

# 8° BILANCIO SOCIALE ITAL UIL 2011



SESSANT'ANNI DI PATRONATO



**8° Bilancio Sociale ITAL UIL - 2011**  
è stato realizzato dal **Gruppo di Lavoro Interno**  
con l'affiancamento del  
**CreaRes**  
Centro di Ricerche su Etica negli Affari e Responsabilità Sociale  
Università degli Studi dell'Insubria - Varese

**I NUMERI  
DELL'ITAL UIL  
2011**

The background of the page is a deep blue gradient. In the lower half, there are several overlapping, curved, ribbon-like shapes in various shades of blue, creating a sense of movement and depth. The text is positioned in the upper left quadrant.

**8** Edizioni del Bilancio Sociale

**Il Sistema ITAL:**

**1** Sede centrale

**18** Sedi regionali

**107** Sedi provinciali

**524** Sedi zonali

**591** Recapiti

**140** Sedi estere

**156** Recapiti all'estero

**16** Nuove sedi aperte in Italia

**5** Nuove sedi aperte all'Estero

**1.242** Operatori in Italia e all'estero

**1.899** Collaboratori volontari in Italia e all'estero

**159** Giornate di formazione

**153** Medici convenzionati

**326** Legali convenzionati

**1.358.000** Persone che si sono rivolte all'ITAL (in Italia e all'estero)

**659.857** Pratiche aperte

**519.445** Pratiche chiuse

**711.000** Accessi al sito internet

**39** Volontari di Servizio Civile Nazionale

**€ 34.429.263,00** Contributi dal Ministero del Lavoro

**€ 20.919.233,00** Valore aggiunto globale (lordo)

**€ 60.242,00** Avanzo dell'esercizio

# INDICE

<b>Lettera del Presidente</b>	<b>pag.</b>	<b>8</b>
<b>Nota metodologica</b>	<b>pag.</b>	<b>11</b>
<b>1. Identità</b>	<b>pag.</b>	<b>16</b>
1.1 La storia	pag.	18
1.2 Il sistema valoriale e la missione	pag.	24
1.3 Gli ambiti operativi	pag.	26
1.3.1 I settori di attività	”	26
1.3.2 L'ITAL nel Sistema dei servizi della UIL	”	26
1.3.3 L'ITAL con il CE.PA.	”	29
1.4 Le criticità del contesto di riferimento	pag.	31
1.5 Le linee strategiche	pag.	33
1.6 Gli stakeholder	pag.	35
<b>2. Governance, organizzazione e risorse umane</b>	<b>pag.</b>	<b>43</b>
2.1 L'articolazione territoriale in Italia e all'estero	pag.	44
2.2 Il sistema di governo	pag.	49
2.2.1 Il Consiglio di Amministrazione	”	49
2.2.2 L'Ufficio di Presidenza	”	51
2.2.3 Il Presidente	”	52
2.2.4 Il Collegio dei Sindaci	”	53
2.2.5 I Coordinatori regionali	”	53
2.3 La struttura organizzativa	pag.	55
2.3.1 L'organigramma	”	55
2.3.2 La valorizzazione del ruolo dei delegati di categoria	”	56

2.4	Le risorse umane	pag.	58
2.4.1	Gli operatori e i collaboratori volontari in Italia	”	59
2.4.2	Gli operatori e i collaboratori volontari all'estero	”	68
2.4.3	I legali convenzionati	”	72
2.4.4	I medici convenzionati	”	74
<b>3.</b>	<b>Attività e risultati sociali</b>	<b>pag.</b>	<b>75</b>
3.1	Il finanziamento e la vigilanza dei Patronati	pag.	77
3.2	Il processo di informatizzazione	pag.	79
3.3	L'attività di Audit	pag.	81
3.4	L'analisi dell'utenza	pag.	83
3.5	L'area assistenza e tutela	pag.	85
3.5.1	L'andamento complessivo dell'attività	”	85
3.5.2	Previdenza e assistenza	”	90
3.5.3	Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro	”	103
3.5.4	Immigrazione	”	108
3.5.5	Attività internazionale	”	116
3.6	L'impegno per il sociale	pag.	120
3.6.1	Il Servizio Civile Volontario	”	120
3.6.2	Le esperienze con il Terzo Settore	”	125
3.6.3	L'Unione Italiani nel Mondo (UIM)	”	126
3.7	La Formazione e l'aggiornamento	pag.	129
3.7.1	L'attività formativa in Italia	”	129
3.7.2	L'attività formativa all'estero	”	131
3.8	L'impegno per la comunicazione	pag.	132
<b>4.</b>	<b>Risultati economici</b>	<b>pag.</b>	<b>134</b>
4.1	La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto	pag.	136
<b>5.</b>	<b>Obiettivi di Miglioramento</b>	<b>pag.</b>	<b>140</b>
	<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</b>	<b>pag.</b>	<b>142</b>

# **LETTERA DEL PRESIDENTE**



Nel 2011 l'ITAL UIL ha realizzato l'ottava edizione del suo Bilancio Sociale. Ancora una volta l'Istituto onora puntualmente l'impegno, assunto ormai da diversi anni, di rendere conto e dialogare senza soluzione di continuità con i suoi stakeholder.

Il Bilancio Sociale 2011 assume, poi, una valenza specifica, perché vuole essere momento di continuità e consolidamento di un percorso ormai avviato, ma soprattutto occasione di miglioramento dal punto di vista metodologico, al fine di restituire un'informazione più organica ed efficace, così da favorire, in ultima istanza, la valutazione esterna dell'operato dell'Istituto. Infatti, quest'anno si è deciso di redigere questo documento avendo come punto di riferimento le "Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non profit" dell'Agenzia per il Terzo Settore.

Riferirsi a un modello settoriale significa, innanzitutto, vincolarsi a rispettarne i principi generali, cioè fornire un'informativa che possieda determinate caratteristiche quali-quantitative che la rendano attendibile, completa ed essenziale, e presentare i contenuti richiesti, cioè quelle informazioni specifiche che dovrebbero segnare il passaggio da una mera relazione sulle attività svolte a un vero e proprio "bilancio", dove l'Istituto dichiara se, quanto e come è riuscito a realizzare gli obiettivi e gli impegni di miglioramento per il futuro.

Rifarsi a delle Linee Guida, quindi, vuol dire indossare un vestito "stretto", che segna le forme, cioè valorizza gli aspetti meritevoli di un'organizzazione, ma ne evidenzia anche qualche difetto. In quest'ultimo caso, la colpa non è del vestito e l'organizzazione deve cogliere l'opportunità per migliorarsi. L'ITAL UIL ha inteso percorrere questa nuova esperienza come opportunità per valutare la coerenza e la completezza del proprio sistema informativo. E' anche un lavoro che risponde alle richieste di contenuto del modello di riferimento al fine di migliorarne e accrescerne nel futuro prossimo il livello di conformità.

Con la scelta di rifarsi a un modello teorico di riferimento, l'ITAL UIL vuole essere attore di un percorso virtuoso. Infatti, i modelli teorici, almeno "sulla carta", rispondono all'esigenza di elevare la qualità della rendicontazione sociale,

favorendo la comparabilità spaziale e temporale dei bilanci sociali; essendo la loro adozione volontaria, bisogna incoraggiare la loro sperimentazione, testarli sul campo. C'è spazio per renderli ancora più "calzanti" e completi.

Contribuendo a diffondere la loro adozione, si contribuisce a creare all'interno e all'esterno dell'Organizzazione, un contesto culturale favorevole all'utilizzo del Bilancio Sociale per la valutazione e il confronto tra realtà operative.

In questa direzione, credo che la decisione dell'Istituto sia essa stessa espressione di responsabilità e trasparenza.

L'ITAL UIL rimane un'organizzazione che si mette in gioco e che verifica i risultati. In questa direzione, oltre al Bilancio Sociale, l'Istituto ha avviato nel 2011 un'analisi della produttività delle proprie strutture effettuata elaborando 4 grandi insiemi di dati: i dati MARTE (risultanze della banca dati INPS relative all'attività svolta dai Patronati), i dati CEPA, i dati relativi ad alcune PRATICHE CAMPIONE, i dati di PRODUZIONE INTERNA. I dati analizzati sono riferiti al 2010 ed hanno portato alla rappresentazione grafica dei risultati ottenuti da ogni provincia con l'assegnazione di un indicatore di produttività per ognuna dando la possibilità di valutare e confrontare le varie realtà territoriali.

Da ultimo, ma di fondamentale momento, ricordo che il 2010 era stato contrassegnato dalla riduzione da parte del Governo di 30 milioni di Euro del Fondo Patronati. Questo taglio, cui l'ITAL UIL ha risposto premendo ulteriormente l'acceleratore sui processi di razionalizzazione e ammodernamento, si paventava anche per gli anni successivi. Come CE.PA. siamo riusciti ad affermare e rivendicare presso il Governo l'importanza del lavoro svolto dai Patronati, impedendo la riduzione del Fondo Patronati per il 2011. Infatti, per la rilevanza del loro ruolo nel sistema di welfare e per aver già pesantemente contribuito alla causa della riduzione e razionalizzazione della spesa pubblica, I Patronati non sono stati annoverati nella Relazione del Professor Giuliano Amato tra i soggetti sui quali si potrebbe abbattere la riduzione dei finanziamenti.

***Gilberto De Santis***

# **NOTA METODOLOGICA**



Nel 2011 l'ITAL UIL è giunto alla stesura dell'ottava edizione del suo Bilancio Sociale. Dal 2004 l'Istituto non ha modificato la periodicità del documento e non ha mai interrotto la sua redazione.

Il presente Bilancio Sociale si riferisce all'attività svolta dall'ITAL UIL nel 2011 su tutto il territorio nazionale e all'estero.

Rispetto al passato, il 2011 si caratterizza per lo sforzo compiuto dall'Istituto nella direzione di conferire maggiore rigore metodologico al documento. In particolare, questo Bilancio ispira la sua struttura e i contenuti specifici alle *Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit* dell'Agenzia per il Terzo Settore<sup>1</sup>.

La scelta di questo modello di redazione è dovuta principalmente al fatto che l'ITAL UIL condivide il percorso metodologico che ha condotto alla sua definizione. Da questo punto di vista, i redattori delle Linee Guida si sono ispirati, per i principi generali della rendicontazione e per la struttura portante del Bilancio Sociale, ad un modello accreditato a livello internazionale, come sono le Linee Guida di terza generazione (2006) della Global Reporting Initiative (GRI) e, per individuare contenuti di dettaglio che fossero consistenti rispetto alle specificità istituzionali, organizzative e operative delle organizzazioni non profit, hanno vagliato un numero significativo di esperienze di rendicontazione sociale già maturate all'interno del terzo settore.

Tra queste ultime, sono state privilegiate le esperienze di rendicontazione sociale che si sono sviluppate in un contesto di ampio coinvolgimento degli stakeholder e di condivisione all'interno delle reti, più o meno formali, in cui spesso si configurano i soggetti del terzo Settore. Sotto l'aspetto della fruibilità, le Linee Guida adottano lo specifico linguaggio delle organizzazioni non profit e propongono un indice del Bilancio Sociale, ma non lo impongono come sche-

---

<sup>1</sup> Adottate dall'Agenzia per il Terzo Settore con proprio Atto di Indirizzo approvato dal Consiglio del 15 aprile 2011 con deliberazione n. 147.

ma rigido, bensì le informazioni richieste sono distinte in essenziali (da rendere obbligatoriamente) e volontarie, organizzabili liberamente da parte del singolo Ente, con l'unico vincolo di indicare la corrispondenza tra le informazioni riportate nel Bilancio Sociale e quelle richieste dal modello dell'Agenzia in una specifica tavola di raccordo. Inoltre, le Linee Guida permettono di raggiungere nel corso di più bilanci sociali successivi, livelli crescenti di conformità nella loro applicazione, consentendo di "riorganizzare" gradualmente il sistema informativo dell'Istituto.

