi che persegue	○	○	○	○	○
E' utile alla collettività	○	○	○	○	○
E' trasparente nella comunicazione	○	○	○	○	○
Opera coerentemente con i valori dichiarati	○	○	○	○	○
E' aperto alla valutazione del proprio operato	○	○	○	○	○
E' attento nel gestire la relazione con gli stakeholder	○	○	○	○	○

Dalla lettura del bilancio sociale sono emersi aspetti dell'Ital Uil che non conosceva?

○ No
○ Sì, in particolare

Grazie!