



11° BILANCIO SOCIALE ITAL UIL

11° BILANCIO SOCIALE DELL'ITAL UIL

Il Bilancio Sociale 2014 dell'ITAL UIL
è stato realizzato dal **Gruppo di Lavoro Interno**



2014 - I NUMERI DELL'ITAL UIL

<u>62</u>	Anni di attività
<u>11</u>	Edizioni del bilancio sociale
	Il sistema Itai
<u>1</u>	sede centrale
<u>18</u>	sedi regionali
<u>105</u>	sedi provinciali
<u>505</u>	sedi zonali
<u>683</u>	recapiti
<u>132</u>	sedi estere
<u>171</u>	Recapiti all'estero
<u>1.192</u>	Operatori in Italia e all'estero
<u>3.044</u>	Collaboratori volontari in Italia e all'estero
<u>105</u>	Giornate di formazione
<u>180</u>	Medici convenzionati
<u>412</u>	Legali convenzionati
<u>912.996</u>	Persone che si sono rivolte all'ITAL UIL (in Italia e all'estero)
<u>1.129.504</u>	Pratiche aperte
<u>805.275</u>	Accessi al sito internet
<u>€ 37.830.840</u>	Contributi dal Ministero del Lavoro
<u>€ 20.716.743</u>	Valore aggiunto globale (lordo)
<u>€ 70.623</u>	Avanzo dell'esercizio

INDICE

Lettera del Presidente 7

Nota metodologica 8

1 Identità 10

1.1 La storia

1.2 Il sistema valoriale e la missione

1.3 Gli ambiti operativi

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

1.5 Gli stakeholder

2 Governance, organizzazione e risorse umane 24

2.1 L'articolazione territoriale in Italia e all'estero

2.2 Il sistema di governo

Il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Il Collegio dei Sindaci

L'organizzazione del lavoro

L'organigramma della sede centrale

2.3 Le risorse umane

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	40
3.1 I progetti "trasversali" L'archivio ITAL UIL	
3.2 L'analisi dell'utenza	
3.3 L'area Assistenza e Tutela Previdenza e Assistenza Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro Immigrazione Attività Internazionale	
3.4 L'impegno per il sociale Il Servizio Civile Volontario Le esperienze con il Terzo Settore L'Unione Italiani nel Mondo (UIM)	
3.5 La formazione e l'aggiornamento L'attività formativa in Italia L'attività formativa all'estero	
3.6 L'impegno per la comunicazione	
4 Risultati economici	60
4.1 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto	
5 Obiettivi di miglioramento	63
Questionario di valutazione del bilancio sociale	

Le modalità con cui si presenta un lavoro non fanno parte della sostanza dell'argomento affrontato ma senz'altro ne esplicitano la funzione. Più volte abbiamo fatto notare come l'asimmetria con cui si presenta un Bilancio Sociale non ne fa uno strumento organizzativo, né una occasione di riflessione perché nel frattempo è mutato il contesto.

Il risultato finale è che anche il Bilancio Sociale finisce per essere annoverato tra gli strumenti documentali, non certo storici, ma senz'altro utili alla consultazione per raffrontare spezzoni di attività. Di solito, la presentazione di un Bilancio Sociale, sia per la tempistica della definizione dell'attività, sia per gli adempimenti statutari connessi, (ad esempio l'approvazione del Conto Consuntivo economico) avviene nel trimestre conclusivo dell'anno successivo a cui si riferisce. Difatti anche quest'anno come negli anni precedenti ci siamo ritrovati a concludere il lavoro nel mese di ottobre 2015. Poi la vicenda dei #tagliaipatronati ci ha visti impegnati in un'azione di convincimento più complicata di quella dell'anno precedente non ci ha permesso di discuterlo in tempo utile prima della fine del 2015.

Ma non è solo una motivazione metodologica sorta quest'anno. La presentazione del Bilancio Sociale 2014 acquista oggi connotati di discussione diversi. Ci sono scenari di lavoro futuro cambiati, la necessità di predisporre griglie di prestazioni di attività da monitorare costantemente, nuove attività su cui fare tutoraggio e nuovi stakeholder da approcciare.

Tutto questo richiede un doppio salto: una riflessione diversa sul Bilancio Sociale 2014, un'analisi sintetica del Bilancio Sociale 2015 e impostare il Bilancio 2016.

Un doppio salto per metterci al passo con i decreti ministeriali in applicazione alla legge 190/2014 e che ci deve vedere raccolti tutti quanti intorno alla sfida della "evoluzione" del patronato che significa una affermazione più incisiva del nostro ruolo sociale.

Si chiude praticamente un cerchio durato 15 anni, dalla legge 152/2001 ai giorni nostri. Ora per accompagnare l'evoluzione del patronato occorrerà innanzi tutto "raccontare l'attività" poi "analizzare l'attività" sul territorio ed infine "quantificare l'attività" e verificarne l'utilità. Il Bilancio Sociale quindi avrà tre fasi di sintesi che per il 2014 sono raccolte nel testo qui di seguito, mentre per il 2015/2016 avrà la modalità tripartita nel tempo, nel luogo e negli spazi. Solo così il Bilancio Sociale sarà un testo vivo, vissuto e vivace.

Gilberto De Santis
Presidente Ital Uil

NOTA METODOLOGICA

Nel 2014 l'Ital Uil è giunto alla stesura dell'undicesima edizione del suo Bilancio Sociale. Dal 2004 l'Istituto non ha modificato la periodicità del documento e non ha mai interrotto la sua redazione.

La sua impostazione è stata in parte rivista per renderlo più agile e fruibile, convinti che assolve alle sue funzioni di comunicazione, interna ed esterna, e di trasparenza. Infatti, l'ottica con cui viene steso è quella di dare una visione, più precisa possibile, dell'attività e delle iniziative dell'Istituto.

Il Consiglio di Amministrazione ha affidato la stesura dell'undicesimo Bilancio Sociale a un Gruppo di Lavoro interno (GdL), composto dal Vicepresidente dell'Istituto, Alberto Sera, da sette dipendenti della sede centrale e da un ricercatore; il Gruppo di Lavoro è coordinato da Marianna De Rossi.

IL GRUPPO DI LAVORO

Alberto Sera Vicepresidente Ital Uil

Marianna De Rossi Area Organizzazione

Silvia La Ragione Ufficio Stampa

Anna Ginanneschi 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 Area Assistenza e Tutela (politiche del lavoro)

Cristina Greco Dottore di ricerca Sapienza Università di Roma e nostra consulente della Cooperativa Memorabilis

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.

Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni:

www.italuil.it

informazioni@pec.italuil.it

06-852331

Numero verde 800 08 53 03

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 oltre 30 Paesi esteri. La sede centrale dell'Istituto è a Roma.

L'Ital Uil è presente in Italia e all'estero con 761 sedi e 854 recapiti e svolge la sua attività avvalendosi di 1.192 operatori e 3.044 collaboratori volontari. Nel 2014 gli operatori hanno assistito circa 912.996 utenti, aprendo circa 1.129.504 nuove pratiche. Guardando alla dimensione economico-finanziaria, nell'anno oggetto di rendicontazione, l'Ital Uil ha ottenuto € 37.830.840 di contributi dal Ministero del Lavoro assimilabili a proventi, chiudendo l'esercizio con un avanzo di € 70.623. L'identità del Patronato si fonda su un flusso di relazioni, che ne definiscono la vita, le credenze e la posizione nel sistema sociale italiano. Essa si presenta come un oggetto dinamico, legato alla percezione degli attori coinvolti, e per questo sottoposta a una negoziazione continua: mentre i valori costitutivi trovano conferma, nuove opportunità di sviluppo vengono a delinearsi, in risposta al cambiamento dei valori sociali. La forza di questo processo evolutivo si fonda sul dialogo che l'Ital Uil intesse con vecchi e nuovi interlocutori, siano essi individuali o collettivi, posti al centro della logica di funzionamento del Patronato, alla quale aggiungono una visione e un contributo propri.

La mobilitazione contro i tagli al fondo patronati previsti dalla legge di stabilità ha rappresentato uno degli eventi che hanno inciso in modo significativo sul processo di accrescimento dell'identità Ital Uil. L'esperienza di una battaglia condivisa si è tradotta infatti in una presa di coscienza individuale e collettiva in merito all'importanza del ruolo svolto a più livelli dal Patronato. Dalle frasi e dalle affermazioni di coloro che sostengono le ragioni del No, e riconoscono il ruolo decisivo e irrinunciabile del Patronato, sono emerse le peculiarità di un'identità in sviluppo, profondamente ancorata al suo territorio e all'esigenze comuni. Particolare attenzione è stata data agli emendamenti presentati a sostegno della mobilitazione e ai documenti giunti dalla Prefettura, dall'INAIL e dalle sedi territoriali dell'INPS. Vengono a delinearsi nuovi valori positivi spontaneamente associati all'identità dell'Ital Uil. Tra le prime considerazioni vi è quella che definisce i patronati il fiore all'occhiello del sistema sociale del Paese. I concetti più rilevanti, di seguito elencati, sintetizzano le caratteristiche dell'identità del Patronato, traducendone funzioni, finalità e valori, e definendolo come:

gratuito: tutti i cittadini, a prescindere dalla stato socio-economico e dalle condizioni contributive, possono usufruire gratuitamente di una serie di prestazioni a carattere universale erogate dal Patronato. Si tratta di servizi in favore del cittadino, che in altri Paesi prevedono una retribuzione e che, così condotte, incoraggiano e rafforzano il vincolo solidaristico tra chi è occupato e

chi, provvisoriamente o in modo stabile, è escluso dal mondo del lavoro;

■ **tutore:** l'assistenza e la consulenza gratuite si traducono in sostegno concreto alle fasce più deboli della popolazione, come anziani, invalidi e disoccupati, i quali necessitano di un riconoscimento dei diritti sul piano previdenziale, infortunistico e assistenziale;

■ **garante:** il Patronato rappresenta un segmento indispensabile del servizio pubblico, come previsto dall'art. 38 della Costituzione, che ne esplicita la funzione sociale, quando parla di «organi ed istituti predisposti o integrati dello Stato», con riferimento all'attività di sostegno ai cittadini in difficoltà;

■ **efficiente:** l'azione del Patronato ha reso più efficiente l'uso pubblico delle risorse disponibili e ha agevolato la politica di razionalizzazione della Pubblica Amministrazione, consentendo allo Stato un risparmio annuo di 564 milioni di euro per l'Inps;

■ **facilitatori:** l'intervento del Patronato nelle procedure di ricorso amministrativo è fondamentale in quanto appoggia l'utente e al tempo stesso agisce in modo preventivo sul ricorso alla magistratura;

■ **intermediario:** gli sportelli Inps hanno beneficiato della funzione sussidiaria e integrativa svolta dal Patronato, che ha permesso non solo di decongestionare il carico operativo, ma anche di migliorare la qualità dei servizi offerti in front office;

■ **capillare:** la presenza di una complessa rete di strutture dislocata sul territorio nazionale e internazionale, assicura ai cittadini residenti in piccoli centri e all'estero una continuità dell'assistenza, a prescindere dalla posizione geografica;

■ **sussidiario:** il contatto tra lo Stato italiano e i cittadini che si trovano all'estero, in alcuni casi, è assicurato esclusivamente dal Patronato, in risposta al processo di ridimensionamento dei Consolati;

■ **moderno:** le tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno avviato un processo di telematizzazione, cui ha aderito anche la Pubblica Amministrazione. Il Patronato assolve il 90% delle pratiche INPS trattate per via telematica, sostenendo gli utenti con difficoltà di accesso alla rete, e dunque contribuendo a ridurre il divario digitale a favore dei soggetti a rischio di esclusione sociale.

■ **versatile:** il Patronato è un canale diretto e un punto di riferimento essenziale, in grado di cambiare a seconda delle nuove esigenze dei cittadini, diventando sempre più componente e qualificato.

1.1

La storia

Giunti all'undicesima edizione del nostro Bilancio Sociale, ripercorrere gli avvenimenti che hanno caratterizzato più di sessant'anni di attività sarebbe un ripetere cose già scritte.

In questo lasso di tempo si sono succedute leggi e schieramenti politici, la stessa società e le sue esigenze sono cambiate "costringendo" il Patronato a scontrarsi continuamente con nuove difficoltà da superare e nuove sfide da vincere.

Il 2014 è stato per noi un anno molto importante, un anno che ci ha visto scendere in campo contro una Legge di stabilità che voleva impedirci di continuare a svolgere il nostro lavoro come "Patronato dei cittadini", che è quello di garantire un'assistenza gratuita ai lavoratori e ai cittadini tutti. Per questo riteniamo più importante non tanto ripetere quello che è stato fatto dalla nostra nascita ad oggi, ma per chi lo abbiamo e continueremo a farlo.

Il sistema valoriale e la missione

I valori

Nel 2006 l'Ital Uil ha elaborato la Carta dei valori, un documento che individua un insieme di principi posti a fondamento della missione dell'Istituto, che orientano l'azione intrapresa dagli operatori dislocati in Italia e all'estero e ne catalizzano le energie. Tra i dieci valori richiamati dalla Carta, quest'anno ne ricordiamo alcuni che interpretano in modo più specifico le problematiche affrontate e le azioni intraprese dall'Ital Uil nel 2014.

■ **Utilità:** riguarda l'esplicitazione del valore che la collettività attribuisce all'azione svolta dal Patronato. Tale valore richiama la lotta ai tagli dei fondi al Patronato, che lede i diritti di coloro che si rivolgono all'Ital Uil e implica un ridimensionamento dell'utilità sociale delle risorse coinvolte.

■ **Socialità:** l'Ital Uil si impegna nel facilitare le relazioni tra cittadino e Pubblica Amministrazione e tra soggetti differenti per condizione lavorativa, sociale, culturale e linguistica, al fine di rispondere alle esigenze individuali e collaborare alla ricerca del benessere collettivo.