L'ITAL UIL non ha preteso di poter raggiungere la completa aderenza al nuovo modello nel corso di questo primo anno "pilota", bensì ha inteso questa nuova esperienza come opportunità per valutare la coerenza e la completezza del proprio sistema informativo rispetto alle richieste di contenuto del modello di riferimento, proprio al fine di potersi migliorare e accrescere nel futuro prossimo il livello di conformità alle Linee Guida.

Nella concreta applicazione del modello teorico alla realtà dell'ITAL UIL sono state utilizzate, senza necessità di adattamenti rilevanti, le schede proposte dalle Linee Guida e riguardanti gli aspetti comuni a tutte le Organizzazioni non Profit; per ciò che riguarda, invece, la rendicontazione sulle specifiche attività svolte dall'ITAL UIL e sui risultati raggiunti, si osserva che il modello teorico non offre ancora una scheda "ad hoc" per i Patronati e, proprio in questo "spazio", l'Istituto ha ritenuto di poter cogliere un'opportunità. L'ITAL UIL si è infatti sforzato di individuare un set di informazioni che fosse completo e rilevante per i suoi interlocutori sociali e, al contempo, raggiungesse nella sostanza gli obiettivi conoscitivi che maggiormente caratterizzano le schede specifiche già proposte dall'Agenzia per altre realtà non profit.

Nonostante ciò, l'assenza di una scheda specifica sull'attività dei Patronati cui confrontare puntualmente le informazioni rese dall'ITAL UIL, non ci permette, almeno in questo primo anno di applicazione delle Linee Guida, di rifarci ai livelli di applicazione indicati nelle stesse per dichiarare formalmente il grado di conformità raggiunto da questo Bilancio Sociale.

Il Consiglio di Amministrazione ha affidato la stesura dell'ottavo Bilancio Sociale a un **Gruppo di Lavoro interno**, composto dal Vicepresidente dell'Istituto, Alberto Sera, da sei dipendenti della sede centrale e da un dipendente della UIM; il Gruppo di Lavoro, coordinato da Marianna De Rossi, è stato affiancato dal CreaRes (Centro di Ricerche in Etica degli Affari e Responsabilità Sociale) dell'Università degli Studi dell'Insubria.

## IL GRUPPO DI LAVORO

<b>Alberto Sera</b>	<i>Vicepresidente ITAL UIL</i>
<b>Marianna De Rossi</b>	<i>Area Organizzazione (ambito formazione)</i>
<b>Silvia La Ragione</b>	<i>Ufficio Stampa</i>
<b>Cinzia Ranghino</b>	<i>Area Internazionale</i>
<b>Alessandro Germoni</b>	<i>Area Assistenza e Tutela (Ambito Salute e Sicurezza, Enpals)</i>
<b>Maura Tabacco</b>	<i>Area Assistenza e Tutela (Ambito Immigrazione e Politiche Sociali)</i>
<b>Mariapia Raiele</b>	<i>Area Assistenza e Tutela (Ambito Enti Previdenziali e Internazionale)</i>
<b>Gabriele Di Mascio</b>	<i>UIM e Area Assistenza e Tutela (Ambito Settore Pubblico)</i>

Tra le iniziative di dialogo con i propri interlocutori sociali, l'ITAL UIL ha dato spazio, in questo Bilancio Sociale, ai momenti di incontro-confronto organizzati sul territorio con i delegati di categoria, una figura che proprio nel 2011 ha trovato particolare valorizzazione all'interno del modello organizzativo adottato dall'Istituto.

Infine, ma non meno importante, da questa edizione, l'ITAL UIL rinuncia al formato cartaceo del Bilancio Sociale, rendendolo accessibile ai lettori sul web,

ossia pubblicandolo sul sito internet istituzionale. Oltre alla riduzione dei costi di pubblicazione e al minor impatto ambientale, la decisione ha anche delle motivazioni “tecniche”; infatti, il formato elettronico permette di redigere un documento più snello, flessibile e di agevole consultazione, sfruttando la possibilità di inserire link diretti ad altre sezioni del sito internet per approfondire determinate tematiche, utilizzando i collegamenti ipertestuali, ecc..

La pubblicazione sul sito sarà preceduta da un incontro pubblico di presentazione del documento che si terrà nel mese di ottobre 2012 a Bellaria.

## CONTATTI E INDIRIZZI UTILI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI:

Sito web: [www.italuil.it](http://www.italuil.it)

e-mail: [informazioni@pec.italuil.it](mailto:informazioni@pec.italuil.it)

Tel: 06.852331

Numero verde: 800.085303

# 1. IDENTITÀ





## 1. IDENTITÀ

L'Istituto di Tutela e Assistenza dei Lavoratori (ITAL) è il Patronato promosso dall'Unione Italiana lavoratori (UIL).

L'Istituto ha natura giuridica di ente privato che, senza scopo di lucro, offre servizi di pubblica utilità.

L'ITAL UIL esercita la sua attività in tutte le province italiane e in 29 Paesi esteri.

La sede centrale dell'Istituto ha sede a Roma.

L'ITAL UIL è presente in Italia e all'estero con 790 sedi e 747 recapiti e svolge la sua attività avvalendosi di 1.242 operatori e 1.899 collaboratori volontari.

Nel 2011 gli operatori hanno assistito circa 1.358.000 utenti, aprendo circa 660.000 nuove pratiche.

Guardando alla dimensione economico-finanziaria, nell'anno oggetto di rendicontazione, l'ITAL UIL ha ottenuto € 34.429.263 di contributi dal Ministero del Lavoro assimilabili a proventi, chiudendo l'esercizio con un avanzo di € 60.242.

## 1.1 La storia

Alle origini degli Istituti di Patronato c'è il D.L. n. 1945 del 23 agosto 1917 che sancì l'obbligatorietà d'iscrizione all'assicurazione contro gli infortuni per i lavoratori agricoli con un primo riferimento normativo per il riconoscimento e il funzionamento del Patronato. Con il Regio Decreto del 30 dicembre 1923, n. 3184, venne affidato agli Istituti di Patronato, riconosciuti dal Ministero per l'Economia e il Lavoro, il patrocinio dei lavoratori nell'ambito delle controversie ed estendendo i suoi compiti anche alla sfera delle prestazioni previdenziali. Con l'avvento del fascismo e la fine delle libere associazioni e del sindacato, i Patronati fino ad allora costituitisi, vennero sostituiti da un unico Patronato denominato "Patronato nazionale medico" che successivamente prese il nome di "Patronato nazionale per l'assistenza sociale".

Con la caduta del fascismo e la nascita della Repubblica si manifestò una forte volontà di riaffermazione dei diritti sociali che portò, con il Patto di Roma del giugno 1944, alla nascita dell'unità sindacale attraverso la costituzione della CGIL, la cui scissione diede vita nel 1948 alla CISL e il 5 marzo del 1950 alla UIL, sindacato laico, ispirato alla politica democratica e socialista di Bruno Buozzi.

Nel gennaio 1951 la UIL per fornire strumenti adeguati di assistenza gratuita ai lavoratori e loro aventi causa promosse la costituzione dell'Istituto Tutela ed Assistenza Lavoratori – ITAL – che venne legalmente riconosciuto il 18 giugno 1952 attraverso un Decreto a firma dell'allora Ministro del Lavoro, Leopoldo Rubinacci. Ottenuto il riconoscimento venne nominato come Presidente il Sen. Luigi Carmagnola e come vicepresidente il Prof. Giovanni Gatti.

Nel frattempo l'Italia stava mutando pelle, tentata dalla modernità, confidava nella ripresa economica in parte celebrata nella canzone vincitrice del Festival di San Remo "Vola Colomba", preludio al volo dell'aquila nel cielo infinito della canzone di Modugno "Volare" vincitrice 6 anni più tardi.

Nell'atto costitutivo del Patronato era stato specificato come la UIL attraverso l'ITAL UIL, dovesse predisporre e attuare un piano di assistenza sociale a favore dei lavoratori, servendosi delle Camere Sindacali da esso dipendenti e costituite in ottanta province sulle novantuno esistenti fino a quel momento. Il primo problema fu legato alla reperibilità di personale qualificato da impiegare negli uffici. Dopo un'iniziale fase di formazione "porta a porta", nel 1958 a sei anni dalla nascita dell'ITAL UIL, fu organizzato a Grottaferrata il primo corso ufficiale per operatori ITAL UIL.

Negli anni '60 l'Italia conobbe una forte crescita economica che portò ad un sostanziale miglioramento del tenore di vita ma anche a profondi squilibri economici e sociali. Così si consolidò il movimento sindacale che ottenne importanti riconoscimenti per i diritti dei lavoratori e conseguentemente si intensificò l'attività dell'ITAL UIL che diede inizio ad una nuova fase che vide l'Istituto dotarsi di nuove professionalità, aumentare la presenza sul territorio e diventare un interlocutore istituzionale degli Enti previdenziali.

Il passaggio dagli anni '60 agli anni '70 venne salutato con due novità legislative rilevanti per l'attività dei Patronati: la revisione degli ordinamenti pensionistici e norme in materia di sicurezza sociale attraverso la Legge 30 aprile 1969, n. 153 che ha segnato un'accelerazione nell'evoluzione della tutela pensionistica, e la nascita dello Statuto dei Lavoratori con la Legge del 20 maggio 1970 n. 300 che ha garantito al Patronato il diritto di svolgere la sua attività all'interno delle aziende.

Nel corso degli anni '70 venne ampliata e promossa la costituzione degli uffici ITAL UIL nel mondo, grazie all'aiuto sia dei rappresentanti delle categorie UIL residenti all'estero, sia dei connazionali che lavoravano a vario titolo nei sindacati esteri e con i quali era iniziata una nuova collaborazione attraverso la costituzione, nel 1973 della Confederazione Europea dei Sindacati. La presenza dell'ITAL UIL nel mondo crebbe velocemente passando in poco più di un decennio da una decina di uffici a oltre ottanta nel 1985 e diventando un punto di riferimento per la comunità italiana residente all'estero.

Nel frattempo sulla presidenza dell'ITAL UIL era succeduto al Sen. Luigi Carmagnola, Giordano Gattamorta già Segretario Generale della Feneal UIL, sostituito da Raffaele Vanni uno dei fondatori della UIL nonché suo Segretario Generale dal 1971 fino al 1976.

Successivamente la carica di Presidente dell'ITAL UIL venne assunta da Giulio Russo nel 1972, poi da Franco Simoncini nel 1975, da Berteletti nel 1976 e da Mauro Scarpellini nel 1978.