■ **Futuro:** il lavoro svolto dall'Ital Uil si traduce in un rinnovo costante delle azioni intraprese a sostegno del cittadino, che va di pari passo con i cambiamenti richiesti dalla società della conoscenza e dai sistemi di comunicazione e informazione. A tale scopo, il Patronato coopera alla riduzione del divario digitale a favore delle categorie sociali a rischio di emarginazione, guardando con attenzione alle differenze generazionali, di genere e linguistico-culturali.

L'Ital Uil fa propri anche i valori derivanti dal legame di appartenenza al Sistema UIL.

La missione

Consapevole di svolgere un ruolo di forte utilità sociale, l'orientamento dell'Ital Uil è stato negli anni quello di cercare sempre di andare oltre la semplice erogazione del servizio, facendo dell'attenzione alla persona una sua caratteristica predominante.

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

La missione, diffusa in modo capillare a tutti i livelli e condivisa unitariamente dall'Istituto, si arricchisce delle varie condizioni contestuali specifiche del territorio 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:

- Previdenza e Assistenza
- Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Immigrazione
- Internazionale
- Sociale
- Formazione
- Comunicazione
- Legale
- Organizzazione
- Amministrazione
- CED



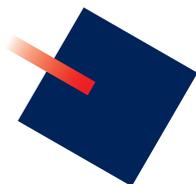
PREVIDENZA E ASSISTENZA



**INVALIDITÀ CIVILE
E HANDICAP**



SALUTE E SICUREZZA



PUNTO COMA



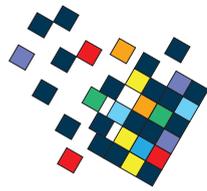
SERVIZIO CIVILE



GARANZIA GIOVANI



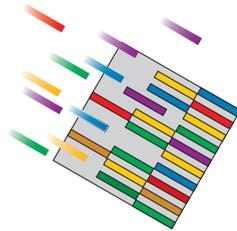
SVILUPPO LAVORO



FORMAZIONE



EMIGRAZIONE



IMMIGRAZIONE



INTERNAZIONALE



MOBBING E STALKING



MATERNITÀ E PATERNITÀ



I NUOVI AMMORTIZZATORI SOCIALI



ITAL UIL

Istituto di Patronato per l'assistenza e la tutela socio-previdenziale dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini in Italia e all'estero



CAF UIL

Centro autorizzato per l'assistenza fiscale e interventi collegati



EUROSERVIZI

Servizi Finanziari, Assistenza e consulenza in materia di finanziamenti



ADA

Associazione per i diritti degli anziani



ADOC

Associazione per la difesa e l'orientamento del Consumatore



ANCS

Per l'organizzazione e la promozione delle attività nel settore della cooperazione e cooperazione sociale



ENFAP

Per la promozione e lo sviluppo dell'attività di formazione e riqualificazione professionale



ARCADIA CONCILIA

Servizio che opera nella mediazione e conciliazione civile



FITEL

Assicurazioni e piani di assistenza finanziaria



LABORFIN

Assicurazioni e piani di assistenza sanitaria



numero verde 800085303

UNIAT

Organizzazione impegnata sulle tematiche della casa e del territorio



ISTITUTO PROGETTO SUD

Per la promozione della cooperazione internazionale con i Paesi in via di sviluppo



UIM

Tutela dei diritti e degli interessi degli italiani all'estero e degli stranieri in Italia



ISS

Strumento culturale, di natura promozionale e di ricerca, nonché a tutela del patrimonio storico della UIL e del movimento sindacale in genere



UIL PENSIONATI UFFICIO H

Servizio di prima assistenza informativa rivolto a tutti i cittadini con disabilità e loro famiglie



MOBBING E STALKING

Centro di ascolto contro tutte le violenze



UIL PARI OPPORTUNITÀ

Politiche di genere, per l'in dividuazione, la verifica e l'attuazione delle politiche di genere



UIL ARTIGIANATO

Organizzazione dei lavoratori dell'artigianato



UIL FRONTALIERI

Organizzazione dei lavoratori di frontiera che svolgono attività lavorativa all'estero



C.I.Q.

Organizzazione della Uil tra i quadri nelle categorie



L'ITAL UIL CON IL CE.PA. E GLI ALTRI RAGGRUPPAMENTI DEI PATRONATI CENTRO PATRONATI (CE - PA) ACLI - INSA - 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. La collaborazione tra tutti i Patronati è fondamentale per promuovere istanze volte a migliorare i contenuti e i servizi erogati alla collettività e per aumentare il peso nei confronti degli interlocutori istituzionali (Enti previdenziali, Ministeri, Enti locali ecc).

Di seguito si segnalano alcune attività più significative che hanno coinvolto il CE.PA. nel 2014: Ad Aprile è stata presentata a Roma presso Roma Eventi fontana di Trevi, la ricerca promossa dai patronati del CE.PA. intitolata "Salute e lavoro: atteggiamenti e consapevolezza dei cittadini italiani e stranieri". Lo studio, realizzato da Ispo per conto del Centro Patronati, ha avuto lo scopo di mettere in evidenza la scarsa conoscenza delle malattie professionali tra i lavoratori stranieri e italiani. Scopo dell'indagine è quello di sollecitare un confronto con le istituzioni per mettere in campo azioni di prevenzione.

A maggio il Patronato ITAL ha partecipato alla Giornata Nazionale della Previdenza e del Lavoro. L'evento, dedicato al mondo delle pensioni e del welfare, si è svolto a Milano. I Patronati aderenti al CE.PA. hanno partecipato al Convegno "La riforma previdenziale Fornero e il caso esodati: ruolo ed esperienze del Patronato.

L'Ital, insieme agli altri patronati dei raggruppamenti del Ce.Pa e del Cipla, hanno dato avvio ad una collaborazione con la Fondazione ENASARCO, la Cassa di previdenza e assistenza degli agenti e rappresentanti di commercio.

Per dare concretezza a questa iniziativa la Fondazione ha predisposto e messo a disposizione un canale di accesso ai servizi previdenziali dedicato ai Patronati, con l'intento di facilitare l'attività di informazione, assistenza e tutela degli iscritti ad Enasarco. È stato, infatti, attivato un servizio telematico che consente ai Patronati di visualizzare la posizione anagrafica (segnalando eventuali rettifiche) e l'estratto conto degli iscritti alla Fondazione, nonché di elaborare un calcolo previsionale di pensione e di presentare on line le domande di pensione di vecchiaia.

Nel corso dell'anno i patronati aderenti al CE.PA. hanno sottoscritto due nuove convenzioni con i Fondi pensione Arco e Byblos. Per dare concreto avvio alla collaborazione sono stati organizzati 4 incontri nel corso dei quali sono stati esposti i contenuti delle Convenzioni e presentate le caratteristiche dei singoli Fondi e le modalità di relazione tra i Patronati e i Fondi medesimi.

Agli incontri, che si sono svolti a Roma, Milano, Firenze e Torino, hanno partecipato complessivamente 136 operatori dei Patronati del CE.PA. provenienti da varie regioni d'Italia.

Considerato che nell'anno 2014 è scaduto il Protocollo con il Ministero dell'Interno in materia di semplificazione delle procedure amministrative, il gruppo tecnico del CE.PA. ha avanzato una proposta al Ministero ma a tutt'oggi non si è pervenuti alla firma.

Un fatto di particolare rilevanza che ha unito il Patronati del Cepa nel corso del 2014 è stata la battaglia contro la proposta governativa di ridurre, tramite la Legge di stabilità 2015, l'aliquota di finanziamento ai Patronati. I Patronati del CE.PA. hanno mostrato una straordinaria capacità di mobilitazione popolare che ha portato, nell'arco di poche settimane, alla raccolta di più di un milione di firme di persone che hanno in tal modo dichiarato la loro contrarietà al ridimensionamento del ruolo dei Patronati. E' stata attivata una campagna di sensibilizzazione denominata "Al Patronato TuteliAMO".

E' stata organizzata la Giornata della tutela il 15 novembre 2014, nel corso della quale i Patronati del CE.PA., con manifestazioni unitarie in oltre 200 piazze d'Italia, si sono presentati ai cittadini, ai lavoratori e ai pensionati, per chiedere solidarietà, affinché l'azione sociale dei Patrona-

ti non fosse compromessa. Sono state attivate campagne di informazioni tramite i social network (Facebook e Twitter); sono stati organizzati incontri istituzionali, quali ad esempio il ricevimento dei Presidenti dei Patronati del Ceba da parte del Presidente del Senato se. Piero Grasso, come pure il ricevimento da parte del Ministro del lavoro, Giuliano Poletti. La straordinaria mobilitazione condotta unitariamente in questi mesi dai Patronati del CE.PA. ha ottenuto il risultato di ridurre il taglio; questo risultato consentirà di continuare un confronto serio con il ministero del Lavoro per dare criteri di valutazione sull'operato di tutti i patronati, evitando di modificare coloro che, in oltre 70 anni di storia, con competenza e professionalità aiutano soprattutto la pubblica amministrazione ad avere relazioni più vicine ai bisogni dei cittadini, incoraggiando un rapporto di fiducia verso le istituzioni.

Già un primo rapporto con le Istituzioni si è avuto con il Sottosegretario Massimo Cassano, che ha incontrato i Presidenti del CePa, dai quali ha ricevuto un documento contenente proposte di possibili attività innovative dei Patronati.

Si sono avuti contatti anche con i rappresentanti dei Raggruppamenti Cipla, Cipas e Copas, con i quali si sono avviate interlocuzioni soprattutto in merito a diversi modelli di Patronato, da ipotizzare alla luce dell'evoluzione della domanda sociale, nonché con riferimento alle relazioni da intrattenere nei confronti del Ministero del lavoro e degli Enti previdenziali.

1.4

Le criticità del contesto di riferimento

Il 2014 è stato un anno complesso e articolato, caratterizzato dalla lotta per la difesa dei presidi di intermediazione gratuita dei patronati che l'Ital Uil offre ai cittadini da oltre sessant'anni, assicurando il sostegno al reddito e i servizi non più garantiti dagli enti statali. Il sistema dei patronati, enti di diritto privato non a scopo di lucro, e i principi di tutela e assistenza gratuita in materia di sicurezza sociale, mercato del lavoro, previdenza, salute, diritto di famiglia e delle successioni, immigrazione, assistenza giudiziaria e medico legale, sono stati messi in discussione dalla decisione annunciata dal Governo Renzi. L'iniziale disegno di Legge di Stabilità prevedeva infatti, a partire dal primo gennaio 2015, una riduzione di oltre il 40% dei fondi agli enti di patronato, per arginare quello che è considerato un dispendio di risorse, ma che in realtà è destinato a incidere negativamente sulle ultime garanzie di welfare universale gratuito. La manovra, articolata in tre mosse, prevedeva uno storno di 150 milioni di euro a un'altra posta del bilancio pubblico, una riduzione dell'anticipo dei pagamenti agli enti di patronato dall'80 al 45%, e infine, a partire dal 2016, un dimezzamento dell'aliquota contributiva destinata al Fondo Patronati (dall'attuale prelievo dello 0,226 sui contributi previdenziali versati dai lavoratori al 0,124%). A fronte di tutto ciò, a partire dal 15 novembre 2014, i Patronati, le Confederazioni sindacali e le Associazioni promotrici hanno programmato e preso parte a un'intensa campagna di mobilitazione e comunicazione, su tutto il territorio nazionale, volta a mostrare ai cittadini il valore sociale dell'azione svolta dal Patronato e le conseguenze di un suo indebolimento. La mobilitazione ha agito su più fronti e sull'intero territorio nazionale, attraverso molteplici iniziative: dalla raccolta firme dei cittadini on-line e sul cartaceo, manifestazione in tutte le città sia davanti alle Prefetture, sia davanti alle sedi INPS, incontri con i Parlamentari, ai quali si è aggiunto l'invio di documenti a tutti i canali informatici del Governo, chiusura per protesta degli sportelli del Patronato in Italia e all'Estero, manifestazione nazionale a Roma dei lavoratori del Patronato. È emerso che un tale ridimensionamento delle risorse non solo compromette la possibilità per i contribuenti di rivendicare i propri diritti usufruendo

di prestazioni gratuite, ma provoca una drastica riduzione delle risorse umane che operano quotidianamente sul territorio, sminuendone il lavoro e non riconoscendone l'apporto. La soluzione allo spreco denunciato dal Governo, non è la riduzione dei fondi, in quanto più che agire in maniera concreta sul fenomeno, si colpiscono le categorie più deboli, come anziani, disabili, immigrati e tutti i cittadini che necessitano di assistenza nel rapporto con la pubblica amministrazione. Alla luce delle considerazioni emerse a gran voce da quanti si sono uniti alla battaglia, il Governo ha predisposto una correzione in due fasi: la prima prevede una riduzione del taglio dai 150 milioni previsti inizialmente ai 50 milioni di euro sulla dotazione complessiva di 430 milioni; la seconda agisce sull'aliquota di finanziamento, dal momento che un suo calo porterebbe a un taglio totale di 298 milioni di euro. Il Tesoro ha optato dunque per un processo di adeguamento e riforma dei patronati – già contemplato dalla Legge di stabilità del 2012, ma mai attuato –, allo scopo di restringere il numero degli enti e ridefinirne alcune competenze, in aggiunta però all'intervento di riduzione dell'aliquota. Tuttavia, non è chiaro come l'abbassamento dell'aliquota contributiva possa essere attuato, dal momento che la legge 152/2001 prevede espressamente che venga utilizzata esclusivamente per il finanziamento dei patronati. Tale clausola ipotizza che avvenga un trasferimento di incarichi verso il Patronato da parte dell'Inps, che in tal caso dovrà occuparsi di remunerare gli enti. In caso contrario, sarà l'Inps a prendere in carico il lavoro finora svolto in maniera capillare dagli sportelli dei patronati, la cui qualità e accessibilità sarebbero garantite solo a fronte dell'apertura e della gestione da parte della Pubblica Amministrazione di 6.000 uffici permanenti e di 5.350 unità in aggiunti per l'Inps, come lo stesso ente previdenziale evidenzia nell'edizione 2013 del suo Bilancio sociale. Più nello specifico, il lavoro dei patronati garantisce un risparmio di 564 milioni di euro, spesa annua che l'INPS dovrebbe sostenere per offrire lo stesso livello di servizi. Senza contare che il sistema dei Patronati agisce a più ampio raggio, dando assistenza ai cittadini italiani residenti all'estero. In molti casi, la disinformazione e la costruzione di un'immagine distorta del ruolo svolto dai patronati, pone in secondo piano la ricaduta positiva che il suo intervento ha su queste collettività. Dal Ministero si attendono i decreti, che definiranno le funzioni dei patronati e come questi potranno esprimerle secondo nuove norme.

C'è da tener presente che il futuro di migliaia di lavoratori e il valore di gratuità dei servizi offerti dal Patronato, come previsto dalla legge 152 del 2001, sono a rischio. Per i cittadini tutto ciò si traduce nella privazione del supporto necessario a districarsi nel rapporto con la Pubblica Amministrazione che, nonostante le promesse di semplificazione, rimane complesso e non facilmente fruibile, soprattutto alla luce della rivoluzione digitale. Ciò dinanzi alle reali difficoltà di comprensione e di accessibilità per chi non ha familiarità con la terminologia frequentemente impiegata dalle amministrazioni pubbliche ed è sprovvisto degli strumenti e delle competenze utili all'uso della tecnologia digitale.

1.5

Gli stakeholder

L'Ital Uil persegue la propria missione attraverso la realizzazione di un'efficace gestione delle attività, fondata su una rete di relazioni diversificate. L'interazione con una molteplicità di soggetti, con categorie sociali eterogenee e con quanti agiscono nel Patronato appare indispensabile sia per il miglioramento dei percorsi organizzativi, sia per il raggiungimento delle finalità comuni. Per comprendere il valore e la natura delle relazioni che il Patronato intrattiene con gli stakeholder coinvolti, per questo bilancio sociale, alle quattro macro-categorie già individuate, sono state

affiancate le considerazioni di alcuni interlocutori che hanno espresso la propria opinione sull'operato e sul ruolo del Patronato:

■ *Soggetti a cui è direttamente rivolta la missione: sono coloro che necessitano di assistenza e tutela negli ambiti di competenza del Patronato.*

La principale finalità dell'Ital Uil è l'erogazione di servizi e prestazioni adeguate alle esigenze e alle istanze degli utenti. La risposta di Ital Uil persegue gli obiettivi di qualità, anche in termini di tempistica e di tecnologie utilizzate. Ciò nel rispetto delle priorità dei cittadini, che cambiano in funzione del contesto socio-economico, delle specificità territoriali e del succedersi delle politiche governative. In tal senso, il Patronato è un punto di riferimento imprescindibile, in quanto facilita il rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione, permettendo al primo di esercitare i propri diritti e di ottenerne l'attuazione.

■ *Soggetti che beneficiano indirettamente della missione: sono gli Enti previdenziali e assicurativi, gli Enti locali, gli Enti bilaterali, l'Asl e le Autorità diplomatiche.*

La capacità di innovazione, di modernizzazione degli strumenti e dei metodi di lavoro, di assistenza dei problemi tecnici, nonché il ruolo di mediazione e di comprensione dell'esigenze dei cittadini, sono elementi costitutivi dell'attività dell'ITAL, che influiscono in senso migliorativo sulla Pubblica Amministrazione e sul sistema di welfare nel suo complesso, aumentandone l'efficienza a vantaggio degli utenti.

■ *Soggetti che realizzano direttamente la missione: sono gli operatori e i collaboratori in Italia e all'Estero, i medici e i legali convenzionati.*

Le risorse umane dell'Ital Uil dispongono di competenze che consentono loro di accompagnare il cittadino sino alla risoluzione del problema, affiancandolo nell'interazione con la Pubblica Amministrazione. A tale scopo, l'Ital Uil garantisce una formazione continua e un aggiornamento costante delle professionalità, cui chiede di condividere i valori e le finalità dell'Istituto e di essere disposti a cogliere i continui cambiamenti imposti dallo sviluppo delle tecnologie della comunicazione e dall'evoluzione del contesto istituzionale, sociale e culturale entro cui quotidianamente operano.

Partner istituzionali, strategici e tecnici che contribuiscono alla realizzazione della missione: sono i Ministeri di riferimento, il Sindacato UIL, il CE.PA., gli altri Patronati, i fornitori di beni, servizi e risorse finanziarie. Si tratta di attori sociali con i quali l'Ital Uil intrattiene un rapporto di interdipendenza, nell'ottica di uno scambio e di una condivisione di forze di diversa natura, necessarie a favorire e ottimizzare l'attività di sostegno e assistenza al cittadino.

I Ministeri delineano il quadro normativo di riferimento, mirando a predisporre vincoli e regole idonee per ogni Patronato, e fissando i diversi ambiti operativi di competenza, i requisiti di qualità strutturali, organizzativi e gestionali, e i meccanismi di finanziamento. L'ITAL, sia come singolo interlocutore, sia come componente del CE.PA. o in accordo con altri Patronati, fornisce ai Ministeri una risposta in termini di proposte, osservazioni e indirizzi di azione, a partire dai quali riflettere per assicurare una coerenza del sistema di welfare rispetto alle esigenze dei cittadini evidenziate grazie al lavoro svolto dal Patronato. L'approccio sistemico genera una sinergia tra il Sindacato UIL e le sue strutture collaterali, tra le quali l'ITAL, essenziale al perseguimento degli obiettivi

di crescita e di efficacia dei servizi rivolti al cittadino. Nel rapporto con gli altri Patronati e con i componenti del CE.PA. sono fondamentali il confronto e la partecipazione: la pianificazione e la realizzazione di interventi comuni e l'azione combinata ai tavoli di confronto istituzionali passano attraverso questo sistema collaborativo. Infine, attraverso l'impiego e la gestione delle risorse materiali e finanziarie provenienti dai fornitori di beni e servizi e dagli Istituti finanziari, il Patronato coordina e supporta le sue funzioni operative quotidiane.

Di seguito, sono riportate le osservazioni di alcuni tra i soggetti afferenti alle suddette macro-categorie. I commenti sono tratti dalla comunicazione ufficiale, mentre alcune brevi considerazioni, alla luce del ruolo che i social network ricoprono nella società dell'informazione e della comunicazione, sono state raccolte da Internet e in particolare dalle interazioni via Twitter:

Le dichiarazioni

Mauro Nori, Direttore Generale Inps – 30 ottobre 2014

"I Patronati svolgono una duplice funzione: da una parte sono un pezzo del segmento del servizio pubblico, dall'altra svolgono un lavoro riconosciuto dalla Costituzione, di controparte dell'ente previdenziale nella definizione della corretta prestazione".

Titti Di Salvo On., LED – 30 ottobre 2014

"La legislazione del lavoro e persino la Costituzione individuano il Patronato e assegnano al patronato un ruolo di parte che non è sostituito e non è sostituibile dall'INPS neppure se si organizzasse al meglio; c'è un ruolo che riguarda il patrocinio gratuito e che viene affidato al patronato in quanto soggetto di parte che penso vada conservato perché non sostituibile da questo punto di vista neanche con l'ottimizzazione del servizio".

Laura Garavini On. – 3 novembre 2014

"I Patronati sono più efficienti della stessa Amministrazione Pubblica; sono enti moderni: i Patronati favoriscono la telematizzazione del disbrigo di pratiche amministrative; sono enti versatili, punto di riferimento per una variegata serie di cittadini, i Patronati hanno dimostrato negli anni la capacità di rispondere in modo qualificato anche alle nuove esigenze del Paese. Un esempio calzante è il supporto che offrono da qualche anno agli immigrati, in materia di concessione di permessi di soggiorno o ricongiungimenti familiari; offrono un servizio gratuito al cittadino".

Federico Fornaro Sen. PD - Commissione Finanze di Palazzo Madama – 11 novembre 2014

"I Patronati sbrigano tutta una serie di servizi che in altri Paesi vengono offerti, a pagamento, da privati".

INPS, Comitato Provinciale di Campobasso – 11 novembre 2014

"Il sistema patronati con la sua azione, in questi anni, ha contribuito significativamente alla politica di razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse pubbliche".

INPS, Comitato Regionale Lombardia – 11 novembre 2014

"I Patronati svolgono un servizio di carattere universale, gratuito, rivolto alle persone e alla comunità".

INPS, Direzione Provinciale di Taranto – 12 novembre 2014

"Il progressivo estendersi della telematizzazione, in un Paese in cui il tasso di alfabetizzazione in-

formatica è tra i più bassi nei Paesi occidentali, obbliga già, di fatto, una larga fetta degli assistiti a ricorrere all'assistenza di terzi per l'espletamento di quasi tutti gli adempimenti necessari nei rapporti con l'INPS".

INPS, Segreteria del Comitato Regionale per la Puglia – 13 novembre 2014

"Che l'attività dei Patronati, è di preziosa interlocuzione, integrazione e quasi di sussidiarietà, rispetto all'INPS, quali Partners privilegiati, consistendo in assistenza, consulenza, tutela, attività informative, di servizio, di assistenza tecnica attraverso una rete capillare di strutture sul territorio, riferimento anche per i cittadini residenti in piccoli centri".

Francesco Rampi, Presidente del CIV dell'INAIL – 19 novembre 2014

"I Patronati svolgono una importante funzione di prevenzione del ricorso alla magistratura fornendo assistenza agli utenti nelle procedure di ricorso amministrativo".

"Nella gratuità si realizza un vincolo solidaristico tra chi lavora e chi non ha lavoro e la universalità del patrocinio gratuito realizza il sostegno del mondo del lavoro a tutti i cittadini a prescindere dalla loro condizione".

Social network:

Laura Garavini On. – 13 marzo 2014

"Importante che i Patronati siano sempre più strumento di motore sociale e innovazione".

Francesco Cecchetti, SEL – 5 novembre 2014

"Nelle legge di stabilità si prevedono tagli ai patronati. Chi ha usufruito o usufruisce di questi servizi sa bene".

Barbara Alberti – 18 novembre 2014

"Il Patronato è l'ultimo ufficio al servizio del cittadino, immune da vizi della burocrazia, ente che fa del nostro un paese civile".

"Tagliare le risorse ai Patronati? E perché? I Patronati ci aiutano gratuitamente, con efficienza rara, coscienza e passione".

"Quando ho scoperto i Patronati mi è sembrato un sogno: uffici che funzionano, dalla parte del cittadino".

Mauro Nori, Direttore generale INPS – 18 novembre 2014

"Il nostro è un lavoro complesso e la qualità deve essere l'obiettivo da condividere con i Patronati".

"Senza il Patronato l'INPS non sarebbe in grado di assistere 40 milioni di cittadini e 1,5 milioni di aziende".

Cesare Damiano On. – 20 novembre 2014

"Patronato luogo naturale in cui trova rifugio il ceto medio. Tagliare fondi significa accrescere disagio sociale".

Alessia Rotta, Segreteria PD – 20 novembre 2014

"Crediamo che servizio Patronato abbia grande impatto sociale. No questione economica".

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.

La sede centrale è principalmente impegnata a dettare le linee programmatiche che indirizzano l'attività di patronato e sovrintende 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 105 sedi provinciali e le 505 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 132 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 2013 il centralino ha registrato 7.396 richieste di informazioni per l'Ital Uil.

La tabella che segue aggrega le sedi e i recapiti presenti in Italia (incluse la sede centrale e le sedi regionali) nel 2014

Sedi e recapiti in Italia

Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2014	629	683	1.312

Sedi e recapiti per regione 2014

Regione	Sedi	Recapiti	Totale uffici
Abruzzo	21	13	34
Basilicata	16	25	41
Calabria	40	23	63
Campania	44	68	112
Emilia Romagna	32	33	65
Friuli V.G.	11	14	25
Lazio	58	42	100
Liguria	10	15	25
Lombardia	42	113	155
Marche	20	16	36
Molise	6	3	9
Piemonte	40	26	66
Puglia	91	105	196
Sardegna	12	6	18
Sicilia	105	55	160
Toscana	28	56	84
Trentino A.A.	10	7	17
Umbria	16	4	20
Valle D'Aosta	1	-	1
Veneto	25	59	84
Totale*	628	683	1.311

(*I dati regionali non includono la sede centrale

Il dettaglio regionale continua a confermare lo storico radicamento dell'Istituto in alcune regioni del sud Italia, come la Sicilia, che predomina con il 16,7% delle sedi (esclusi i recapiti) rispetto al totale nazionale, la Puglia (14,5%) e il Lazio (9,2%).

Sedi e recapiti all'estero

Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2014	132	171	303

La tabella seguente, che aggrega sedi e recapiti, mostra l'articolazione della presenza Itai Uil all'estero.

Sedi e recapiti per nazione

Paesi	2014
Argentina	23
Australia	32
Austria	1
Belgio	15
Brasile	11
Canada	10
Croazia	6
Ecuador	1
Egitto	1
Francia	32
Germania	38
Grecia	1
Inghilterra	5
Libia	1
Messico	1
Madagascar	1
Marocco	1
Paraguay	1
Perù	1
Polonia	1
Rep. Ceca	1
Romania	6
San Marino	1
Santo Domingo	1
Slovenia	2
Spagna	1
USA	18
Sud Africa	3
Svizzera	66

◀ Tunisia	1
Uruguay	7
Venezuela	13
Totale	303

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:

- La Consulta Nazionale
- Il Consiglio di Amministrazione
- 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 Territoriali, la gestione dell'attività di patronato sul territorio nazionale è demandata alle competenti strutture territoriali della UIL (CST), che comandano a tale attività loro personale dipendente.

Il modello di *governance* si può quindi definire "bivalente". Da un lato, ciascuna CS-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

Le norme che disciplinano il funzionamento e gli ambiti decisionali del Consiglio di Amministrazione (CdA) sono definite agli articoli 8 e 9 dello Statuto.

Il CdA è nominato dall'esecutivo nazionale della Uil ed è costituito da tre componenti ivi compreso il Presidente.