Durante gli anni '80 sotto la Presidenza prima di Gianfranco Fontanelli e poi di Luigi Borroni, l'ITAL UIL allargò il proprio campo d'azione nel sociale, trasformandosi da puro organismo tecnico e medico-legale a vero e proprio Patronato al servizio dei cittadini. In occasione della 3° Conferenza Nazionale UIL, Gianfranco Fontanelli, espresse chiaramente il nuovo impegno che l'Istituto si assumeva e il suo ruolo nei confronti del Sindacato: *“Le strutture organizzative del sindacato debbono fare uno sforzo di adattamento per dare risposta anche ai problemi concreti, quotidiani che, in una società come la nostra, governata da una legislazione intricata e complessa, si presentano al cittadino e al lavoratore. In questa direzione si deve favorire lo sviluppo delle organizzazioni di servizi della UIL nei diversi settori di competenza. L'ITAL UIL in conseguenza del rapporto diretto che riesce a stabilire con il lavoratore per l'attività di tutela e di patrocinio esercitate, costituisce un capillare strumento di informazione sulle linee di indirizzo dell'organizzazione, consente la verifica e l'analisi delle politiche del sindacato e rappresenta inoltre una sede di raccolta di opinioni, di volontà, di esigenze dei lavoratori iscritti e non iscritti. L'opportuno utilizzo di tali potenzialità colloca il servizio di Patronato non più in una sfera operativa meramente assistenziale e burocratica, ma gli attribuisce un complesso di funzioni che gli consentono di rappresentare un mezzo di partecipazione dei lavoratori alla vita ed alla attività del Sindacato”*.

L'ITAL UIL, per adempiere al meglio al nuovo ruolo di Patronato vicino ai cittadini, crea nel '86 il quindicinale Lettera ITAL e nel '87 la rivista bimestrale Lavoro Italiano nel Mondo attraverso i quali tutt'oggi informa sia i propri operatori

sia i cittadini sulle novità in campo sociale, previdenziale ed assistenziale.

A queste due pubblicazioni nel '91 venne affiancata anche la pubblicazione mensile ITAL Notizie.

Nel 1990 venne nominato Presidente Giorgio Cocco al quale gli successe un anno dopo Giampiero Bonifazi, rimasto in carica fino a maggio 2010.

In quegli anni iniziò il programma di ammodernamento degli strumenti informatici, venne creato il sito web dell'ITAL UIL e il collegamento con le banche dati dell'Inps e dell'Inail.

D'altronde l'informatica intesa come trattamento automatico dell'informazione mediante calcolatore era iniziato già negli anni '70, quando le grandi organizzazioni pubbliche e private, come Banca d'Italia, Alitalia, Eni ed Enel iniziarono ad adottare piccole soluzioni informatiche per risparmiare tempo nelle operazioni quotidiane e di routine.

In quegli anni la presenza dell'ITAL UIL aumentò in Italia e all'estero, vennero aperti uffici in Paesi dove l'ITAL UIL non era ancora presente come in Grecia, in Sud Africa, in Croazia e in Slovenia e insieme alla UIL venne costituita la UIM (Unione Italiani nel Mondo) per affiancare l'attività dell'ITAL UIL nell'opera di tutela dei diritti e degli interessi delle comunità italiane all'estero.

Il nuovo millennio è stato salutato con la Legge n. 152 del 2001 che ha rivoluzionato il ruolo dell'ITAL UIL, riformando l'attività dei Patronati per favorire lo sviluppo di servizi di pubblica utilità adeguandoli al tessuto socio-economico profondamente mutato negli ultimi anni.

Oltre all'assistenza e tutela in materia di procedimenti pensionistici, assistenziali e infortunistici, ha trovato riconoscimento legittimo l'erogazione, da parte dei Patronati, di molteplici prestazioni socio-assistenziali in ambiti distinti tra loro come l'immigrazione e l'emigrazione, la sicurezza nei luoghi di lavoro, la legislazione fiscale, la previdenza complementare, il mercato del lavoro e la formazione professionale.

Negli anni più recenti, altri importanti provvedimenti legislativi hanno inciso sulla vita dei Patronati. Primo fra tutti il D.M. 193/2008, che ha rideterminato

i requisiti organizzativi e di attività indispensabili per il riconoscimento degli uffici di Patronato e ha introdotto meccanismi di penalizzazione laddove gli stessi requisiti siano carenti. Il 2009 ha visto, invece, l'emanazione del D.M. 14.12.2009 - attuativo dell'articolo 10 della Legge 152/2001 – che ha fissato le linee guida per la regolamentazione delle convenzioni che un Patronato può stipulare a livello territoriale con Enti Locali per la realizzazione di attività diverse rispetto a quelle fissate nel cosiddetto paniere.

Nel 2010 la presidenza dell'ITAL UIL è passata a Gilberto De Santis.

Infine, nel 2011 è ricorso il decimo anniversario della Legge 152/2001, che è stato oggetto di un apposito convegno tenutosi presso il CNEL il 15 novembre 2011, organizzato dal CE.PA. con i raggruppamenti di Patronati CIPLA, COPAS e CIPAS. La manifestazione è stata occasione per esaminare i riflessi provocati da questa riforma e dalla successiva regolamentazione attuativa.

Alla presenza del Direttore Generale del Ministero del Lavoro, sono state avanzate le seguenti proposte:

- la condivisione dell'ammodernamento del sistema Patronati attraverso la realizzazione di una piattaforma informatica da parte del Dicastero vigilante nell'ottica di una maggiore trasparenza e semplificazione anche nell'attività ispettiva;
- la valorizzazione delle attività dei Patronati legata agli effettivi bisogni sociali emergenti: attualmente sono contemplati prodotti ormai obsoleti, superati da nuove domande sociali, mentre non sono incluse tutte le prestazioni da erogare in favore dei giovani e ce ne sono ben poche tra quelle che riguardano la famiglia e gli immigrati, tutti soggetti che – negli ultimi anni – sempre più spesso hanno varcato la soglia degli uffici del Patronato, chiedendo servizi ad hoc;
- lo sviluppo delle attività di Patronato a favore della diffusione del secondo pilastro previdenziale, affinché il lavoratore e la lavoratrice siano informati e in grado di effettuare consapevolmente le loro scelte in materia di previdenza complementare;
- l'emanazione della circolare ministeriale attuativa art. 10 della L. 152/2001

e D.M. 14/12/2009 per l'esplicitazione della disciplina legata alle attività diverse;

- la realizzazione in tempi stretti di queste innovazioni per rendere sempre più efficace la nostra opera nei confronti dei cittadini e nei rapporti con i soggetti istituzionali;
- il pieno coinvolgimento dei Patronati nelle Reti Amiche, che si propongono di ridurre le distanze tra Amministrazione Pubblica e cittadini. In questa rete, oltre alle Poste e alle Banche, sono coinvolti i tabaccaia, ma non i Patronati che da oltre 60 anni forniscono servizi di intermediazione con tutti gli uffici pubblici, gratuitamente, in tutta Italia, in Europa e nel mondo;
- la valorizzazione della funzione dei Patronati nella diffusione dell'attività di informazione, assistenza, consulenza, formazione, promozione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, di cui all'articolo 10 del D.Lgs. 81/2008;
- la diffusione della consapevolezza da parte della Pubblica Amministrazione della risorsa dei Patronati – anche alla luce delle difficoltà economiche – con il coinvolgimento degli stessi su una serie di attività legate ai rapporti con i cittadini come, ad esempio, la possibile gestione in convenzione del recente Censimento della popolazione.

In questa occasione l'ITAL UIL ha ribadito la piena disponibilità alla valutazione congiunta con il Ministero del Lavoro sulla qualità e sull'efficienza dell'attività svolta dai Patronati.

## 1.2 Il sistema valoriale e la missione

### I VALORI

Nel 2006 l'ITAL UIL ha elaborato la Carta dei valori, che elenca e spiega il significato particolare che il Patronato assegna ai valori universali richiamati e come questi modellino lo stile d'azione proprio dell'Istituto e dei suoi operatori.



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

## LA MISSIONE

L'ITAL UIL vuole essere uno dei principali artefici della piena realizzazione dei diritti sociali dei cittadini sanciti dalla Carta Costituzionale (solidarietà ed eguaglianza sostanziale). Grazie al suo radicamento sul territorio e alle competenze dei suoi operatori, l'Istituto si pone come interlocutore che incontra e ascolta i cittadini laddove i bisogni nascono e chiedono una risposta qualificata.

Il monitoraggio attento e continuo dell'evoluzione dei bisogni degli utenti, consente al Patronato di essere anche attore della realizzazione del sistema di welfare del nostro Paese, restituendo al legislatore informazioni e stimoli allo scopo di orientare la definizione di un paniere di servizi sociali e assistenziali che, per quantità e gamma, risulti sempre più coerente con le istanze dei cittadini.

L'ITAL UIL si contraddistingue e si caratterizza per l'attenzione alla persona come modello di civiltà, elevando a un rapporto paritario la relazione tra ogni cittadino, gli Enti e le Istituzioni controparte.

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



## 1.3 Gli ambiti operativi

### 1.3.1 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 UIL è riconducibile ai seguenti settori di attività:

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

### 1.3.2 L'ITAL NEL SISTEMA DEI SERVIZI DELLA UIL

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



**Tutti i servizi della Uil**



ITAL UIL  
Il Patronato dei cittadini



CAF  
Centro di assistenza fiscale della UIL



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 dei consumatori



FITEL  
Federazione Italiana del Tempo Libero



LABORFIN  
Assicurazioni e piani di assistenza sanitaria



UNIAT  
Unione nazionale inquilini ambiente e territorio



PROGETTO SUD  
Istituto per la cooperazione allo sviluppo



UIM  
Unione italiani nel mondo



ANCS  
Associazione nazionale cooperazione sociale



ISTITUTO STUDI SINDACALI



ENFAP  
Ente nazionale formazione e addestramento  
professionale

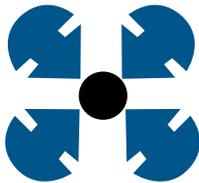


UIL H  
Sportello informativo sui diritti delle persone disabili



ARCADIA CONCILIA  
Risoluzione dispute civili e commerciali

### 1.3.3 L'ITAL UIL CON IL CE.PA.



## **CENTRO PATRONATI (CE-PA)**

ACLI - INAS - INCA - ITAL

L'ITAL è componente del Centro Patronati (CE.PA.), del quale fanno parte anche i Patronati ACLI, INAS-CISL e INCA-CGIL. I Patronati, pur nella loro individualità e identità caratteristica, condividono il ruolo sociale, cioè quello di essere al servizio del cittadino per garantire la piena realizzazione dei diritti sociali.

Vi sono azioni e attività dove bisogna mettere in comune i “numeri”, le esperienze e le competenze di tutti i Patronati, perché agire come sistema aumenta il peso nei confronti degli interlocutori istituzionali (Enti previdenziali e assicurativi, Ministeri, Asl, Enti locali, ecc.) quando si presentano, si difendono e si promuovono istanze per migliorare i contenuti e le modalità di erogazione dei servizi o si afferma l'importanza del lavoro dei Patronati.

L'agire insieme si traduce, quindi, in benefici che ricadono sull'intera collettività e consente, a ciascuno dei Patronati, di raggiungere più efficacemente la propria mission.

In tal senso, si segnalano alcuni dei progetti più significativi che hanno coinvolto il CE.PA. nel 2011.

L'anno è stato caratterizzato dall'impegno profuso al fine di rinnovare il Protocollo d'intesa INPS-Patronati secondo principi più razionali e che tenessero conto dell'esclusività della presentazione telematica delle istanze. Prima come CE.PA. e poi congiuntamente agli altri raggruppamenti è stato riaperto il tavolo di confronto con l'INPS.

Anche per quanto riguarda il rapporto con l'INAIL, il 2011 si è soprattutto incentrato sul confronto per la stesura del nuovo Protocollo INAIL-Patronati. Un lavoro molto complesso, anche in considerazione della decisione presa, di andare a revisionare il testo del Codice di Comportamento per lo svolgimento delle Collegiali mediche proprio al fine di inserirlo quale parte integrante del Protocollo stesso.