Dal 1993 al 2013 i componenti del CdA sono passati da 41 a 13, per ridursi ulteriormente a 3 nel 2014.

Spetta al Consiglio di Amministrazione:

- predisporre ed 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;
- 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.

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.

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.

L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

La struttura organizzativa dell'Ital Uil si caratterizza per la divisione in tre Aree di funzionamento, ognuna delle quali sviluppa una specifica articolazione e gestione delle risorse. Tale divisione facilita l'azione di intermediazione tra la pianificazione strategica, le unità organizzative e i nuclei operativi. Sulla base della suddivisione in macro-aree, la struttura è composta da tre risorse di Governance, sei Responsabili e referenti informali di Area, due risorse di staff, venticinque addetti delle diverse Aree e tredici consulenti esterni; a queste vanno aggiunte le risorse collegate ad attività di consulenza medica e legale e del personale distaccato.

L'Area Governance è costituita dai presidi professionali ed è finalizzata all'affermazione di un indirizzo strategico, all'incoraggiamento di interventi di innovazione, alla definizione dell'identità del Patronato, al presidio delle interrelazioni con le strutture territoriali, allo sviluppo delle competenze chiave e al monitoraggio direzionale delle prestazioni.

L'Area Servizio comprende i presidi (interni ed esterni) dei servizi offerti e delle prestazioni erogate; si rivolge alle unità di presidio distribuite sul territorio, cui assicura un supporto specialistico anche in termini organizzativi.

L'Area Supporto include i presidi aziendali amministrativi e operativi e ha come obiettivo il funzionamento e lo sviluppo organizzativo in termini di strutture, processi lavorativi, strumenti e risorse. Inoltre essa è trasversale rispetto alle aree di business e monitoraggio direzionale delle performance.

L'ORGANIGRAMMA DELLA SEDE CENTRALE

Consiglio di Amministrazione							
Presidenza							
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	Previdenza pubblica e privata	Periodici
Audit	Sedi	Contenzioso	Elaborazione dati	Previdenza complementare	Servizio civile	Previdenza complementare	Stampa
Personale	Attività e statistica	Giurisprudenza	Gestione reti	Immigrazione	Rete associativa	Infotorni sul lavoro e malattie professionali	Social network
Formazione	Formazione	Attività legale	Archiviazione ottica	Salute, Sicurezza e danni da lavoro	Giovani emigranti (UIM)	Prestazioni a sostegno del reddito	Comunicazione interna
Economato	Collaboratori volontari	Consulta legale	Web conference	Prestazioni a sostegno del reddito		Assistenza e tutela sociale	Marketing
			Banca dati	Assistenza obbligatoria		RED EST, CUD, OBISM	
				Invalidità civile		Supporto alle autorità diplomatiche e consolari	
				Consulta medici		Attestazione di esistenza in vita	

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. 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
2014	944	2976	3920

La tabella successiva illustra come le realtà regionali hanno contribuito alla formazione del dato medio nazionale.

Distribuzione geografica degli operatori

Regioni	2014
Abruzzo	26
Basilicata	18
Calabria	60
Campania	53
Emilia Romagna	66
Friuli V.G.	19
Lazio	84
Liguria	20
Lombardia	59
Marche	27
Molise	7
Piemonte	49
Puglia	112
Sardegna	20
Sicilia	159
Toscana	43
Trentino A.A.	19
Umbria	20
Valle D'Aosta	3
Veneto	40
Totale regioni	904
Sede centrale	40
Totale	944

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

Analisi di genere operatori (2014)

Regioni	% Uomini	% Donne
Abruzzo	27%	73%
Basilicata	50%	50%
Calabria	52%	48%
Campania	47%	53%
Emilia Romagna	14%	86%
Friuli V.G.	5%	95%
Lazio	17%	83%
Liguria	10%	90%
Lombardia	14%	86%
Marche	41%	59%
Molise	71%	29%
Piemonte	18%	82%
Puglia	43%	57%
Sardegna	20%	80%
Sicilia	44%	56%
Toscana	9%	91%
Trentino A.A.	5%	95%
Umbria	10%	90%
Valle D'Aosta	67%	33%
Veneto	18%	83%
	30%	70%

La maggior parte degli operatori in Italia continua a essere costituita da donne, che rappresentano il 70% 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 l'80% 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 e qualifica (2014)

Regioni	Responsabili		Seconde unità		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Abruzzo	6	13	2	5	26
Basilicata	5	7	4	2	18

◀ Calabria	21	18	10	11	60
Campania	18	23	4	8	53
Emilia Romagna	4	27	6	29	66
Friuli V.G.	0	10	1	8	19
Lazio	7	44	5	28	84
Liguria	1	9	1	9	20
Lombardia	4	34	2	19	59
Marche	5	14	4	4	27
Molise	3	2	2	0	7
Piemonte	3	29	3	14	49
Puglia	39	52	8	13	112
Sardegna	3	9	3	5	20
Sicilia	52	48	27	32	159
Toscana	2	23	2	16	43
Trentino A.A.	0	9	1	9	19
Umbria	1	13	1	5	20
Valle D'Aosta	0	1	2	0	3
Veneto	4	22	2	12	40
Totale	178	407	90	229	904

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 (2014)

Regioni	% Tempo determinato	% Tempo indeterminato	% Part time	% Full time
Abruzzo	29%	71%	57%	43%
Basilicata	6%	94%	41%	59%
Calabria	6%	94%	68%	32%
Campania	4%	96%	70%	30%
Emilia Romagna	26%	74%	47%	53%
Friuli V.G.	11%	89%	50%	50%
Lazio	17%	83%	52%	48%
Liguria	9%	91%	64%	36%
Lombardia	24%	76%	54%	46%
Marche	15%	85%	68%	32%
Molise	0%	100%	43%	57%
Piemonte	7%	93%	35%	65%
Puglia	25%	75%	66%	34%
Sardegna	17%	83%	61%	39%
Sicilia	14%	86%	78%	22%
Toscana	16%	84%	50%	50%

Trentino A.A.	21%	79%	42%	58%
Umbria	15%	85%	65%	35%
Valle D'Aosta	0%	100%	0%	100%
Veneto	3%	97%	24%	76%

Gli operatori sono in ampia maggioranza assunti con contratto a tempo indeterminato (85%), mentre i contratti a tempo determinato rappresentano solo il 15% del totale. L'analisi per regione rivela molti territori dove il ricorso al tempo indeterminato raggiunge o supera il 90% (Basilicata, Calabria, Campania, Friuli V.G., Liguria, Piemonte, Veneto). Diversamente, tra le regioni che impiegano un numero non marginale di operatori, emergono quattro realtà che fanno uso del tempo determinato in misura significativamente superiore alla media nazionale (Abruzzo, Emilia Romagna, Puglia, Trentino A. A.). L'uso diffuso del part-time (60%) è collegato al requisito operatore richiesto per il riconoscimento di un ufficio zonale al quale deve essere appunto assegnato almeno un operatore PT con minimo 18 ore settimanali. I 40 operatori della sede centrale sono tutti assunti con contratto a tempo indeterminato e 3 dipendenti su 40 sono assunti con contratto part-time.

■ *I collaboratori volontari in Italia*

L'Ital Uil si avvale del prezioso contributo di collaboratori volontari, che affiancano gli operatori dell'Istituto.

Distribuzione geografica dei collaboratori 2014

Regione	
Abruzzo	79
Basilicata	122
Calabria	208
Campania	298
Emilia Romagna	103
Friuli V. G.	61
Lazio	283
Liguria	71
Lombardia	244
Marche	73
Molise	26
Piemonte	117
Puglia	403
Sardegna	96
Sicilia	349
Toscana	135
Trentino A. A.	51
Umbria	65
Valle D'Aosta	3
Veneto	189
Totale	2.976

Analisi di genere collaboratori (2014)

Regione	% Uomini	% Donne
Abruzzo	65%	35%
Basilicata	57%	43%
Calabria	62%	38%
Campania	69%	31%
Emilia Romagna	64%	36%
Friuli V. G.	69%	31%
Lazio	63%	37%
Liguria	69%	31%
Lombardia	71%	29%
Marche	68%	32%
Molise	73%	27%
Piemonte	63%	37%
Puglia	62%	38%
Sardegna	63%	38%
Sicilia	67%	33%
Toscana	50%	50%
Trentino A. A.	43%	57%
Umbria	55%	45%
Valle D'Aosta	100%	0%
Veneto	66%	34%

La prevalenza relativa del genere maschile caratterizza la quasi totalità del territorio italiano. Tra le regioni dove il gap tra la percentuale di collaboratori uomini e la percentuale di collaboratori donne è meno pronunciato, segnaliamo la Toscana e l'Umbria. Il Trentino A.A. è l'unica regione italiana dove le donne collaborano in misura superiore agli uomini (uomini 43%; donne 57%)

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
2014	248	68	316

La tabella seguente mostra come le singole nazioni hanno inciso sull'andamento aggregato.

Distribuzione geografica degli operatori

Nazione	2014
Argentina	31
Australia	18
Austria	1
Belgio	8
Brasile	14
Canada	20
Croazia	1
Equador	1
Francia	13
Germania	61
Gran Bretagna	3
Grecia	2
Messico	2
Paraguay	2
Peru	1
Polonia	1
Repubblica Ceca	1
Romania	2
Slovenia	2
Spagna	2
Stati Uniti	20
Sud Africa	2
Svizzera	20
Uruguay	2
Venezuela	19
Totale	248

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

Analisi di genere operatori (2014)

Nazione	Uomini	Donne
Argentina	29%	71%
Australia	50%	50%
Austria	100%	0%
Belgio	25%	75%
Brasile	29%	71%

Canada	20%	80%
Croazia	0%	100%
Equador	0%	100%
Francia	42%	58%
Germania	33%	67%
Gran Bretagna	67%	33%
Grecia	50%	50%
Messico	0%	100%
Paraguay	0%	100%
Peru	100%	0%
Polonia	0%	100%
Repubblica Ceca	100%	0%
Romania	0%	100%
Slovenia	0%	100%
Spagna	0%	100%
Stati Uniti	30%	70%
Sud Africa	50%	50%
Svizzera	50%	50%
Uruguay	50%	50%
Venezuela	26%	74%

Similmente al caso italiano, emerge una netta prevalenza del genere femminile. 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 Argentina, Belgio, Brasile, Canada, e Venezuela che vedono la percentuale di operatori donna superare il 70%.

Analisi per tipologia di contratto operatori (2014)

Nazione	% Full time	% Part time
Argentina	51,61%	48,39%
Australia	44,44%	55,56%
Austria	0,00%	100,00%
Belgio	75,00%	25,00%
Brasile	57,14%	42,86%
Canada	65,00%	35,00%
Croazia	100,00%	0,00%
Equador	0,00%	100,00%
Francia	66,67%	41,67%
Germania	42,62%	57,38%
Gran Bretagna	33,33%	66,67%
Grecia	0,00%	100,00%
Messico	100,00%	0,00%

◀ Paraguay	50,00%	50,00%
Peru	100,00%	0,00%
Polonia	100,00%	0,00%
Repubblica Ceca	0,00%	100,00%
Romania	50,00%	50,00%
Slovenia	50,00%	50,00%
Spagna	50,00%	50,00%
Stati Uniti	55,00%	45,00%
Sud Africa	100,00%	0,00%
Svizzera	80,00%	20,00%
Uruguay	50,00%	50,00%
Venezuela	47,37%	52,63%

Per ciò che concerne l'analisi degli operatori per tipologia contrattuale, nel tempo si assiste a una graduale convergenza tra il peso dei contratti a tempo pieno rispetto al part-time. Guardando alle singole nazioni dove l'Ital Uil è presente (trascorrendo 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 significativamente il dato aggregato, come in Svizzera (80%), Francia (67%), e Belgio (75%). Il Paese che maggiormente ricorre al part-time è la Germania (57%).

■ 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. La nazione che fa più ricorso ai collaboratori è la Svizzera.

Distribuzione geografica dei collaboratori

Nazione	2014
Argentina	5
Australia	10
Belgio	8
Croazia	4
Equador	1
Francia	2
Gran Bretagna	3
Polonia	2
Slovenia	2
Spagna	1
Sud Africa	2
Svizzera	27
Venezuela	1
Totale	68

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 firmataria della convenzione. Resta fermo il solo diritto del legale a percepire gli eventuali importi liquidi 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 2014, l'Ital Uil si è avvalso dell'operato di 412 legali, di cui 190 in convenzione gratuita e 222 in convenzione onerosa.

■ *La Consulta dei Legali*

La Consulta dei Legali Ital Uil riunisce gli avvocati convenzionati che collaborano con le sedi dell'Istituto su tutto il territorio nazionale e si colloca all'interno di un progetto ampio di tutela dei cittadini che la UIL e il suo Patronato stanno conducendo da tempo sul tutto il territorio.

L'attività di tutela tradizionale deve infatti essere affiancata da altre iniziative che la UIL promuove nell'ambito dei suoi servizi, al fine di realizzare una sinergia sempre più stringente.

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 delle persone.

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 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 dei 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 2014 la Consulta dei Legali Ital Uil si è svolta a Roma il 6 e 7 febbraio, 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 e delle prestazioni previdenziali di invalidità. Altro aspetto posto sotto la lente di ingrandimento è stato il fenomeno degli indebiti previdenziali e assistenziali che investono annualmente migliaia di pensionati residenti in Italia. Al riguardo 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. È stata ribadita l'esigenza di approfondire tutte le questioni legali che possono riguardare i cittadini immigrati, sia sotto il profilo delle prestazioni previdenziali e assistenziali ma anche con riguardo all'aspetto infortunistico e di tutela dei titoli di soggiorno. Sono state inoltre approfondite in appositi gruppi di lavoro le tematiche afferenti la riforma del lavoro ex lege n. 92/2012 con particolare riguardo ai profili di contenzioso in materia di ammortizzatori sociali nonché le questioni giuridiche attinenti la riforma previdenziale ex lege n. 214/2011 alla luce delle interpretazioni del Ministero del Lavoro e dell'INPS.

Il 6 giugno del 2014 l'ITAL in collaborazione con la Segreteria Regionale UIL Emilia Romagna sulla base dei risultati e degli impegni assunti nel corso della riunione del 6 e 7 febbraio ha deciso di convocare a Bologna la Consulta interregionale dei legali convenzionati con il nostro Istituto. L'iniziativa coordinata dal settore legale ITAL hanno partecipato i Coordinatori Regionali e tre legali convenzionati delle seguenti Regioni: Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Toscana, Marche.

Questa occasione è stata utile per affrontare e socializzare le tematiche di contenzioso svolte nell'ambito dell'attività del Patronato ITAL a livello territoriale e per definire meglio il ruolo e le funzioni dell'avvocato nell'ottica dei servizi offerti dalla UIL.

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 2014 l'Ital Uil si è avvalso dell'operato di 180 medici convenzionati.

■ *La Consulta medico-legale*

Nel 2014 è proseguito il lavoro di consolidamento della Consulta Nazionale dei Medici Ital avviato nel biennio precedente. Questo lavoro ha consentito di indire nei giorni 4 e 5 febbraio l'assemblea della consulta nazionale, dove hanno partecipato oltre 80 medici provenienti dalle strutture ITAL di tutto il territorio nazionale. I lavori della Consulta si sono concentrati seguendo tre filoni principali; l'ampiamento del ruolo del Patronato nell'ambito della prevenzione della salute e sicurezza; il rafforzamento dell'azione di tutela per i danni subiti a causa di una malattia di origine professionale; lo sviluppo della sinergia con la UIL e le categorie della UIL.

Per la prima volta la Consulta dei Medici ITAL ha ottenuto il riconoscimento quale sede di Corso di aggiornamento ECM (Educazione Continua in Medicina) rilasciando a tutti i partecipanti l'attestato valido ai fini della graduatoria del SSN.

3

ATTIVITÀ E RISULTATI SOCIALI

3.1

I progetti “trasversali”

Prima di illustrare le principali azioni poste in essere dall'Ital Uil nel 2014, 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.

L'ARCHIVIO ITAL UIL

Con il proseguire delle attività nel 2014, è stata avviato il processo di perfezionamento del software di archiviazione realizzato in collaborazione con la società informatica Kriptos Consulting, migliorandone la descrizione archivistica, rintracciabilità e modalità di accesso ai documenti finora digitalizzati per garantirne la riservatezza. E' stato quindi possibile concentrarsi sulla fase pratica del progetto inserendo la documentazione, precedentemente digitalizzata, relativa ad organizzazione, attività, pubblicazioni, iniziative dell'Ital e della Uim, per un totale di circa 12.000 docu-

menti, consultabili online. E' inoltre possibile salvare le scansioni dei documenti sul proprio dispositivo (pc, tablet, smartphone). L'Ital ha presentato il suddetto software alle proprie sedi in occasione del XVI Congresso Uil, promuovendo i risultati finora conseguiti e pianificando gli obiettivi futuri.

3.2

L'analisi dell'utenza

Nel 2014 si sono rivolti all'Ital Uil in Italia e all'estero circa 915.000 cittadini italiani e stranieri per svolgere pratiche previdenziali o assistenziali.

Le sedi Ital Uil in Italia hanno accolto circa 840.000 cittadini. Di questi:

■ Il 79,5% è di nazionalità italiana e il 20% è di nazionalità non italiana;

■ il 51% uomini e il 49% donne;

■ la maggior parte ha un'età compresa tra 41-50 anni (17,0%) e i 51-60 (17,0%); seguono cittadini di età compresa tra 31-40 (16,5%), 61-70 (16,5%), 71-80 (11,0%);

■ la maggior parte dell'utenza si è rivolta presso gli uffici Ital Uil della regione Sicilia (13,1%), seguono il Lazio (11,8%), la Puglia (10,0%), la Lombardia (7,8%), la Campania (7,0%) e l'Emilia Romagna (6,9%).

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

3.3

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.

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.

PREVIDENZA E ASSISTENZA

Previdenza obbligatoria e prestazioni temporanee

Nel corso del 2014 l'Area Assistenza e Tutela è stata particolarmente impegnata ad impattare le molteplici questioni e problematiche scaturite dalla concreta applicazione delle diverse disposizioni in materia previdenziale contenute nella manovra economica Monti-Fornero.

Tra quelle più rilevanti vi è sicuramente la gestione della vicenda dei c.d. "esodati" per i quali non sono bastate le 5 salvaguardie predisposte nel biennio 2012-2013 per risolvere i gravi effetti pro-

dotti dalla normativa di riforma ma si è reso necessario il varo di una sesta salvaguardia che peraltro non sarà neppure sufficiente per risolvere definitivamente il problema.

Alle difficoltà strutturali legate al susseguirsi ed il sovrapporsi disarticolato di norme, non sempre coerenti e di facile interpretazione, che nel tempo hanno colmato le lacune delle singole disposizioni di salvaguardia si sono aggiunte quelle di natura più strettamente operativa derivanti anche dal fatto che l'INPS, non ha messo a disposizione dei Patronati strumenti conoscitivi specifici e idonei (accesso a banche dati) per poter svolgere appieno il nostro ruolo di tutela e consulenza. La partita "esodati" rispecchia l'andamento complessivo che vede ormai strutturale la situazione di cittadini che non trovando più nell'Inps le dovute risposte alle loro legittime istanze aggirano l'ostacolo, rivolgendosi ai nostri sportelli. Spesso infatti il Patronato funziona da "calmiere" anche rispetto a spinte e a pressioni che vengono dall'esterno.

Come area tecnica abbiamo seguito fin dall'inizio tutta questa delicata vicenda mediante un continuo e assiduo confronto con l'Ente previdenziale finalizzato a chiarire gli aspetti applicativi delle salvaguardie che via via venivano introdotte e prendendo in esame le numerose problematiche che da esse scaturivano. Su questa complessa partita degli "esodati" e, più in generale, su tutte le altre problematiche che sono scaturite dall'applicazione degli ultimi provvedimenti legislativi in materia previdenziale, il servizio Area Assistenza e Tutela ha svolto un'azione di supporto agli uffici attraverso la dotazione di messaggistica specifica, schede tecniche, slide, materiali formativi nonché prendendo direttamente in carico le questioni più controverse legate all'applicazione/interpretazione che l'Inps dà alle diverse disposizioni normative in materia.

Una parte importante del nostro lavoro è stata inoltre dedicata a fornire un'adeguata e idonea preparazione agli operatori del patronato e ai delegati e quadri sindacali di categoria, attraverso corsi di formazione e di aggiornamento con il fine di migliorare le conoscenze e metterli in condizione di svolgere al meglio la propria attività di informazione, rappresentanza e tutela sui luoghi di lavoro. Al fine di agevolare il lavoro degli uffici nel fornire una consulenza efficace e certa, compito questo reso sempre più difficile e di responsabilità proprio alla luce di un quadro normativo sempre più complesso e articolato, abbiamo dotato le nostre strutture di un ulteriore applicativo di calcolo e di gestione delle posizioni assicurative. Questi strumenti agevoleranno gli uffici nella gestione delle posizioni previdenziali più complesse indicando sia la decorrenza pensionistica - anche quella relativa a situazioni ricadenti nella previgente disciplina - sia fornendo il calcolo del trattamento spettante. Per illustrare il funzionamento e tutte le potenzialità del nuovo programma di calcolo, si sono tenuti nel corso del 2014 corsi di formazione e aggiornamento in tutte le regioni d'Italia. Specifici corsi sono stati poi organizzati, anche in collaborazione con la categoria UILA, sulla previdenza agricola.

In ambito di previdenza Ex Enpals (Fondo Lavoratori dello Spettacolo e Fondo Sportivi Professionisti), per far fronte alle difficoltà proprie di questa forma assicurativa e per gli aspetti gestionali derivanti dall'accentramento nell'INPS, l'ITAL ha continuato a dare supporto agli uffici.

Il supporto è stato fornito attraverso corsi di formazione specifici sulla previdenza ex Enpals e sull'utilizzo di una particolare utility informatica per il calcolo delle decorrenze e degli importi di pensione dei lavoratori del campo dello spettacolo/sport.

Oltre alla formazione al fine di garantire una completa consulenza ai lavoratori è stato creato un apposito sportello telematico gestito a livello centrale per la soluzione delle situazioni più complesse

Pubblico impiego

Passando al settore della previdenza del pubblico impiego, uno degli aspetti che maggiormente necessita di costante aggiornamento è dato dalle implementazioni che devono essere apportate

all'applicativo di calcolo dell'ITAL a seguito di modifiche normative.

Anche il 2014 ha visto l'evoluzione del programma di calcolo delle pensioni del personale militare (Esercito – Aeronautica – Marina – Guardia di Finanza – Carabinieri) e delle Forze di Polizia ad ordinamento civile e militare (Polizia di Stato – Corpo di Polizia Penitenziaria – Corpo Forestale dello Stato), nonché per il comparto del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.

Gli aggiornamenti hanno riguardato lo studio atto alla semplificazione dell'inserimento delle voci pensionabili nelle quote che lo compongono nonché uno studio propedeutico a quello che l'INPS – Gestione dipendenti pubblici – ha verbalmente accennato, ossia l'inserimento nell'estratto contributivo di un unico valore retributivo comprensivo delle voci assoggettabili al 18%, da quelle non assoggettabili al 18%, dal salario accessorio e della 13^a mensilità importo, questo, che coincide con l'imponibile utile, sia ai fini del versamento contributivo, sia ai fini del calcolo pensione.

Il personale delle FF.AA. e similari che prima non conoscevano il patronato si rivolgono, oggi, a noi per le domande di pensione e, ancor prima per la verifica della posizione assicurativa e per calcoli presuntivi della futura pensione eventualmente spettante.

Quanto sopra ha comportato un lavoro di "ristrutturazione" che vedrà la pubblicazione del nuovo calcolo dal 2015 quando prenderà il via la R.V.P.A. (Rettifica Verifica Posizioni Assicurative) nella quale la retribuzione inserita terrà conto di quanto sopra esposto.

Parlando di R.V.P.A. l'Istituto previdenziale, con due idonee circolari (la n. 49 e la n. 148 del 2014) ha dato le necessarie indicazioni per l'avvio dell'operazione su base nazionale allegando tabelle con l'invio delle comunicazioni suddivise per lotti delle comunicazioni ai lavoratori, i settori lavorativi (enti locali e sanità per passare, poi, alle amministrazioni statali) e il volume previsto delle lettere per ogni invio (si ipotizza un numero di circa tre milioni di contatti).

A queste circolari sono, inoltre, stati allegati i documenti che l'INPS richiede per la rettifica dei dati mancanti o non corretti che sono stati oggetto di specifiche comunicazioni indirizzate ai segretari di categoria, oltre a incontri informativi tenutisi con gli operatori territoriali dell'ITAL; questo ha reso necessario l'elaborazione di documenti ad hoc rivolti alle varie casistiche che possono presentarsi mentre, con le categorie interessate, sono stati individuati metodi e mezzi di comunicazione verso i lavoratori che ci vedrà impegnati, a livello locale, con incontri presso le sedi degli Enti/Amministrazioni più rappresentative sul territorio.

Anche quest'anno l'ITAL ha partecipato all'annuale incontro che si tiene a Riccione sulle problematiche riguardanti la Polizia metropolitana con una postazione (condivisa con la categoria della Uil FPL) nella quale, oltre a rispondere ai quesiti posti dai singoli lavoratori ha fornito, a richiesta, un'ipotesi di calcolo pensione su quanto ad oggi maturato sulla base dell'anzianità contributiva e delle retribuzioni percepite, oltre a indicazioni sul prossimo appuntamento che l'INPS – Gestione Dipendenti Pubblici – sta per avviare per una ricognizione dei dati presenti nella banca dati dell'Istituto e provvedere alla sua rettifica.

Ammortizzatori sociali

La materia degli ammortizzatori sociali, anche a causa della perdurante crisi occupazionale, è sempre più centrale nella nostra quotidiana attività di assistenza e tutela ai lavoratori. Lo si deduce dal progressivo aumento delle domande per prestazioni a sostegno del reddito - nello specifico domande di Aspi/Mini Aspi e mobilità - presentate dagli Uffici ITAL territoriali anche per il tramite della categorie sindacali rappresentative degli interessi dei lavoratori maggiormente coinvolti dalla grave crisi in corso. Si tratta di una disciplina sempre più eterogenea per il susseguirsi e il sovrapporsi nel corso degli anni di norme che, non solo hanno profondamente modificato il sistema del collocamento al lavoro, con il superamento di fatto del monopolio pubblico, ma anche rivisi-

tando le tipologie contrattuali esistenti e introducendone di nuove e più flessibili.

Le riforme che sono state attuate in materia di mercato del lavoro hanno avuto indubitabili riflessi anche per ciò che attiene il diritto e l'accesso alle varie prestazioni di sostegno al reddito. Il quadro è reso ancora più complesso dall'evolversi di una giurisprudenza che nel corso del tempo ha orientato l'interpretazione senza contare poi l'applicazione delle diverse disposizioni legislative da parte dell'INPS, non sempre coerente e uniforme. In questo scenario l'ITAL costituisce un punto di riferimento essenziale per i lavoratori sia dal punto di vista informativo (individuazione della tipologia di ammortizzatori a cui accedere, verifica dei requisiti richiesti ecc.) e sia come interfaccia per l'inoltro delle istanze per via telematica all'INPS.

Il lavoro svolto dall'area Assistenza e Tutela si è essenzialmente concentrato sulle questioni derivanti dall'applicazione concreta delle disposizioni contenute nella nuova disciplina che hanno avuto maggiore effetto sull'attività di patronato.

Nel corso del 2014 si sono svolti alcuni incontri con l'Istituto previdenziale per risolvere le diverse criticità legate sia alla concreta applicazione delle norme sia al miglioramento delle procedure telematiche. Purtroppo molte problematiche e disfunzioni da noi segnalate non hanno trovato alcuna soluzione da parte dell'INPS.