Con l'obiettivo di rafforzare e consolidare un sistema di relazioni istituzionali con tutti i soggetti operanti nel settore della Previdenza complementare, nel 2011 ha preso concretamente il via la collaborazione tra i Patronati del CE.PA. e Assofondipensione. Questa collaborazione ha visto anche il coinvolgimento di Mefop (*Sviluppo Mercato Fondi Pensione*). Il Gruppo di Lavoro CE.PA. ha definito, anche sulla base dei diversi incontri avuti con Assofondipensione, un'ipotesi di proposta articolata in due documenti: 1) Protocollo d'intesa tra Patronati aderenti al CE.PA. e Assofondipensione, che dovrebbe costituire la cornice di riferimento entro cui ricondurre le relazioni tra Patronati e singoli Fondi pensione negoziali; 2) Convenzione tra Patronati e singoli Fondi pensione negoziali.

## 1.4 Le criticità del contesto di riferimento

L'attuale contesto socio-economico, caratterizzato dal basso tasso di alfabetizzazione informatica, l'elevato fabbisogno formativo e l'alto tasso di disoccupazione, determina le scelte strategiche dell'ITAL UIL e il conseguente operato.

Secondo dati OCSE, nel 2011 il tasso di alfabetizzazione informatica in Italia è fermo al 18%, contro il 27% del Regno Unito e il 32% della Germania. Solo il 56% delle famiglie italiane possiede un PC a fronte di una media europea del 68%.

Elevato risulta anche il mancato decollo dei servizi digitali. Solamente il 17% degli italiani usa il web per interagire con la Pubblica Amministrazione contro il 32% della media europea. E' di fronte a tali dati e al contemporaneo considerevole utilizzo da parte degli Enti Previdenziali e Assistenziali della trasmissione telematica che risulta evidente l'indispensabile ruolo operativo svolto dal Patronato per i cittadini.

In merito al fabbisogno formativo, il Rapporto Isfol 2012 evidenzia come in Italia si registrino miglioramenti nella formazione iniziale e carenze nella formazione continua degli adulti. Nel 2010 il nostro Paese presentava un'incidenza della popolazione adulta in formazione pari al 6,2% contro una media europea del 9,1%. Nel 2011 gli adulti attivi partecipanti a iniziative di formazione continua erano inferiori all'anno precedente con un ritorno ai livelli del 2009. Alla luce di tale fenomeno appare evidente come la necessità di investire su una formazione continua da parte dell'ITAL UIL diventi un dato sì in controtendenza con le occasioni, ma del tutto coerente con i fabbisogni di chi lavora.

Per ciò che concerne il mercato del lavoro, l'Istat rileva che nel 2011 il tasso di disoccupazione in Italia è pari all'8,4%, in aumento rispetto agli anni pre-

cedenti (6,7% nel 2008; 7,8% nel 2009; 8,4% nel 2010). Confermare da parte dell'ITAL UIL l'importanza della risorsa lavoro come elemento essenziale e imprescindibile della propria azione segna la strada di un'economia reale da percorrere, in controtendenza rispetto alla virtualità dell'economia e della finanza creativa, i veri artefici dei mali odierni.

## 1.5 Le linee strategiche

Informatica, formazione, lavoro: lungo queste tre direttrici si sviluppano le linee strategiche del Piano di Programma presentato dal Presidente dell'ITAL UIL Gilberto De Santis a novembre 2010, nella prima riunione del Consiglio di Amministrazione dopo la sua elezione.

Informatica perché è lo strumento della modernità, formazione perché è lo strumento della professionalità, lavoro perché è il punto centrale della caratterizzazione della UIL nell'ultimo decennio.

Queste tre direttrici venivano così sinteticamente descritte: *“L'informatica è il fattore dominante dell'innovazione su cui si poggia il nuovo corso dell'ITAL UIL collegato ad un consolidato slogan della UIL “Volgersi al nuovo”. La formazione è l'elemento fondamentale di crescita di ogni organizzazione che fa cose concrete. Il lavoro e i luoghi di lavoro sono l'espressione più viva anche attraverso la valorizzazione della Legge 300/1970 Statuto dei lavoratori, che dà la possibilità ai Patronati di essere presenti nelle fabbriche e negli uffici, laddove il sindacato tutela i lavoratori”*.

Gli interventi in campo informatico dell'Istituto hanno accelerato i processi di elaborazione dell'attività e hanno fatto trovare pronta l'ITAL UIL alle sfide dell'invio telematico delle pratiche agli Enti previdenziali, oltre ad essere strumento formidabile di unificazione dell'anagrafica dei fruitori dei Centri Servizi. La formazione ha permesso di accentuare la capacità degli operatori di essere il vero motore del Patronato e di fare emergere delle “eccellenze” su cui poter investire per fornire l'Istituto di alte capacità professionali.

Sui posti di lavoro i delegati di categoria sono stati identificati come la nuova frontiera dell'ITAL UIL, gli ambasciatori del Patronato, i sindacalisti completi

perché oltre al contratto e busta paga, sanno di previdenza e di salute nei luoghi di lavoro.

La definitiva attuazione del piano informatico di statistica, la creazione di uno staff di 30 operatori “super”, il varo definitivo di circa 1.000 delegati di categoria, il tutto da realizzare entro il 2012, diventano l’approdo di un biennio di intenso lavoro e di profondi cambiamenti.

## **1.6 Gli stakeholder**

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

### **Soggetti cui è direttamente rivolta la missione**

**Ogni persona bisognosa di assistenza e tutela negli ambiti di competenza professionale del Patronato.**

L'ITAL UIL si impegna a erogare servizi che, dal punto di vista della tipologia, del livello qualitativo, della tempistica e delle tecnologie utilizzate, siano sempre adeguati rispetto alle istanze dei cittadini, le cui priorità cambiano al modificarsi del contesto economico e demografico del territorio di riferimento e, non da ultimo, risentono della diversa visione di Stato sociale che contraddistingue le forze politiche che governano il Paese in un determinato momento. L'ITAL UIL si vede come strumento nelle mani del cittadino che permette a quest'ultimo di relazionarsi facilmente - nell'ambito di un rapporto paritario - con gli Enti e le Istituzioni controparti nei confronti dei quali il cittadino deve ottenere la piena realizzazione di un proprio diritto.

### **Soggetti che beneficiano indirettamente della missione**

**Enti Previdenziali e Assicurativi, Asl, Enti Locali, Autorità diplomatiche, Enti Bilaterali.**

La possibilità di interloquire e confrontarsi, a volte anche in modo serrato, con un interlocutore tecnicamente competente, aperto alla modernizzazione degli strumenti di lavoro, che svolga efficacemente il ruolo di mediatore nella comprensione delle esigenze dei cittadini, ha sicuramente una ricaduta posi-

tiva sull'efficienza della Pubblica Amministrazione e sulla tenuta del sistema di welfare nel suo complesso.

### **Soggetti che realizzano direttamente la missione**

#### **Operatori e collaboratori in Italia e all'Estero, medici e legali convenzionati.**

Le risorse umane dell'ITAL UIL accolgono il cittadino e lo accompagnano lungo tutto il percorso che porta all'ottenimento di un diritto.

L'ITAL UIL garantisce la formazione e l'aggiornamento indispensabili per potere operare con professionalità e chiede loro di condividere la finalità e i valori dell'Istituto e di essere aperti ai continui adattamenti e rinnovamenti imposti dall'evoluzione del contesto istituzionale, sociale e tecnologico entro cui svolgono quotidianamente la loro attività.

### **Partner istituzionali, strategici e tecnici che contribuiscono alla realizzazione della missione**

#### **Ministeri di riferimento, UIL, CE.PA., Altri Patronati, Fornitori di beni, servizi e risorse finanziarie.**

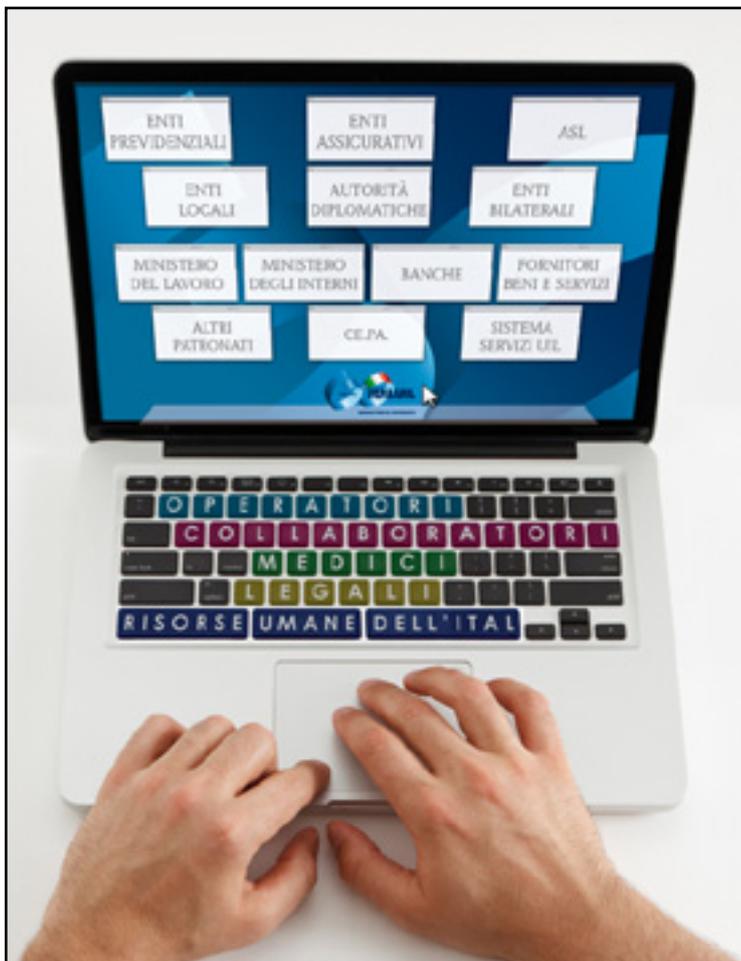
Si tratta di soggetti accomunati dal fatto di fornire all'ITAL UIL e/o di ricevere dall'ITAL UIL "energie" di diversa natura necessarie ad alimentare l'attività a servizio del cittadino.

I Ministeri definiscono il quadro normativo di riferimento che vincola e regola l'attività di ogni Patronato, fissandone gli ambiti operativi di competenza, i requisiti strutturali e organizzativi e i meccanismi di finanziamento. Ricevono dall'ITAL UIL, come singolo interlocutore o come componente del CE.PA. o insieme ad altri Patronati, stimoli, proposte e indirizzi su cui riflettere per realizzare un sistema di welfare coerente con le esigenze dei cittadini.