Anche per quanto attiene gli ammortizzatori sociali, si è provveduto alla predisposizione di materiali (messaggi, schede tecniche, slide, ecc.) utili a fornire informazioni ed indicazioni operative agli Uffici territoriali. Sono stati inoltre realizzati dei corsi di formazione rivolti sia agli operatori di patronato sia ai delegati e quadri sindacali con lo scopo di aggiornare le conoscenze in questo specifico settore.

Italia: andamento pratiche previdenza

Anno	Chiuse(*)
2014	622.360

(*) 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.

Pratiche chiuse per gruppi di prestazioni

Previdenza	Punti per pratica	2014
Pensione di inabilità	6	3235
Assegno di invalidità	6	5550
Rinnovo assegno di invalidità	6	3222
Pensione di vecchiaia	5	10529
Pensione di anzianità o anticipata	5	10699
Pensione ai superstiti	5	16496
Pensioni supplementari	5	1684
Ricostituzioni pensioni per supplemento	4	6706

◀ Ricostituzioni pensione per contributi pregressi	2	7273	
Totale		65394	
		Telematiche	Non Telematiche
Pensioni complementari	0	83	323
Pensione di mutualità e facoltativa	0	1	0
Costituzione posizione assicurativa (ex indennità una tantum)	0	11	95
Ricostituzioni pensioni per motivi reddituali	0	15780	192
Ricostituzioni pensioni per altri motivi	0	7518	202
Anf ai pensionati per carichi familiari sopravvenuti	0	8272	171
Anf ai lavoratori	0	26599	238
Assegni familiari ai pensionati	0	753	66
Assegni familiari ai lavoratori autonomi	0	64	2
Indennità di disoccupazione ai lavoratori non agricoli	0	158697	169
Indennità di disoccupazione ai lavoratori agricoli	0	81092	15
Indennità di mobilità	0	18375	136
Prestazioni economiche per tbc	0	39	4
Indennità per maternità	0	38283	533
Astensione anticipata per maternità	0	887	13
Ricongiunzione posizione assicurativa	0	624	302
Cure balneo-termali	0	1101	16
Ratei maturati e non riscossi - interessi legali	0	7898	1144
Doppia annualità di pensione so	0	15	2
Richiesta, verifica e rettifica sulle posizioni assicurative	0	37445	3712
Autorizzazione versamenti volontari	0	1681	52
Riscatto periodi assicurativi	0	474	157
Indennità di accompagnamento (inps)	0	53	0
Dichiarazioni reddituali	0	1656	263
Rilascio cud inps (articolo 1, comma 114, legge 23 dicembre 2012, n.228)	0	133792	3
Totale telematiche e non telematiche			549003
Interventi a punti zero			7981
Totale pratiche chiuse previdenza			622378

(*) 0 punti nel 2011 e nel 2012; 0,25 punti nel 2013 e solo per il caso di utilizzo della modalità telematica
 (**) 0,25 punti nel 2013

Il perdurare della crisi economica, con i suoi devastanti effetti sui livelli occupazionali, anche nel 2014 ha rafforzato il ruolo dell'Ital Uil nell'attività di assistenza dei lavoratori in difficoltà. Interventi quali indennità di disoccupazione, mobilità e assegni al nucleo familiare segnano incrementi significativi, così come sono aumentate in modo rilevante le richieste dell'indennità di maternità, fenomeno legato soprattutto all'esclusività dell'inoltro telematico della domanda all'INPS.

Italia: interventi a punti zero previdenza

		2014
Assegno ai lavoratori anziani licenziati	0	19
Integrazione pensioni facoltative	0	1
Sussidio straordinario di disoccupazione	0	523
Controversie per maternità e malattia	0	592
Denuncia, recupero e regolarizzazione contributive	0	215
Operazioni relative a costituzione di posizioni assicurative obbligatorie	0	184
Opposizione a rimborso prestazioni 'indebite'	0	734
Integrazione volontaria	0	52
Accredito contributi figurativi	0	2556
Trasferimento pensioni	0	211
Variazione dati pensione	0	2794
Delega a riscuotere	0	100

Previdenza complementare

Anche nell'anno 2014 è continuato impegno dell'Ital per dare nuovo impulso alla previdenza complementare quale strumento non solo utile ma indispensabile, soprattutto per le generazioni più giovani, per assicurare un più adeguato livello di reddito nell'età post-lavorativa.

Dopo PERSEO sono state sottoscritte altre tre Convenzioni con il Fondo Pensione ARCO, il Fondo BYBLOS e il Fondo COOPERLAVORO, sulla base del "Protocollo" siglato tra i Patronati aderenti al Ce.pa e Assofondipensione.

Il Fondo ARCO è destinato ai lavoratori dei settori legno, sughero, mobile, arredamento, boschi-vi/forestali, laterizi e manufatti in cemento, lapidei, mentre al Fondo BYBLOS possono aderire i lavoratori dei settori grafico editoriali, cartai e cartotecnici, comunicazione e spettacolo, e affini indicati nello statuto del Fondo stesso. Il Fondo Cooperlavoro", che riguarda il vasto mondo della cooperazione, notoriamente vicino alle Organizzazioni promotrici degli istituti di Patronato, si rivolge ad un bacino potenziale di iscritti di quasi 350 mila lavoratori.

Al fine di mettere in condizione gli Uffici di svolgere al meglio il loro servizio d'informazione e assistenza ai lavoratori iscritti ai Fondi pensione, sono stati organizzati, a livello territoriale, degli incontri congiunti a carattere di aggiornamento in cui sono state presentate le caratteristiche dei Fondi Arco e Byblos, il meccanismo di raccolta delle adesioni nonché le modalità di relazione tra i Patronati e i Fondi medesimi. A queste giornate, che si sono tenute a Roma, Firenze, Milano e Torino, hanno partecipato complessivamente 136 operatori dei Patronati del Ceba provenienti dalle Regioni Piemonte, Val d'Aosta, Liguria, Lombardia, Toscana, Lazio, Umbria e, in parte, Emilia-Romagna. Stesse iniziative di aggiornamento sono state programmate anche con Cooperlavoro. Sul finire del 2014 si è realizzata la fusione dei Fondi pensionistici complementari "Perseo e "Sirio". Per effetto di tale fusione il Fondo pensione Perseo ha assunto la seguente denominazione: "Fondo Nazionale Pensione Complementare Perseo Sirio". La fusione ha semplificato il quadro della previdenza complementare dei pubblici dipendenti, perché al nuovo Fondo possono ora aderire, con esclusione dei dipendenti del "Comparto scuola", per i quali seguita ad essere operativo il Fondo "Espero", tutti i lavoratori del pubblico impiego: si tratta di oltre un milione e mezzo di persone tra

dipendenti ministeriali, di Enti locali, del Servizio sanitario nazionale, ecc.; a questi si aggiungono alcune particolari categorie di lavoratori dipendenti del settore privato, come ad esempio gli operatori delle organizzazioni sindacali firmatarie dell'accordo istitutivo dei due Fondi ora fusi, della sanità privata e di altre categorie.

Com'è noto, il Fondo "Perseo" aveva sottoscritto una Convenzione con i Patronati del Cempa; di conseguenza è stata avviata una fase di interlocuzione con il nuovo Fondo affinché le modalità di relazione già attivate con il Fondo "Perseo", siano rese operative anche con il nuovo "Fondo Perseo Sirio".

Sul piano operativo è continuata l'attività degli uffici di raccolta delle adesioni a Perseo. Seppur con dimensioni molto diverse nei vari territori, significativo è il dato complessivo di raccolta delle adesioni da parte dei Patronati del Ce.pa raggiunto nell'anno 2014: 2.000 nuove adesioni pari al 18% del totale degli iscritti a Perseo.

Un importante lavoro è stato svolto per definire e mettere a punto un piano operativo per dare avvio, a partire dal 2015, ad un efficiente dialogo telematico tra Fondi pensione e Patronati. I quattro Fondi pensione con i quali sono state siglate le convenzioni hanno commissionato alla società "Previnet", che svolge il ruolo di "service amministrativo" dei Fondi, un aggiornamento dei programmi informatici per consentire l'avvio di un dialogo telematico con i Patronati attraverso una piattaforma tecnologica dedicata.

Nel corso di varie riunioni tecniche alle quali hanno partecipato i quattro Fondi pensione, la società "Previnet" e i referenti del Ce.Pa. per la previdenza complementare, coadiuvati dai colleghi responsabili dei sistemi tecnologici, si sono definite le modalità di relazione tra i Fondi e i Patronati del Cempa, che la società Previnet dovrà poi tradurre in una piattaforma operativa entro il 2015. Attraverso tale strumento sarà possibile accedere, da parte di ciascun operatore di patronato abilitato, ai servizi di consultazione via web delle posizioni individuali degli iscritti e di immissione dati/avvio pratiche dei Fondi Pensione. Sarà anche possibile per i Patronati ricevere comunicazioni da parte dei Fondi, in particolare i provvedimenti di accoglimento delle prestazioni che verranno richieste nel tempo nonché una rendicontazione sull'attività complessivamente svolta.

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 emorragia.

L'altro ramo di attività che impegna il comparto, riguarda le politiche volte alla sicurezza e alla prevenzione nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2014 per entrambi questi due rami, l'attività si è sviluppata perseguendo l'obiettivo di coniugare l'attività del Patronato in stretta sinergia con la UIL e le Categorie della UIL.

Lo strumento che l'Ital si è dotata per perseguire questo obiettivo è il NODO DI RETE, un servizio di consulenza ed assistenza sui temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, strutturato in una rete diffusa ed attiva nel territorio, di delegati sindacali per la raccolta di quesiti sulla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e richieste di pareri medico legali per il riconoscimento delle malattie muscolo scheletriche, le più diffuse (oltre il 50%) delle oltre 50 mila denunce di Malattia Professionale che ogni anno sono inoltrate all'INAIL.

IL "Nodo di Rete" è costituito da due caselle di posta elettronica dedicate (malattiemuscoloscheletriche.italuil.it e normativa sicurezza.ITALUIL.IT) dove i delegati inseriti nel progetto potranno inoltrare tutti i quesiti raccolti.

A queste richieste risponderà, nel più breve tempo possibile, La Consulta dei Medici ITAL, composta da medici del lavoro, medici legali ed esperti della sicurezza, i quali forniranno un primo parere ed eventualmente, nel caso dei quesiti inerenti le patologie muscolo scheletriche in base alla diagnosi effettuata, i delegati indirizzeranno il lavoratore presso l'ufficio ITAL per una visita medica approfondita e per la possibile denuncia di Malattia Professionale all'INAIL.

Seguendo questa direzione sono proseguite le iniziative già intraprese nel 2013 con la UILA e UILTrasporti. Con la UILA, nell'aprile 2014 si è concluso il ciclo formativo, composto da più sessioni, rivolto ad oltre 50 RLS e RSU del comparto agricolo e agro alimentare iniziato nel luglio 2013. Per l'occasione è stato organizzato un Seminario pubblico per la presentazione del "Nodo di Rete" ITAL – UILA. Con la Segreteria Nazionale UILTrasporti si è condiviso un piano di sviluppo per la costituzione a livello regionale dei "Nodi di rete" e nel corso del 2014, dopo una serie di eventi formativi, sono stati costituiti i Nodi di rete in Campania e Toscana.

Con la Feneal Uil, categoria dei lavoratori Edili, si è avviato lo studio di fattibilità per la realizzazione di un Portale informatico dedicato all'informazione e formazione degli RLST del settore. Infine con la UILA Pesca, a seguito di una iniziativa svolta in maniera congiunta il 21 dicembre a Mazara del Vallo (TP) si è deciso di avviare un percorso di collaborazione per sviluppare una ricerca nel settore della pesca industriale sui rischi lavoro connessi a questa attività.

Nel gennaio del 2014 con il Seminario svolto il 18 e 19 gennaio a Bucarest in collaborazione con il Sindacato delle Costruzioni Romeno, si è concluso il ciclo di iniziative internazionali organizzate dall'ITAL, al fine di mettere a confronto la normativa esistente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e i rispettivi sistemi di tutela previdenziale.

In precedenza si erano svolti sempre a San Paolo, Brasile, con Forca Sindacal, a Buenos Aires con il Sindacato argentino.

Analisi dell'attività

Le tabelle di seguito riportate indicano l'andamento degli interventi patrocinati dall'ITAL nel 2014 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.

Pratiche chiuse per gruppi di prestazioni

Tabella	Salute e sicurezza	Punti per pratica	2014
C	Riconoscimento malattia professionale	6	1542
C	Riconoscimento infortunio non denunciato	6	85
C	Riconoscimento danno biologico	6	2795
C	Riconoscimento pensione privilegiata (p.l.)	6	60
C	Riconoscimento del diritto a rendita	6	852
C	Revisione infortuni e malattie professionali o danno biologico	6	896

◀ C	Riconoscimento rendita a superstiti di titolare di rendita	5	98
C	Riconoscimento rendita a superstiti di non titolare di rendita	5	47
C	Riconoscimento primo pagamento indennità temporanea	4	1748
C	Riconoscimento prolungamento indennità temporanea	4	237
C	Riconoscimento causa di servizio	3	53
C	Riconoscimento equo indennizzo	3	23
C	Riconoscimento affezioni da emoderivati	3	8
C	Revisione quinquennale dell'equo indennizzo	3	0
Totale			8444

		telematiche	non telematiche	
C	Quota integrativa rendita con decorrenza successiva	0,25	2	19
C	Ricaduta stato di inabilità assoluta temporanea	0,25	46	58
C	Riconoscimento prolungamento assegno giornaliero	0,25	1	5
C	Domanda riscatto rendita agricola (art. 220 T.U.)	0,25	0	0
C	Reintegrazione rendita a superstiti (art. 85, 2° Comma t.U.)	0,25	0	2
C	Richiesta integrazione rendita	0,25	1	7
C	Riconoscimento postumi grado non indennizzabile	0,25	8	18
C	Richiesta accertamenti diagnostici specifici	0,25	3	146
C	Richiesta di cure termali	0,25	42	72
C	Richiesta di protesi	0,25	3	4
C	Richiesta assegno funerario	0,25	13	26
C	Richiesta tripla annualità a superstiti (art. 85, P 1 t.U.)	0,25	0	0
C	Richiesta assegno assistenza personale continuativa	0,25	2	3
C	Richiesta assegno di incollocabilità grandi invalidi	0,25	0	2
C	Richiesta rimborso medicinali	0,25	9	3
C	Richiesta spese di viaggio/diaria/indennità sostitutiva salario	0,25	2	4
C	Richiesta liquidazione in capitale della rendita	0,25	0	0
Totale			501	

8945

Interventi a punti 0

C	Pensione di guerra, indennizzi e tabellari dirette	0	10
Totale			10

Totale assistenza 8955

(*) 0,25 punti nel 2013 e solo per il caso di utilizzo della modalità telematica
 (**) prestazione a titolo puramente risarcitorio

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 2014 si sono rivolti all'Ital Uil circa 66.000 cittadini stranieri per inoltrare una pratica di rinnovo del permesso di soggiorno o di ricongiungimento familiare. La maggior parte di essi sono uomini (52,5%), hanno un'età compresa per la maggior parte tra i 31 e i 40 anni (33,2%) e provengono per la maggior parte dall'Albania (15,1%), dal Marocco (14,0%) e dall'Ucraina (6,8%). 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 2014.

Andamento pratiche immigrazione

Anno	Chiuse
2014	65.556

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

Tipologia pratiche chiuse

Immigrazione	Punti per pratica	2014
Richiesta permesso di soggiorno	0,35	10386
Rinnovo permesso di soggiorno	0,35	53287
Richiesta ricongiungimento familiare	0,35	1883
Totale immigrazione		65556

Nel 2014 l'Ital Uil è stato promotore della ricerca "Spazi interculturali e testimonianze. Immigrati, patronato e luoghi dell'accoglienza", un'indagine semiotica sugli spazi in cui avviene lo scambio e l'accoglienza dei cittadini stranieri nelle sedi di Fabriano, Napoli, Roma, Torino e Verona e ha organizzato il convegno "Immigrati. Il lavoro tra Lampedusa e Montecitorio" per porre l'attenzione sull'emergenza degli sbarchi che interessano le coste siciliane e l'attesa di una nuova legge sulla

cittadinanza (dibattito già iniziato nel 2012 e proseguito nel corso del 2013). Entrambe le iniziative hanno visto la partecipazione delle istituzioni, dell'associazionismo e delle comunità straniere, oltre ai rappresentanti dell'ITAL e della UIL.

Nel 2014 è proseguita anche la partecipazione attiva dell'Ital Uil 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

Titolo: Immigrati. Il lavoro tra Lampedusa e Montecitorio

Data: 16 giugno 2014 - Roma

Promotori: Ital, Uim

Tematica: Iniziativa volta a porre l'attenzione sull'emergenza degli sbarchi e l'attesa per la riforma della legge sulla cittadinanza

Tematica: Iniziativa volta a evidenziare le attuali criticità per l'ottenimento della cittadinanza italiana e a promuovere una riforma legislativa

ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

Campagna RED EST 2014

L'Inps nel 2014 ha eliminato lo sfasamento dei tempi tra la verifica di esistenza in vita e quella reddituale (RED EST) rendendo disponibile ai Patronati la procedura per l'acquisizione dei dati reddituali, entro la prima decade del mese di febbraio.

In questo modo, in occasione degli accessi dei pensionati agli uffici di Patronato per avere assistenza per la compilazione dell'attestazione di esistenza in vita, è stato possibile procedere anche alla compilazione e trasmissione del RED EST.

Novità importante per il 2014, L'Inps non ha inviato, come negli anni precedenti, il Mod RED EST ai pensionati, quindi i nostri uffici hanno dovuto provvedere a trasmettere il RED EST a prescindere dalla ricezione della richiesta da parte dei pensionati.

Si immagini, quindi, l'impegno operativo oltre che ai costi sostenuti, per informare i pensionati in tal senso, per convocarli nelle proprie sedi, per garantire, con l'adempimento, la corretta percezione del trattamento pensionistico.

Solo a coloro i quali non hanno prodotto la propria situazione reddituale entro il 15 luglio 2014, è stato inviato il modello RED EST tradizionale, da restituire all'Inps entro il 31 dicembre 2014.

Nel 2014 l'Inps ha emesso 212.358 dichiarazioni RED EST numero inferiore rispetto a quello relativo alla campagna precedente (225.609). La percentuale di dichiarazioni elaborate dall'Ital ha comunque avuto un incremento passando dal 19,78% al 19,81%.

Quando l'Inps elabora le dichiarazioni reddituali pervenute effettua le ricostituzioni delle pensioni per stabilire se gli importi posti in pagamento sino a quel momento rimangono invariati o se devono essere effettuate delle modifiche che possono essere a credito o a debito dei pensionati. In base a tali comunicazioni che pervengono ai pensionati, l'attività di Patronato ancora una volta si qualifica come indispensabile, per le verifiche, le consulenze, la sistemazione ulteriore delle posizioni.

Paesi	Emessi	Rientrati	Lavorati ital	% Lavorati ital su rientrati
Argentina	27506	24609	6515	26,47%
Australia	30044	26078	5254	20,15%
Belgio	9811	7548	1428	18,92%
Brasile	7254	6546	900	13,75%
Canada	23543	15657	3072	19,62%
Croazia	3949	3298	315	9,55%
Ecuador	70	26	21	80,77%
Francia	24553	16222	1747	10,77%
Germania	17772	9410	2528	26,87%
Grecia	213	174	191	109,77%
Inghilterra	6111	4155	391	9,41%
Messico	240	181	193	106,63%
Paraguay	29	6	13	216,67%
Peru'	246	227	62	27,31%
Polonia	650	83	31	37,35%
Repubblica ceca	101	31	1	3,23%
Romania	706	319	149	46,71%
Slovenia	4602	4165	118	2,83%
Spagna	2003	995	483	48,54%
Usa	19885	12806	4768	37,23%
Sud africa	1589	1291	390	30,21%
Svizzera	11391	5937	1182	19,91%
Uruguay	1560	1506	10	0,66%
Venezuela	6341	5853	1373	23,46%
Totale paesi Ital	200169	147123	31135	21,16%
Mondo	211851	151357	31450	20,78%

I totali riportati in tabella differiscono da quelli nel testo in quanto relativi a RED EST elaborati nel 2014 senza tener conto dell'anno di reddito.

Certificazione esistenza in vita 2014

Anche per l'anno 2014 il ruolo e l'impegno dell'Ital all'estero per la gestione della certificazione dell'esistenza in vita è stato fondamentale per la riuscita degli adempimenti richiesti da Inps e da Citi Bank. Duplice il risultato: la corretta comunicazione dei dati consente a Inps di porre in pagamento solo le prestazioni dovute, l'impegno degli operatori di Patronato di alleviare i disagi che, ovviamente, per la maggior parte dei casi, ricadono su connazionali di età avanzata.

Sono stati spediti, per il 2014, 360.000 plichi in 139 Paesi.

Si resta in attesa per il prossimo 2015, di una procedura Citi che consentirà di trasmettere le certificazioni on line, unico corretto metodo per tracciare e quantificare l'attività dei Patronati in questo ambito, in modo da avere un dato ufficiale e dal 2016 di una procedura Inps per tale trasmissione di dati. Infatti mentre la procedura Citi del 2015 sarà eventualmente operativa solo per quegli operatori di Patronato che siano anche certificatori attendibili quindi fondamentalmente per il Canada (commisioner) per gli USA (notary public), per l'Australia (justice of peace) e per il Regno

Unito (notary public) dal 2016 l'eventuale procedura on line Inps sarà resa disponibile, anche se con procedure differenti, a tutti gli operatori di Patronato. Da non dimenticare che prosegue la fase di discussione con il Ministero del Lavoro, per il riconoscimento di punteggio per questa tipologia di pratica tenendo anche conto che tutto avverrebbe tramite un invio telematico, con l'ovvio vantaggio per tutti gli Enti interessati a ricevere le corrette informazioni e per i pensionati che ovvierebbero ai molti inconvenienti esistenti riguardanti sospensioni dei pagamenti e ritardi nel ripristino degli stessi. Da rilevare anche l'impegno formativo che questa tipologia di attività ha sempre richiesto in merito a normativa, modulistica, procedure e consulenza ai pensionati.

Per il 2014 data ultima di invio delle certificazioni è stata il 3 giugno, con la successiva eventuale localizzazione presso Western Union, quale banca d'appoggio, del pagamento della prestazione pensionistica per i ritardatari. E' vero che anche nel 2014 Citi ha istituito il servizio IVR per verificare l'avvenuta ricezione o meno delle certificazioni ma, data la complessità della verifica, anche per questo i pensionati si rivolgono agli uffici di Patronato che la effettuano così in loro vece. Confermando i dati rilevati negli anni precedenti anche per il 2014 gli uffici Ital all'estero hanno trattato circa 40.000 certificazioni di esistenza in vita. Ma il lavoro più impegnativo è legato alle verifiche per gli inadempienti e alle richieste che il Patronato deve inoltrare in tal caso a Inps e Citi Bank per il corretto ripristino dei pagamenti. Attività che richiede ovviamente competenza professionale ma soprattutto grande capacità di ascolto per tranquillizzare i pensionati in ansia per il corretto pagamento delle loro prestazioni.

Procedure telematiche verso enti previdenziali

Nel corso del 2014 parte delle iniziative formative rivolte a tutti gli operatori Ital estero, attraverso lo strumento della web conference, hanno avuto per oggetto le procedure telematiche INPS ed EX INPDAP che sono diventate unico metodo di dialogo con gli enti previdenziali italiani. Sempre a tutela dei diritti dei connazionali che di certo da soli non sarebbero riusciti ad utilizzare tali nuove metodologie procedurali. Dalla variazione di indirizzo alla comunicazione dei decessi, dalla trasmissione di domande di pensione, di ricostituzione, di certificazione dei periodi assicurativi ai riscatti laurea, agli accrediti del servizio di leva, alla richiesta degli assegni per il nucleo familiare, ai ricorsi on line. Si pensi all'importanza di tali servizi on line soprattutto per i connazionali all'estero, vengono in pratica ridotte le distanze e i tempi di attesa. Nel 2014 la procedura telematica Inps è stata ulteriormente aggiornata e, a partire da febbraio, è stata aggiunta la possibilità di inviare le domande di rate maturate e non riscosse a favore degli eredi dei pensionati deceduti titolari di pensioni delle gestioni private. Come per le altre procedure già esistenti anche in questo caso è possibile allegare alla richiesta tutta la documentazione a corredo con gli ovvi vantaggi sia per il connazionale che per l'Ente. Altra implementazione ha riguardato la richiesta on line di variazione dell'ufficio pagatore e di scelta della modalità di riscossione, procedura che al suo interno consente anche la variazione dei dati di residenza. Anche nel 2014 gli uffici Ital all'estero hanno curato l'estrapolazione dei modelli Inps di Certificazione Unica e degli OBIS M che l'Inps non invia più al domicilio dei pensionati ma che quest'ultimi hanno diritto di avere per gli adempimenti fiscali e comunque in quanto certificazioni che riepilogano i dati della pensione per l'anno precedente e quelli per l'anno in corso. La formazione ha riguardato anche tutti i servizi on line previsti per l'Ex Inpdap sia per l'estrapolazione delle posizioni assicurative, dei cedolini pensione, della certificazione unica, e delle svariate domande di pensione ed accessorie. Anche se l'ex Inpdap è confluito in Inps le credenziali per accedere a tali specifici servizi on line e le procedure sono differenti e quindi il loro utilizzo ha richiesto aggiornamenti peculiari.

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 Uil 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 2013

- ha presentato N. 21 progetti tutti approvati di cui N. 15 finanziati e 6 non avviati per mancanza di fondi ministeriali;
- coinvolto la quasi totalità delle regioni italiane;
- avviato al servizio civile N. 531 volontari.

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

Nel 2014 sono stati presentati due progetti nazionali "Divario Digitale" e "Assistere chi Assiste" ed un progetto estero "Vecchia e Nuova Emigrazione Italiana: nuovo ruolo per l'ITAL" che, valutati positivamente, hanno avuto accesso al finanziamento da parte dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

I tre progetti saranno avviati nel mese di novembre 2015, impegnando 57 volontari.

Inoltre l'ITAL ha aderito all'attuazione del Programma Europeo "Garanzia Giovani" presentando 56 progetti titolati "Un mouse a portata di mano" per un totale di 243 volontari inseriti nelle varie regioni. I volontari sono stati avviati nel mese di maggio 2015 e sono attualmente in servizio.

LE ESPERIENZE CON IL TERZO SETTORE

Nel 2014 è proseguita la collaborazione dell'Ital Uil con la Onlus Gli Amici di Eleonora, la Fondazione Cesare Serono 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 collaborazione con la Onlus Gli Amici di Eleonora - associazione che svolge attività nel settore 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 2014 l'istituzione del Punto Coma, sportello informativo dedicato ai familiari dei malati in stato vegetativo, nelle sedi della UIL di Trento, Fog-

gia, Isernia, Campobasso, Reggio Calabria, Cosenza, Vibo Valentia, Catanzaro, Cassino, Livorno e Ascoli Piceno. Il Punto Coma offre ai familiari dei malati in stato vegetativo 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.

La convenzione con la Fondazione Cesare Serono - che si occupa degli aspetti sanitari e sociosanitari 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 oltre 1200 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. L'Ital Uil ha sostenuto il Premio Beatrice con un contributo di 1000 € indetto da Il Sorriso di Beatrice Onlus, associazione che offre sostegno e supporto ai malati oncologici e ai loro familiari. Le collaborazioni con le Associazioni del Terzo Settore rappresentano anche nel 2014 l'impegno dell'ITAL nella realizzazione della rete di solidarietà per la tutela dei diritti e della persona umana. Di questo si è discusso nei convegni "Percorsi di solidarietà" e "Legami sociali" tenuti a Roma nel corso dell'anno.