Il Sindacato UIL e le sue strutture collaterali, tra le quali l'ITAL UIL, sono connesse in un sistema finalizzato ad aumentare l'efficacia di erogazione dei servizi al cittadino, sfruttando le sinergie che l'approccio sistemico consente. Incisive in questa direzione sono le parole di Carmelo Barbagallo, Segretario

Organizzativo UIL: *“Oggi l’azione sindacale, intesa nel senso tradizionale del termine, rischia di non essere più sufficiente. I lavoratori e i pensionati vogliono sentirsi sempre più parte integrante del tessuto sociale in cui essi e le loro famiglie si collocano e vivono: entrando in una sede della UIL devono trovare risposta a tutti i loro bisogni attraverso la collaborazione e il coordinamento dei servizi della UIL.*

*Questo cambiamento di scenario impone al sindacato e alle sue strutture collaterali di sperimentare moderne e sempre più efficaci forme di tutela, nella consapevolezza che i servizi tendono ad assumere ormai una sostanziale centralità nella vita di ognuno di noi. L’ITAL UIL ha certamente avuto, nel corso degli anni, la capacità di essere sempre al passo con i tempi, sapendo interpretare le trasformazioni e rispondere alle concrete esigenze delle persone.”*



*interpretare le trasformazioni e rispondere alle concrete esigenze delle persone.”*

Ancora, l’ITAL UIL collabora con gli altri Patronati per realizzare iniziative comuni e condivide i suoi “numeri” con gli altri componenti del CE.PA. per aumentare il peso ai tavoli di confronto istituzionali e con gli attori del territorio.

Dai fornitori di beni e servizi e dalle banche, l’ITAL UIL acquisisce le risorse materiali e finanziarie che organizza e consuma nella sua quotidiana operatività.

## **L'attività di coinvolgimento degli stakeholder**

Come già accennato nelle Linee Strategiche e come si approfondirà nel seguito di questo Bilancio Sociale, il 2011 è stato caratterizzato dalla volontà di accrescere il coinvolgimento e rendere più efficace il contributo dei delegati delle categorie UIL all'attività del Patronato, investendo nella loro formazione al fine di farne dei collaboratori volontari dell'ITAL UIL sul territorio. Nel 2012 l'ITAL UIL ha voluto ascoltare i delegati di categoria coinvolti, al fine di tracciare un primo bilancio dell'iniziativa. L'attività di ascolto, dialogo e confronto ha replicato più momenti sul territorio. Tra questi, si è deciso di riportare in questo documento le evidenze più significative emerse dall'incontro tenutosi nella giornata dell'8 maggio, a Sesto San Giovanni, presso lo storico Salone Sindacale Unitario di Via Marelli, tra i delegati UILM di Lombardia, Piemonte e Liguria che nel 2011 hanno seguito il corso di formazione a Roma per diventare collaboratore volontario del Patronato e i relativi responsabili territoriali.

## **L'incontro nel contesto del progetto di collaborazione ITAL-UILM**

(di Gianluca Ficco)

Nel 2011 è partito un progetto di collaborazione fra ITAL e UIL, con lo scopo di formare alcuni sindacalisti di categoria in materia previdenziale, fino a renderli collaboratori volontari di Patronato. L'obiettivo è quello di sperimentare forme di integrazione fra categoria e Patronato, nella convinzione che un'efficace tutela dei lavoratori richieda sempre più figure di sindacalisti capaci di coniugare assistenza collettiva ed individuale, rappresentanza negoziale (tipica delle categorie) e preparazione tecnica (tipica dei servizi).

Il primo passo è consistito nel realizzare due corsi di formazione nazionali, che hanno coinvolto quasi cinquanta metalmeccanici fra appartenenti alle strutture e delegati di grandi fabbriche, dotandoli non solo delle conoscenze tecniche di base, ma anche delle autorizzazioni necessarie ad avere accesso alla rete ITAL UIL, per svolgere direttamente determinati servizi di Patronato, sia in materia previdenziale, sia in materia infortunistica.

In un secondo momento, fra maggio e luglio 2012, sono stati organizzati tre appuntamenti a Milano, Venezia e Roma per fare il punto della situazione sullo stato di avanzamento del progetto, nonché per cercare di rimuovere eventuali ostacoli che ne impedissero la concreta realizzazione.

Agli appuntamenti hanno partecipato sia i collaboratori volontari di categoria sia i corrispettivi responsabili territoriali ITAL UIL. Ne è emerso un quadro molto variegato, ma in definitiva è risultato evidente che, laddove la collaborazione è divenuta effettiva, ciò ha prodotto tangibili vantaggi sia per la categoria sia per l'ITAL UIL. Fra i problemi maggiori si può annoverare la difficoltà in alcuni territori di realizzare periodi di affiancamento propedeutici a un'azione autonoma dei collaboratori.

Ne è scaturita la convinzione, per ITAL UIL e UILM Nazionali, che sia indispensabile favorire ulteriori momenti di scambio e di approfondimento sui territori.

In tale ottica si è deciso di organizzare per il Piemonte un corso specifico e, a Padova, un corso sulla tutela degli immigrati, rivolto a quelle realtà in cui il lavoro extracomunitario è maggiormente presente nelle fabbriche.

### **Gli obiettivi dell'incontro**

Nella consapevolezza che per creare un rapporto sinergico e duraturo tra Patronato e categorie UIL occorre essere costanti e determinati, interagendo con i soggetti coinvolti, Alberto Sera (ITAL UIL Nazionale) ha avviato i lavori ricordando ai partecipanti gli obiettivi della giornata:

- raccogliere e condividere le esperienze;
- comprendere quali siano le esigenze pratiche, formative e di raccordo che ITAL UIL nazionale può soddisfare;
- capire cosa eventualmente non ha funzionato nei primi mesi di sperimentazione di questo rinnovato rapporto e trovare dei correttivi;
- pensare insieme a metodi e strumenti per stringere ulteriormente il rapporto tra delegati di categoria e ITAL UIL Nazionale.

Gianluca Ficco, per UILM nazionale, ha indicato un ulteriore obiettivo dell'incontro: sottolineare ai delegati l'importanza di utilizzare correttamente sul territorio le procedure apprese ai corsi di formazione, al fine di poter quantificare il lavoro da essi svolto.

Questo richiede che i delegati non si limitino a raccogliere la pratica presso i lavoratori in azienda e a passarla agli operatori di Patronato, bensì che la registrino nel programma statistico.

Solo questo *step* permetterà di misurare la dimensione della collaborazione e capire dove il rapporto si realizza veramente in modo proficuo e merita quindi investimenti, soprattutto formativi.

La giornata è proseguita ascoltando individualmente sia i delegati di categoria sia gli operatori ITAL UIL.

### **Il punto di vista dei delegati**

Pur nella diversità delle situazioni personali vissute, l'esperienza è stata positivamente valutata dalla quasi totalità dei delegati intervenuti.

Dalle loro **testimonianze** sono emerse criticità ricorrenti e condivise, riconducibili ai seguenti ambiti:

- **Elemento motivazionale.** Il ruolo di delegato di categoria-collaboratore ITAL UIL può essere utilmente ricoperto solo da chi ha la passione di aiutare le persone e vive questa esperienza come un'occasione per imparare, come un "voler fare per investire su se stessi";
- **Gap comunicazionale tra delegati e ITAL UIL nazionale e tra gli stessi delegati.** E' necessario che i delegati ricevano tramite e-mail il materiale informativo predisposto dall'ITAL UIL Nazionale e possano trovare tempestivamente nell'intranet dell'Istituto gli aggiornamenti della normativa, corredati da una prima spiegazione che aiuti immediatamente i delegati a portare le novità in azienda.

Per facilitare il mutuo scambio di esperienze e informazioni può rivelarsi utile aprire una pagina su Facebook, attraverso la quale delegati, operatori

e ITAL UIL Nazionale possano sempre tenersi in contatto, come già positivamente sperimentato da UILTA in tema di immigrazione;

- **Risposte ai lavoratori in tempo reale.** Risulta fondamentale per il successo dell'iniziativa poter impiegare le competenze dei delegati direttamente sui posti di lavoro, per offrire ai lavoratori un servizio concreto e immediato.

A tale scopo, almeno nelle realtà medio-grandi, si potrebbero dotare i delegati di una chiavetta che permetta loro di accedere a internet in azienda, così da registrare subito la pratica sul posto di lavoro;

- **Formazione continua.** Il delegato ha bisogno di essere “continuamente forgiato”. Oltre alla formazione erogata a livello nazionale, occorre organizzare delle occasioni formative sul territorio, pensando anche a corsi che riuniscano collaboratori e operatori.

In particolare, i delegati hanno confermato che il momento più utile alla crescita delle loro competenze è stato l'affiancamento diretto all'operatore ITAL UIL.

### Il punto di vista degli operatori

L'esperienza è stata valutata positivamente anche dagli operatori, che hanno confermato come il coinvolgimento dei delegati di categoria, se pur in misura diversa nelle varie realtà territoriali, ha portato a un effettivo sgravio del lavoro.

Gli operatori hanno stressato due aspetti in particolare:

- **Lo svolgimento corretto e completo delle procedure.** Gli operatori insistono perché il delegato assuma pienamente il ruolo di collaboratore, non limitandosi a “mandare” le persone bisognose di assistenza al Patronato, bensì attivando la procedura che gli è stata insegnata durante la formazione, sino alla registrazione della pratica nel programma statistico.
- **La formazione mirata.** Gli operatori convengono sulla necessità di una formazione continua dei delegati, che aumenti l'autonomia degli stessi

rispetto all'operatore. La sfida sarà quindi quella di trovare l'equilibrio tra queste esigenze formative e i carichi di lavoro dei responsabili territoriali che dovrebbero erogare i corsi. Per ottimizzare l'impiego delle risorse umane e del loro tempo, si potrebbe pensare a una formazione mirata, di qui la necessità di misurare con affidabilità l'apporto dei collaboratori, per premiare con investimenti in formazione le persone meritevoli e motivate.

### **Sintetizzando**

Sarà cruciale formare un delegato-collaboratore con le competenze di base e continuamente aggiornato, che possa entrare in rete direttamente dal posto di **lavoro** e che utilizzi correttamente le procedure apprese sino alla registrazione della pratica nel sistema statistico. Questo consentirà di dare risposte "buone e veloci" ai lavoratori, aumentando il loro grado di fidelizzazione verso il sistema UIL, di accrescere la motivazione dei delegati e, non da ultimo, permetterà agli operatori del Patronato di concentrarsi maggiormente sulle fasi più articolate e complesse di gestione delle pratiche di assistenza e tutela.

## **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, ecc.).

La sede centrale esercita un ruolo di indirizzo, programmazione, promozione, coordinamento operativo di tutte le attività dell'Istituto in Italia e all'estero (Statuto, art. 14, comma 5). Inoltre, come stabilito dalla Legge (art. 7, D.M. 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 107 sedi provinciali e le 524 sedi zonali rappresentano le unità operative in senso stretto.

Come già precisato, anche le 140 sedi all'estero hanno carattere di sede operativa. 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.

Come organizzazione diffusa sul territorio, l'ITAL UIL mette in campo numerosi soggetti e strumenti per garantire il coordinamento, nonché l'interazione e il dialogo tra i diversi livelli territoriali: i Coordinatori regionali, l'intranet, la formazione erogata agli operatori e ai collaboratori.

**Il numero verde dei servizi UIL fornisce agli interessati i riferimenti delle sedi del Patronato ITAL UIL presenti in Italia. Nel 2011 il centralino ha registrato 1.803 richieste di informazioni per l'ITAL UIL.**

La tabella che segue aggrega le sedi e i recapiti dell'ITAL UIL presenti in Italia (incluse la sede centrale e le sedi regionali) evidenziando l'andamento della presenza ITAL UIL sul territorio nazionale nel biennio 2010-2011.

SEDI E RECAPITI IN ITALIA			
Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2010	679	569	1.248
2011	650	591	1.241

La diversa ripartizione interna dei contributi economici legati indissolubilmente all'attività e i contemporanei effetti del nuovo regolamento che premia meno l'organizzazione e della riduzione del Fondo Patronati hanno portato, innanzitutto, a un processo di razionalizzazione degli uffici sul territorio.