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 nel mondo, e che offre loro supporto ed assistenza in ambito sociale, politico e previdenziale. Oltre alla sede centrale di Roma, l'associazione può contare sull'operato di 20 sedi nel mondo, ubicate in Europa, Stati Uniti, Canada, Sud America e Australia. La UIM costituisce un organismo senza fini di lucro, il cui obiettivo 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 ad 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. L'impegno della UIM nei confronti della nuova emigrazione giovanile è proseguito per tutto il 2014, anno nel quale, è stato rafforzato il servizio di prima accoglienza offerta dalla nostra sede di Berlino. La IX° edizione del Premio UIM è stato assegnato a Catiuscia Marini, Presidente della Regione Umbria e promotrice del progetto "Umbria Brain Back" realizzato dall'Agenzia Umbria Ricerche e finalizzato sia a favorire il rientro dei propri correghionali, sia a sostenere la nascita e la crescita di reti permanenti fra emigrati umbri e mondo produttivo, culturale e istituzionale. Il Premio UIM è stato istituito nel 2005 per celebrare le politiche regionali di eccellenza a favore dei correghionali all'estero e dal 2011 viene assegnato all'Amministrazione regionale o locale che più si distingue nell'impegno a favore dei giovani italiani emigrati.

Si è svolto il 17 novembre presso l'Hotel Universo a Roma il V° Congresso UIM a cui hanno partecipato delegati provenienti da tutte le parti del mondo e dalle diverse regioni d'Italia. Con il Congresso la UIM si è impegnata a fare dei Comites il nodo di scambio di rappresentanza, conciliazione e concretizzazione; di aiutare la nuova emigrazione con servizi adeguati a nuove pro-

fessionalità, a nuovi disagi e a nuovi bisogni; di mettere al centro l'orgoglio delle eccellenze italiane sfruttando l'onda lunga di Milano Expo 2015; di fare dell'Aire uno strumento efficace di rilevamento e non il bersaglio di inefficienze statistiche.

3.5

La formazione e l'aggiornamento

Il programma formativo che l'Ital Uil definisce annualmente si fonda sulla consolidata consapevolezza che solo attraverso la formazione è possibile ottenere risultati duraturi e di qualità.

Per realizzare questo obiettivo, i programmi formativi non possono e non devono essere vissuti come semplice routine, ma devono vivere del coinvolgimento degli operatori, di innovazione metodologica, di cambiamenti della strumentazione e di materiali condivisi e costantemente aggiornati.

Profonda convinzione è quindi che la formazione non può essere considerata come fine a se stessa, ma deve essere concepita sia in funzione dell'attività degli uffici e della crescita professionale degli operatori sia come strumento per favorire una diversificazione e un aggiornamento delle attività che assecondino i cambiamenti sociali, legislativi e le innovazioni che coinvolgono il Patronato. Il continuo evolversi delle tecnologie digitali e di internet sta modificando e ampliando il nostro modo di comunicare. La rete telematica è oggi il più diffuso mezzo di comunicazione di massa fruibile ovunque tramite PC, notebook, tablet e smartphone.

È per questo che dal 26 luglio 2012, l'Ital Uil nazionale si è avvalsa in ambito formativo e informativo dello strumento di video conferenza, continuando nel suo progetto di ammodernamento informatico. Il sistema introdotto ha permesso di formare, comunicare e collaborare in tempo reale con gli operatori sia sul territorio nazionale che all'estero.

E proprio la formazione on-line rivolta agli operatori degli stati esteri ha avvalorato le qualità, le potenzialità, l'efficacia e i vantaggi della tecnologia introdotta soprattutto in termini di abbattimento di costi. In tutti gli appuntamenti si è messa a disposizione dei nostri operatori l'esperienza della sede nazionale e la professionalità di figure di eccellenza come, medici, legali, responsabili di settore dei maggiori enti previdenziali e attraverso l'utilizzo di video, chat, documenti, si sono condivise conoscenze e trovate le giuste risposte per lo svolgimento della quotidiana attività lavorativa. Coinvolgere in aule virtuali e velocemente i partecipanti non è stato solo un momento formativo, ma anche l'occasione per dare un valore aggiunto alle collaborazioni fra ITAL e le diverse categorie della UIL come nel caso "del sindacato a rete".

È fondamentale abbattere ogni distanza, di qualsiasi natura sia. Il nostro impegno futuro sarà, quindi, quello di continuare a formare ed estendere l'uso della Web Conference a tutti, con la certezza che questo strumento, attraverso un lavoro continuo, renderà la formazione, le comunicazioni e le interazioni sociali dell'Ital e della Uil più stimolanti, veloci e ricorrenti.

La formazione del 2014, rivolta come sempre agli operatori Italia ed Estero e ai delegati di categoria, è stata svolta attraverso:

- corsi di formazione residenziale in aula tradizionale;
- corsi di formazione con lo strumento web conference;
- convegni e seminari sulle tematiche tradizionali del Patronato, della cittadinanza e dello svantaggio sociale;

L'ATTIVITÀ FORMATIVA IN ITALIA

Nel 2014 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 italia (2014)

Destinatari	n. corsi	giornate	presenze
Coordinatori Regionali	2	3	21
Operatori Italia	15	28	204
Delegati di categoria	6	20	152
Web conference Italia	34	34	848
Totale	57	85	1.225

La tabella successiva analizza il coinvolgimento delle categorie Uil nella formazione erogata dall'ITAL nel 2014

Formazione per i delegati di categoria (2014)

Categorie	n. corsi	giornate	presenze
Uiltrasporti	4	12	80
Uiltec	2	6	61
Uila***	1	2	8
Uimec ***	***	***	2
Uil ***	***	***	1
Totale	7	20	152

*** si tratta dello stesso corso perciò verranno conteggiate solo le presenze

L'ATTIVITÀ FORMATIVA ALL'ESTERO

La formazione all'estero, rivolta sia ai responsabili sia agli operatori Ital Uil, ha riguardato soprattutto 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 Itai Uil;
- sito web Itai Uil e intranet;
- convenzioni con UIM, CAF UIL;
- risoluzione delle casistiche proposte dai partecipanti al corso.

Formazione operatori all'estero 2014

Paesi	n. corsi	giornate	presenze
Francia	2	3	17
Svizzera	1	1	18
Belgio	1	1	8
Gran Bretagna	1	1	5
Germania	1	1	20
Brasile	3	3	24
Canada	1	1	12
Skype Conference	4	4	40
Totale	14	15	144

Web conference estero 2014

Paesi	n. corsi	giornate	presenze
Tutti	6	6	294
Totale	6	6	294

3.6

L'impegno per la comunicazione

Sito internet

805.275 visite – Google ha riconosciuto un totale di 383.126 utenti distinti

Numero verde – Call Center

7.396 telefonate

4.589 minuti di conversazione

Pubblicazioni telematiche

21.128 indirizzi e-mail destinatari

- 20.000 destinatari (Lettera Itai)
- 1.128 destinatari (LIM – Lavoro Italiano nel Mondo)

Social network

- Twitter: più di 800 follower
circa 1.000 tweet
- Facebook : 'Pagina pubblica' - 32.000 'Fan'; al 31 dicembre 2014, l'Ital Uil è il 1° Patronato su Facebook.

Dati demografici e Interazione con i Fan

■ Il 54% degli iscritti alla pagina sono donne, il 46% uomini.

■ La fascia di età 45-54 anni è quella più rappresentata. A seguire, la fascia 35-44 e quella 55-64 anni.

■ La fascia di età 45-54 anni è anche quella che interagisce di più in assoluto con i post della Pagina (Mi piace, Commenti e Condivisioni), seguita dalla fascia 55-64 anni.

■ Il 97% dei fan è residente in Italia.

■ Il resto degli utenti proviene principalmente da Romania, Venezuela, Argentina, Germania e molti altri Stati - soprattutto quelli dove sono presenti le sedi internazionali Ital.

■ Roma, Milano, Napoli, Palermo e Torino sono le città più rappresentate – con circa 6580 utenti totali.

■ Nel corso del 2014 i post della Pagina Ital Uil Nazionale hanno ricevuto mediamente ogni giorno:

- 77 Mi piace
- 5 Commenti
- 31 Condivisioni

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

Bilancio sociale relativo all'esercizio chiuso al 31.12.2014 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

L'Ital, per il più adeguato ed efficace esercizio e perseguimento della propria missione di tutela ed assistenza ai cittadini, ha avviato ed ormai perfezionato un modello di organizzazione aperto all'interazione e al confronto con tutti i portatori di interesse (stakeholders) nella volontà di rapportarsi attivamente nei confronti di tutti questi soggetti.

La chiara evidenza, riclassificata, 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 ed 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 ed alla sua distribuzione, esprimendo, in quantità monetarie, i rapporti con il sistema socio-economico con cui interagi-

sce, con particolare riferimento ai principali stakeholders.

L'esercizio 2014 ha fatto registrare entrate per € 38.453.067 ed uscite per € 38.382.444 con un avanzo di € 70.263; un risultato positivo che consolida quelli degli ultimi periodi grazie alla stabilità dell'equilibrio tra oneri e proventi.

L'Istituto ha determinato e misurato il valore aggiunto quale differenza tra oneri e proventi per la comunità in complessivi € 20.681.861, attribuendolo, per € 20.401.369, equivalente al 98,64%, 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 ed indirette corrisposte dall'Istituto, che costituiscono la remunerazione della Pubblica Amministrazione, sono pari all'1,01%, corrispondente ad € 209.869.

Il residuo di € 70.623, coincidente con l'avanzo economico dell'esercizio, pari allo 0,34% del valore aggiunto globale netto, è stato interamente destinato all'incremento del Patrimonio Netto dell'Istituto, a garanzia e presidio del costante perseguimento delle finalità istituzionali.

I valori in argomento sono espressi nel prospetto di dettaglio che segue in cui vengono evidenziate le entrate caratteristiche ("valore globale della produzione"), ad esclusione, quindi, di quelle di natura finanziaria e straordinaria, per complessivi € 38.360.668 e di costi intermedi della produzione per € 17.608.869, con un risultato intermedio ("valore aggiunto caratteristico lordo") di € 20.751.799.

La voce "componenti accessori e straordinari" ha generato un risultato negativo di € 35.056, dovuto ai fattori di natura finanziaria e straordinaria, cui consegue un risultato intermedio "valore aggiunto globale lordo" di € 20.716.743.

L'imputazione degli ammortamenti di competenza dell'esercizio per € 34.882 ha determinato il "valore aggiunto globale netto" di € 20.681.861.

Determinazione del valore aggiunto - anno 2014 - Valori in €

A) valore globale della produzione	
<i>Contributi pubblici assimilabili ai proventi</i>	
Contributi da ministero del lavoro	37.830.840
Contributi da amm.Ni pubbliche	371.625
Contributi da enti vari	
Contributi da strutture sindacali	
<i>Altri proventi</i>	
Proventi di natura non finanziaria	158.203
Totale valore globale della produzione	38.360.668
B) oneri intermedi della produzione	
Oneri per servizi	16.555.517
Oneri per godimento beni terzi	152.530
Oneri diversi di gestione	900.822
Totale costi intermedi della produzione	17.608.869

Valore aggiunto caratteristico lordo	20.751.799
C) componenti accessori e straordinari	
Proventi di natura finanziaria	56.195
Oneri finanziari	-127.455
Proventi straordinari	36.204
Totale componenti accessori e straordinari	-35.056
Valore aggiunto globale lordo	20.716.743
Ammortamenti	-34.882
Valore aggiunto globale netto	20.681.861

Distribuzione del valore aggiunto globale netto

<i>Remunerazione del personale</i>	20.401.369	98,64%
Oneri del personale		
<i>Remunerazione della pubblica amministrazione</i>	209.869	1,01%
Imposte e tasse		
<i>Remunerazione dell'istituto</i>	70.623	0,34%
Avanzo dell'esercizio		
Valore aggiunto globale netto	20.681.861	

Prospetto delle entrate - anno 2014 - valori in €

A) valore globale della produzione		
<i>Contributi pubblici assimilabili a ricavi</i>		
Contributi da Ministero del Lavoro	37.830.840	98,38%
Contributi da Amm.ni Pubbliche	371.625	0,97%
Contributi da strutture sindacali	-	0,00%
<i>Altri ricavi e proventi</i>		
Proventi di natura non finanziaria	158.203	0,41%
Proventi di natura finanziaria (interessi attivi)	56.195	0,15%
Proventi straordinari (plusvalenze e sopravvenienze)	36.204	0,09%
Totale	38.453.067	100,00%

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Per il 2015 l'ITAL nazionale proseguirà nella direzione del miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia della sua rendicontazione sociale, con particolare riferimento ai dati forniti nel documento. Valido ausilio potrà essere la definizione da parte del Ministero del Lavoro – tenuto anche conto delle proposte dei Patronati – di un sistema di indicatori e standard per valutare la qualità dell'organizzazione e dell'attività dei patronati.

Questo sistema, diretto a tutti i patronati, armonizzerà la rendicontazione e faciliterà il confronto tra gli attori del nostro "mercato".

Un altro progetto che ITAL Nazionale vuole continuare a promuovere e supportare è la diffusione della rendicontazione sociale sui territori.

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiaro nell'esposizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradevole nella grafica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quali parti del Bilancio Sociale dell'Ital Uil possono essere migliorate?

	Può essere migliorato:				
	Per niente	Poco	Va bene così	Molto	Moltissimo
Identità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stakeholder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Governance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risorse umane	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risultati economici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>				
E' utile alla collettività	<input type="radio"/>				
E' trasparente nella comunicazione	<input type="radio"/>				
Opera coerentemente con i valori dichiarati	<input type="radio"/>				
E' aperto alla valutazione del proprio operato	<input type="radio"/>				
E' attento nel gestire la relazione con gli stakeholder	<input type="radio"/>				

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

NO

SI, in particolare _____

Grazie!