Per ciò che concerne l'Italia, il 2011 si chiude con una riduzione media delle sedi di circa il 4,5% rispetto all'anno precedente. Questo dato rappresenta il bilancio del processo di razionalizzazione, che non si è caratterizzato solo per la chiusura di strutture, ma ha visto anche l'apertura di 15 nuove sedi zonali (2 nell'Italia centrale, 12 nel Mezzogiorno e una al nord) e una nuova sede provinciale (Barletta-Andria-Trani).

Durante il 2011 i recapiti hanno invece avuto un incremento medio di circa il 4%.

<b>SEDI E RECAPITI PER REGIONE</b>						
<b>Regioni</b>	<b>Sedi</b>		<b>Recapiti</b>		<b>Totale Uffici</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Abruzzo	23	23	7	6	30	29
Basilicata	16	16	25	24	41	16
Calabria	41	36	13	13	54	49
Campania	52	50	15	48	67	98
Emilia Romagna	35	35	33	33	68	54
Friuli V.G.	14	14	11	9	25	23
Lazio	61	58	19	18	80	70
Liguria	14	14	10	11	24	25
Lombardia	46	45	88	80	134	125
Marche	22	19	14	15	36	34
Molise	7	7	4	4	11	11
Piemonte	43	42	28	28	71	58
Puglia	90	87	90	90	180	109
Sardegna	11	10	9	9	20	13
Sicilia	118	110	41	41	159	137
Toscana	32	31	46	46	78	64
Trentino A.A.	9	9	36	36	45	14
Umbria	16	16	6	6	22	17
Valle D'Aosta	1	1	0	0	1	1
Veneto	27	26	74	74	101	80
<b>Totale*</b>	<b>678</b>	<b>649</b>	<b>569</b>	<b>591</b>	<b>1247</b>	<b>1.240</b>

*\*I dati regionali non includono la sede centrale*

Il dettaglio regionale conferma lo storico radicamento della presenza ITAL UIL in alcune Regioni del sud Italia, come la Sicilia, che predomina con il 17% delle sedi rispetto al totale nazionale, la Puglia (13,5%) e il Lazio (9%). Tuttavia, Sicilia e Lazio si collocano anche tra le Regioni che nel 2011 hanno registrato un calo relativo del numero di sedi tra i più elevati (rispettivamente - 6,8% e - 5%). Sempre in questa direzione, le Regioni che mostrano il decremento relativo maggiore sono le Marche (- 13,6%) e la Calabria (- 12,2%). Per quanto riguarda l'andamento dei recapiti, l'incremento medio del 4% rilevato a livello nazionale è sostanzialmente ascrivibile all'aumento del numero dei recapiti in Campania (da 15 a 48 unità) e alla riduzione degli stessi in Lombardia (da 88 a 80 unità).

SEDI E RECAPITI ALL'ESTERO			
Anno	Sedi	Recapiti	Totale uffici
2010	135	180	315
2011	140	156	296

Il processo di razionalizzazione delle strutture ha coinvolto anche l'estero, ma l'effetto complessivo è stato positivo, tanto che il numero di sedi, dopo la lieve flessione registrata nel 2010, è tornato pari al dato 2009.

Nel 2011 si segnala, in particolare, l'apertura di 4 nuove sedi in Germania e di una nuova sede in Svizzera. La presenza all'estero ha subito invece una contrazione in termini di recapiti, che hanno subito una riduzione media del 13% circa.

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

<b>SEDI E RECAPITI PER NAZIONE</b>		
<b>Paesi</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Argentina	27	26
Australia	30	29
Belgio	14	14
Bolivia	1	1
Brasile	14	11
Canada	10	10
Cile	1	0
Croazia	6	6
Ecuador	1	1
Francia	34	32
Germania	44	43
Grecia	1	1
Inghilterra	7	6
Israele	1	1
Liechtenstein	1	0
Messico	1	1
Olanda	1	0
Paraguay	1	1
Perù	1	1
Rep. Ceca	1	1
Romania	1	1
San Marino	1	1
Slovenia	5	5
Spagna	1	1
USA	18	18
Sud Africa	3	2
Svizzera	68	67
Uruguay	5	1
Venezuela	16	15
<b>Totale</b>	<b>315</b>	<b>296</b>

## 2.2 Il sistema di governo

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

- il Consiglio di Amministrazione (CdA)
- l'Ufficio di Presidenza
- il Presidente
- il Collegio dei Sindaci

### 2.2.1 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La composizione, la durata, il funzionamento e gli ambiti decisionali del Consiglio di Amministrazione sono puntualmente definiti agli articoli 6, 7 e 13 dello Statuto. Nel 1993 il Comitato centrale della UIL ha assunto una delibera riguardante lo Statuto dell'ITAL UIL con la quale ha previsto la soppressione del Comitato Esecutivo ed il passaggio delle sue funzioni al Consiglio di Amministrazione, i cui componenti sono passati da 41 a 21, per ridursi ulteriormente a 15 nel 2002.

I membri del CdA sono nominati dalla Direzione Nazionale della UIL, in rappresentanza del soggetto promotore (circa 1/3), delle realtà regionali e provinciali (circa 1/3), dei pensionati e delle diverse categorie di lavoratori (circa 1/3).

I consiglieri durano in carica quattro anni e sono rieleggibili a vita. La loro carica non è retribuita.

<b>DE SANTIS Gilberto</b>	<i>Presidente ITAL UIL</i>	in carica dal 2010
<b>CASTELLENGO Mario</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL</i>	in carica dal 1992
<b>GATTI Luigi</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL</i>	in carica dal 1986
<b>SERA Alberto</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL</i>	in carica dal 2003
<b>BARONE Claudio</b>	<i>Segretario Generale UIL Sicilia</i>	in carica dal 2000
<b>BELLISSIMA Romano</b>	<i>Segretario Generale UIL Pensionati</i>	in carica dal 2007
<b>CASTAGNA Roberto</b>	<i>Segretario Generale UIL Calabria</i>	in carica dal 2000
<b>CORREALE Antonio</b>	<i>Segretario Generale FENEAL UIL</i>	in carica dal 1992
<b>CARANNANTE Rocco</b>	<i>Tesoriere UIL</i>	in carica dal 2006
<b>DORIA Giuseppe</b>	<i>Segretario Generale UIL Lombardia</i>	in carica dal 2010
<b>FOSCHI Luigi</b>	<i>Segretario Responsabile CSP Forlì</i>	in carica dal 2002
<b>FIORETTI Graziano</b>	<i>Segretario Generale UIL Marche</i>	in carica dal 2010
<b>MANTEGAZZA Stefano</b>	<i>Segretario Generale UILA</i>	in carica dal 1990
<b>PUGLIESE Aldo</b>	<i>Segretario Generale UIL Puglia</i>	in carica dal 1990
<b>TORLUCCIO Giovanni</b>	<i>Segretario Generale UIL F.P.L.</i>	in carica dal 2002

Ai sensi dello Statuto, il CdA si riunisce, di norma, 2 volte l'anno. Nel 2011 l'organo si è riunito 2 volte, con una presenza media di consiglieri pari al 90%. L'ordine del giorno delle sedute è fissato dal Presidente, previa attività istruttoria e preparatoria delle tematiche da sottoporre alla discussione collegiale condotta attraverso il confronto e la discussione delle stesse con l'Ufficio di Presidenza. Il Consiglio è validamente costituito con la maggioranza dei componenti in carica e assume le sue deliberazioni con il voto favorevole della maggioranza dei presenti alla seduta.

I contenuti rilevanti delle delibere assunte sono pubblicizzati attraverso circolari inviate a tutte le strutture territoriali.

In particolare, questo organo di governo è chiamato a:

- approvare il bilancio preventivo e il bilancio consuntivo;
- fissare le direttive politiche e di ordine generale per il raggiungimento delle finalità dell'Istituto e per la stipula di convenzioni con le Pubbliche Amministrazioni, con le Istituzioni pubbliche e private e con persone fisiche e giuridiche;
- deliberare sull'organizzazione degli uffici centrali e periferici;
- deliberare sulle proposte elaborate e portate all'ordine del giorno dall'Ufficio di Presidenza;
- ratificare le delibere urgenti assunte dall'Ufficio di Presidenza;
- nominare il Direttore Generale proposto dalla Direzione Nazionale della UIL;
- seguire gli sviluppi delle normative in materia di previdenza, assistenza, sicurezza sociale, immigrazione, lavoro, mercato del lavoro, risparmio previdenziale, diritto di famiglia e delle successioni nonché sulla legislazione fiscale.

La coerenza delle linee strategiche delineate dal Consiglio per indirizzare l'azione dell'Istituto rispetto alla direttrici UIL trova verifica in seno al Consiglio stesso, alle cui sedute partecipa il Segretario Organizzativo della UIL.

### 2.2.2 L'UFFICIO DI PRESIDENZA

La composizione e le funzioni attribuite all'Ufficio di Presidenza sono stabilite dagli articoli 8 e 9 dello Statuto. Questo organo è composto dal Presidente dell'ITAL UIL e dai tre Vice Presidenti.

I membri dell'Ufficio di Presidenza durano in carica quattro anni e sono rieleggibili a vita.

In quanto organo collegiale, per la costituzione e la formazione delle maggioranze necessarie alle deliberazioni, si applicano le stesse regole previste per il Consiglio di Amministrazione. Nel 2011, l'Ufficio di Presidenza si è riunito 12 volte.

<b>DE SANTIS Gilberto</b>	<i>Presidente ITAL UIL</i>
<b>CASTELLENGO Mario</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL, con delega all'Attività Internazionale</i>
<b>GATTI Luigi</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL, con delega alla Formazione e Stampa</i>
<b>SERA Alberto</b>	<i>Vice Presidente ITAL UIL, con delega alle Politiche Sociali</i>

L'Ufficio di Presidenza dà esecuzione alle delibere del Consiglio e presenta a quest'ultimo proposte su cui deliberare; garantisce l'ordinario funzionamento dell'Istituto disponendo le spese di natura corrente nei limiti determinati dal Consiglio di Amministrazione e assume, in luogo del CdA, le decisioni urgenti, da sottoporre alla ratifica del Consiglio medesimo.

Relativamente alle attività rientranti nell'ambito delle deleghe loro assegnate, i componenti dell'Ufficio di Presidenza redigono una relazione annuale da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

### 2.2.3 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. L'attuale Presidente dell'ITAL UIL, Gilberto De Santis, è in carica dal 12 maggio 2010.

## 2.2.4 IL COLLEGIO DEI SINDACI

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

---

<b>SCIBETTA Sergio</b>	<i>Presidente</i>
------------------------	-------------------

<b>MENGUCCI Giancarlo</b>	<i>Sindaco</i>
---------------------------	----------------

<b>PERRI Livio</b>	<i>Sindaco</i>
--------------------	----------------

---

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

Nel 2011 il Collegio dei Sindaci si è riunito 4 volte.

## 2.2.5 I COORDINATORI REGIONALI

A livello periferico, la *governance* dell'Istituto è affidata soprattutto ai *Coordinatori regionali*, che svolgono un compito articolato e interdisciplinare.

Questa figura coordina l'attività interprovinciale e lavora al fianco dei colleghi sul territorio per agevolare lo svolgimento dei loro compiti quotidiani: verifiche della parte organizzativa, utilizzo delle apparecchiature informatiche, dei programmi e dell'utilizzo delle procedure on line richieste dagli Enti previdenziali e assicurativi, gestione degli archivi, predisposizione di tutta la documentazione per le verifiche ispettive delle DTL.

Cura sul territorio tutti gli aspetti formativi su tutte le tematiche previdenziali ed assistenziali.

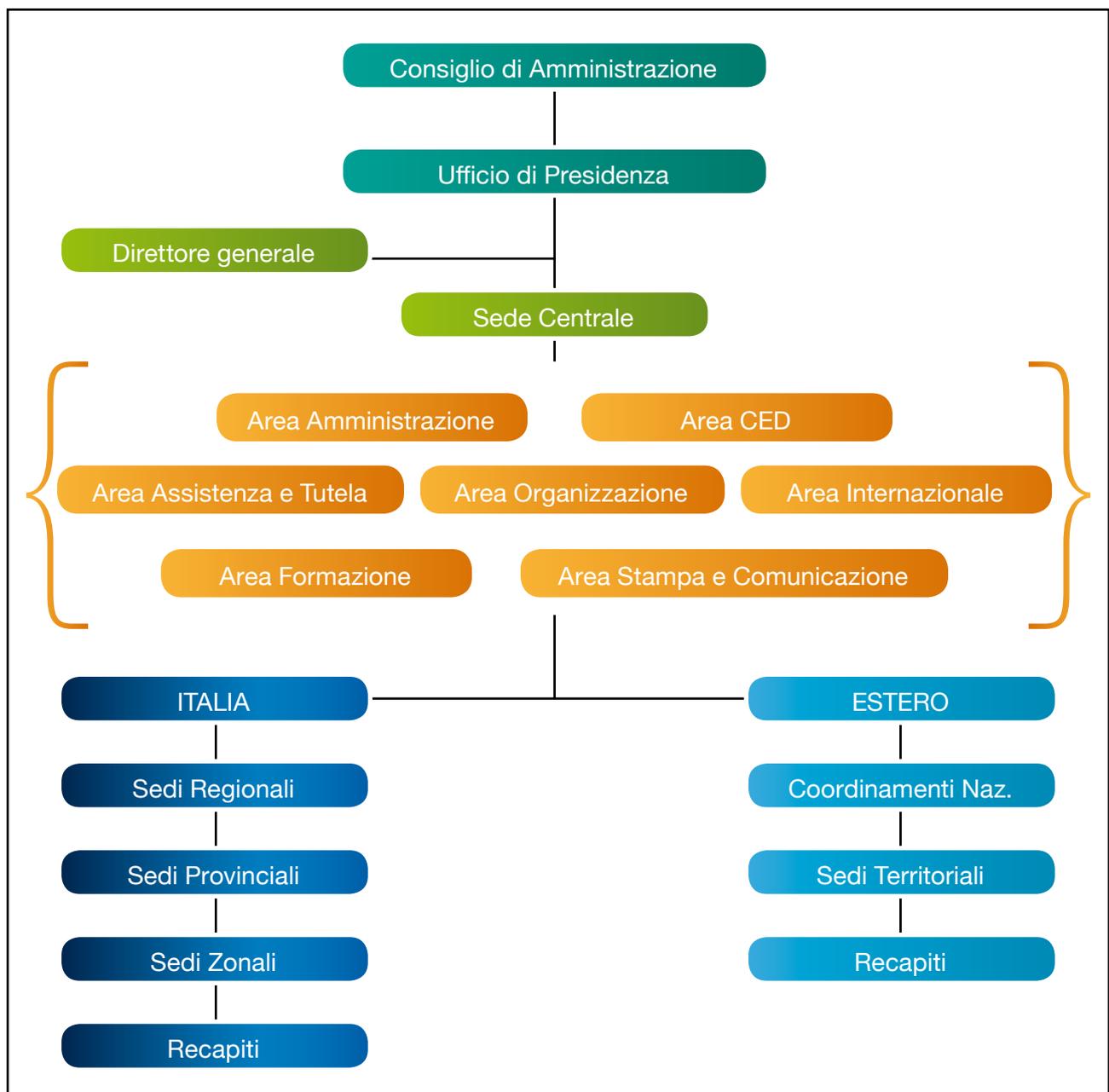
E' interlocutore delle strutture territoriali confederali UIL e di categoria.

Collabora con l'ufficio stampa della UIL per gli inserti sul sito e sui periodici della UIL regionale, per l'organizzazione di eventi, convegni, seminari.

Cura i rapporti con tutti gli Enti previdenziali e assistenziali regionali e con gli Enti Locali.

## 2.3 La struttura organizzativa

### 2.3.1 L'ORGANIGRAMMA



### 2.3.2 LA VALORIZZAZIONE DEL RUOLO DEI DELEGATI DI CATEGORIA

Un luogo comune radicato negli ambienti sindacali è che il Patronato non è aiutato nei suoi compiti dai sindacati di categoria, o viceversa, a seconda dell'appartenenza da cui si guarda.

L'ITAL UIL ha deciso di sfatare questo luogo comune e di dotare il delegato di categoria che opera nei posti di lavoro di strumenti ormai indispensabili per informare e orientare tempestivamente i propri iscritti e lavoratori nelle materie in continua evoluzione e nelle necessità come il sostegno al reddito, la previdenza, il risarcimento danni alla salute.

E' nato così il percorso organizzativo dei corsi di formazione ai delegati di categoria con successiva stipula di un contratto di collaborazione volontaria e gratuita con ITAL UIL e rilascio di password degli Enti assicurativi e previdenziali per rispondere, su mandato, alle richieste dei lavoratori.

Questo permetterà, una volta a regime, di dare un forte aiuto agli operatori di Patronato che potranno dedicarsi maggiormente al lavoro di qualità ed eccellenza previdenziale e assistenziale.

Il risultato finale che ci aspettiamo è ovviamente quello dell'aumento della produzione complessiva dell'Istituto.

Per realizzare al meglio questo programma, per non lasciare a se stessi i delegati di categoria dopo la formazione, per monitorare l'attività e per stimolare iniziative, ogni sindacato di categoria è stato affidato a un impiegato della Sede Centrale dell'ITAL UIL.

La prima fase di approccio, che è durata per tutto il 2011 e proseguita nell'anno successivo, ha visto gli impiegati "referenti" di categoria impegnati nella ripulitura degli elenchi dei delegati formati segnalandone la "dispersione" dopo il corso di formazione e nella risoluzione di problematiche tecniche relative a questioni organizzative, logistiche, informative e anche formative.

Tale attività ha permesso di evidenziare le problematiche e stilare alcune linee di intervento:

- la necessità dell'affiancamento dei delegati agli operatori sul territorio, per passare dalla formazione teorica alla formazione pratica;
- la territorialità dell'azione, che va sviluppata a livello provinciale sia per l'aggiornamento professionale sia per la verifica dell'attività;
- “l'accorciamento” delle distanze tra delegati e l'ITAL UIL, attraverso strumenti tecnologici e rapida e sintetica informativa;
- la semplificazione delle procedure informatiche, per evitare tempi d'attesa esiziali.

## 2.4 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.

Le tipologie di operatori che possono essere addetti alla sede centrale, alle sedi regionali, provinciali, zionali e a quelle operative all'estero, sono indicate dall'art. 6 della Legge 152/2001. Inoltre, l'art. 7 del D.M. 193/2008 prescrive requisiti di numerosità minima degli operatori addetti alle sedi dell'Istituto.

In particolare, i Patronati possono avvalersi esclusivamente di lavoratori subordinati dipendenti degli Istituti o del soggetto promotore comandati presso gli Istituti stessi.

I Patronati possono avvalersi anche di collaboratori che operano in modo volontario e gratuito (salvo il diritto al rimborso delle spese autorizzate, effettivamente sostenute e debitamente documentate). I collaboratori possono svolgere esclusivamente compiti di informazione, istruzione delle pratiche, raccolta e consegna delle pratiche agli assistiti e agli operatori o, su indicazione di questi ultimi, ai soggetti erogatori delle prestazioni.

i Patronati possono avvalersi di collaboratori coordinati e continuativi, ma per periodi limitati di tempo e per situazioni di particolare necessità e urgenza. Il ricorso a tali figure lavorative deve riguardare esclusivamente lo svolgimento delle attività istituzionali obbligatorie di consulenza, assistenza e tutela di cui all'art. 8 della Legge 152/2001 e delle attività diverse di cui all'art. 10 dello stesso provvedimento legislativo.

### 2.4.1 GLI OPERATORI E I COLLABORATORI VOLONTARI IN ITALIA

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

OPERATORI E COLLABORATORI IN ITALIA			
Anno	Operatori	Collaboratori	Totale
2009	864	784	1.648
2010	913	1.106	2.019
2011	958	1.857	2.816

I fenomeni di contesto che hanno caratterizzato il triennio considerato, tristemente noto per l'aggravarsi della crisi economica e del disagio sociale, trovano riflesso anche nei numeri relativi al personale impiegato dall'ITAL UIL. Da un lato, l'aumento del volume della domanda di assistenza e tutela ha richiesto una risposta in termini di aumento del personale, dall'altro lato, la riduzione delle risorse finanziarie a disposizione dei Patronati ha fortemente limitato la possibilità di investire in personale dipendente, richiedendo anche un maggior ricorso ai contratti part-time, e ha portato l'Istituto a incrementare ulteriormente il ricorso al prezioso contributo dei collaboratori volontari. Infatti, dal 2009 al 2011, gli operatori hanno avuto un incremento medio dell'11% circa, mentre il numero di collaboratori volontari è più che raddoppiato.

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

La quasi totalità delle Regioni mostra, similmente all'andamento registrato a livello nazionale, un aumento del numero degli operatori impiegato nel triennio di riferimento. In controtendenza solo la Sardegna (-25%), l'Abruzzo (-23,5%) e il Friuli V.G. (-16%). Tra le Regioni che segnalano gli incrementi relativi più elevati spiccano quelle dove la presenza ITAL UIL è storicamente più diffusa e radicata, come la Sicilia (+32%) e la Puglia (+22%), cui si aggiunge la Liguria (+32%).

<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI OPERATORI</b>			
<b>Regioni</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Abruzzo	34	28	26
Basilicata	14	19	17
Calabria	51	53	50
Campania	49	54	57
Emilia Romagna	63	62	66
Friuli V.G.	19	14	16
Lazio	71	75	84
Liguria	22	23	29
Lombardia	58	62	65
Marche	26	27	30
Molise	6	6	8
Piemonte	49	51	53
Puglia	90	103	110
Sardegna	20	17	15
Sicilia	129	152	170
Toscana	41	43	45
Trentino A.A.	15	16	15
Umbria	15	19	18
Valle D'Aosta	2	3	4
Veneto	38	35	40
Totale Regioni	812	862	918
Sede centrale	52	51	40
<b>Totale</b>	<b>864</b>	<b>913</b>	<b>958</b>

La riduzione degli operatori della sede centrale registrata nel 2011 è dovuta alla circostanza che 11 coordinatori regionali, prima dipendenti dell'ITAL UIL Nazionale, sono ritornati ad essere dipendenti delle Camere Sindacali Provinciali.

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

ANALISI DI GENERE (2011)		
Regioni	% Uomini	% Donne
Abruzzo	23,08	76,92
Basilicata	52,94	47,06
Calabria	50,00	50,00
Campania	52,63	47,37
Emilia Romagna	13,64	86,36
Friuli V.G.	0,00	100,00
Lazio	14,29	85,71
Liguria	3,45	96,55
Lombardia	15,38	84,62
Marche	40,00	60,00
Molise	75,00	25,00
Piemonte	16,98	83,02
Puglia	40,00	60,00
Sardegna	26,67	73,33
Sicilia	44,71	55,29
Toscana	6,67	93,33
Trentino A.A.	0,00	100,00
Umbria	5,56	94,44
Valle D'Aosta	50,00	50,00
Veneto	17,50	82,50

L'analisi di genere evidenzia che la maggior parte degli operatori in Italia è costituita da donne, che rappresentano il 71% del totale. Lo spaccato per regione mostra una dispersione intorno al dato medio nazionale piuttosto marcata. In particolare, si nota che alcune Regioni del Sud, come Basilicata, Molise e Campania, si caratterizzano per una prevalenza del genere maschile, mentre in altre Regioni, sempre del sud Italia o dell'Italia insulare, la forbice percentuale tra uomini e donne è molto ridotta rispetto alla media nazionale (Calabria, Puglia, Sicilia). La quasi totalità delle Regioni del nord e del centro Italia si caratterizza, invece, per una prevalenza relativa del genere femminile molto al di sopra della media nazionale, con Regioni che impiegano più del 90% di operatori donne (Liguria, Toscana, Umbria, Friuli V.G., Trentino A.A.).

Diversamente dalle sedi sul territorio, la sede centrale si caratterizza per una leggera prevalenza della componente maschile, che rappresenta il 57,5% del totale.

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

<b>ANALISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (2011)</b>				
<b>Regioni</b>	<b>% Tempo determinato</b>	<b>% Tempo indeterminato</b>	<b>% Part time</b>	<b>% Full time</b>
Abruzzo	26,92	73,08	61,54	38,46
Basilicata	0,00	100,00	47,06	52,94
Calabria	2,00	98,00	74,00	26,00
Campania	10,53	89,47	63,16	36,84
Emilia Romagna	16,67	83,33	53,03	46,97
Friuli V.G.	6,25	93,75	37,50	62,50
Lazio	13,10	86,90	52,38	47,62
Liguria	13,79	86,21	48,28	51,72
Lombardia	23,08	76,92	56,92	43,08
Marche	33,33	66,67	70,00	30,00

<b>ANALISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (2011)</b>				
<b>Regioni</b>	<b>% Tempo determinato</b>	<b>% Tempo indeterminato</b>	<b>% Part time</b>	<b>% Full time</b>
Molise	12,50	87,50	25,00	75,00
Piemonte	20,75	79,25	45,28	54,72
Puglia	18,18	81,82	63,64	36,36
Sardegna	20,00	80,00	66,67	33,33
Sicilia	6,47	93,53	65,88	34,12
Toscana	4,44	95,56	46,67	53,33
Trentino A.A.	13,33	86,67	46,67	53,33
Umbria	22,22	77,78	66,67	33,33
Valle D'Aosta	50,00	50,00	75,00	25,00
Veneto	5,00	95,00	70,00	30,00

In Italia gli operatori sono per un'ampia maggioranza assunti con contratto a tempo indeterminato (86,5%), mentre i contratti a tempo determinato rappresentano solo il 13,5% del totale. L'analisi per regione rivela che in certi territori il ricorso al tempo indeterminato supera il 90% (Calabria, Sicilia, Toscana, Veneto). Diversamente, Marche e Abruzzo fanno uso dei contratti a tempo determinato in misura significativamente più elevata rispetto alla media nazionale (rispettivamente: 33% e 27%).

I 40 dipendenti della sede centrale sono tutti assunti a tempo indeterminato. L'ITAL UIL utilizza in misura elevata i contratti part-time, che rappresentano il 59,15% del totale, contro il 40,85% dei contratti a tempo pieno. Questo dato è la risultante di più cause: è coerente con il fatto che la maggior parte degli operatori ITAL UIL è costituita da donne, genere che risente maggiormente dell'esigenza di conciliare il lavoro con la vita extra lavorativa, ma è anche una necessità inderogabile dell'Istituto, per attenersi al Regolamento ed ottenere punti organizzativi o per mancanza di risorse finanziarie.

Presso la sede centrale 2 dipendenti su 40 sono assunti con contratto part-time.

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

<b>ANALISI DELL'ANZIANITÀ DI SERVIZIO</b>							
<b>Anno</b>	<b>% 0 - 5</b>	<b>% 6 - 10</b>	<b>% 11-15</b>	<b>% 16-20</b>	<b>% 21-25</b>	<b>% 26-30</b>	<b>% over 30</b>
2009	54,24	20,05	12,18	6,77	3,32	2,09	1,35
2010	49,06	25,18	8,67	10,07	3,4	1,76	1,87
2011	46,73	27,45	7,83	10,51	3,86	2,1	1,52

Anche se il trend evidenzia un Leggero e graduale “invecchiamento” degli operatori sotto il profilo dell'anzianità di servizio, il dato mostra come una rilevante percentuale degli operatori ITAL UIL rimanga concentrata nella fascia che accoglie i lavoratori in forza da meno di 5 anni.

Lo spaccato regionale per l'anno 2011 conferma sostanzialmente il quadro nazionale, con ben 9 Regioni in cui la percentuale di operatori nella fascia 0 - 5 anni è superiore alla media nazionale (raggiungendo l'87% in Trentino A.A. e il 71% in Sardegna); la maggior parte delle Regioni in cui la percentuale di operatori che si colloca nella fascia di anzianità più bassa è inferiore alla media nazionale, recupera subito terreno mostrando una concentrazione superiore alla media nazionale nella fascia immediatamente successiva (6 - 10 anni). Ne sono esempio la Calabria, la Toscana, il Molise e l'Umbria.

Presso la sede centrale, l'anzianità di servizio degli operatori mostra una distribuzione più uniforme.

<b>ANZIANITÀ DI SERVIZIO DEI DIPENDENTI DELLA SEDE CENTRALE (2011)</b>						
<b>% 0-5</b>	<b>% 6-10</b>	<b>% 11-15</b>	<b>% 16-20</b>	<b>% 21-25</b>	<b>% 26-30</b>	<b>% over 30</b>
26,47	26,47	8,82	14,71	14,71	0	8,82

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

<b>ANALISI DELL'ANZIANITÀ ANAGRAFICA</b>			
<b>Anno</b>	<b>% 18-34</b>	<b>% 35-55</b>	<b>% over 55</b>
2009	28,22	63,74	8,04
2010	26,5	64,31	9,19
2011	25,5	63,92	10,58

Per ciò che concerne l'anzianità anagrafica, il trend mostra come nel triennio sia leggermente ma gradualmente diminuita la percentuale di operatori appartenenti alla fascia di età più giovane a favore della fascia di anzianità massima. La fascia di anzianità intermedia rimane comunque quella che accoglie la percentuale di operatori più rilevante.

Lo spaccato regionale per il 2011 mostra alcune realtà territoriali dove la distribuzione degli operatori per anzianità anagrafica si differenzia significativamente dalla media nazionale.

In particolare, si segnalano due Regioni che si affidano in misura rilevante agli operatori più giovani: sono la Sardegna e il Trentino A.A., dove la percentuale di operatori di età compresa tra 18 e 34 anni è, rispettivamente, del 61,5% e del 46,7%. Diversamente, l'85,7% degli operatori in Molise e il 75,6% degli operatori in Toscana ha un'età compresa tra 35 e 55 anni. Anche la Basilicata mostra un quadro relativamente "più vecchio" rispetto al panorama nazionale, con solo il 12,5% degli operatori nella fascia di età 18 - 34 e il 18,8% tra gli over 55.

Con riferimento al 2011, la sede centrale si allinea alla media nazionale per ciò che concerne la percentuale di operatori con età compresa tra i 35 e i 55 anni. Superiore al dato nazionale è invece la percentuale di operatori over 55, a scapito della fascia di età più giovane.

<b>ANZIANITÀ ANAGRAFICA DEI DIPENDENTI DELLA SEDE CENTRALE (2011)</b>		
<b>% 18 - 34</b>	<b>% 35 - 55</b>	<b>% over 55</b>
10,81	64,86	24,32

## I collaboratori volontari in Italia

L'ITAL UIL si avvale del prezioso contributo di collaboratori volontari, che affiancano gli operatori dell'Istituto. Una parte rilevante dei collaboratori è rappresentata dai delegati di categoria e dai pensionati.

<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI COLLABORATORI</b>			
<b>Regioni</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Abruzzo	22	21	46
Basilicata	54	48	70
Calabria	36	62	118
Campania	63	86	175
Emilia Romagna	24	43	67
Friuli V. G.	19	30	42
Lazio	31	54	128
Liguria	23	30	55
Lombardia	108	148	193
Marche	26	30	44
Molise	0	8	12
Piemonte	34	45	89
Puglia	90	194	285
Sardegna	23	25	48
Sicilia	119	114	210
Toscana	33	52	68
Trentino A. A.	10	17	31
Umbria	21	25	32
Valle D'Aosta	1	2	3
Veneto	47	72	141
<b>Totale</b>	<b>784</b>	<b>1.106</b>	<b>1.857</b>

Nel corso del periodo 2009-2019, tutte le Regioni hanno considerevolmente aumentato il numero di collaboratori volontari. Se a livello nazionale il numero dei collaboratori è più che raddoppiato (+ 137%), vi sono territori che hanno quadruplicato il numero dei volontari impiegati, come il Lazio, e Regioni in cui il ricorso ai volontari è più che triplicato, come in Calabria, Puglia, Trentino A.A., Veneto e Valle d'Aosta. La tendenza è invece molto meno pronunciata in Basilicata, che nel periodo considerato ha registrato un incremento dei collaboratori limitato al 30%, e in Umbria (+52%).

L'analisi di genere rivela che, a livello nazionale, il 32% dei collaboratori è donna e il 68% è uomo. In generale, 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 il Trentino A.A. (48% donne; 52% uomini), la Toscana (43% donne; 57% uomini), la Sardegna (42% donne; 58% uomini) e l'Emilia Romagna (40% donne; 60% uomini). Diversamente, la prevalenza relativa degli uomini è notevolmente superiore al dato nazionale in Umbria (16% donne; 84% uomini) e nelle Marche (23% donne; 77% uomini).

ANALISI DELL'ANZIANITÀ ANAGRAFICA (2009-2011)			
Anno	% 18-34	% 35-55	% over 55
2009	10,71	25	64,29
2010	14	35,86	50,14
2011	16,03	46,29	37,68

A livello nazionale, il trend mostra uno “svecchiamento” dei collaboratori, che tendono gradualmente a concentrarsi nella fascia di età intermedia, a scapito della fascia degli over 55.

L'andamento è il naturale portato della decisione dell'ITAL UIL di investire nella figura del delegato di categoria UIL, per farne un collaboratore volontario del

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

## 2.4.2 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 UIL Nazionale.

OPERATORI E COLLABORATORI ALL'ESTERO			
Anno	Operatori	Collaboratori	Totale
2009	269	64	333
2010	283	71	354
2011	284	42	326

Dal 2009 al 2011 gli operatori all'estero hanno avuto un incremento medio del 5,5%, mentre si è considerevolmente ridotto il ricorso ai collaboratori volontari, con un vistoso calo percentuale tra il 2010 e il 2011 (-41%).

La tabella seguente mostra come le singole Nazioni hanno inciso sull'andamento aggregato. I Paesi esteri che hanno maggiormente contribuito al trend positivo del numero degli operatori sono i Paesi del Sud America, in particolare Uruguay, Venezuela e Argentina, cui si aggiunge il Canada (+ 37,5%).

**DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI OPERATORI (2009-2011)**

Nazione	2009	2010	2011
Argentina	34	34	39
Australia	18	19	18
Belgio	12	12	9
Bolivia	1	1	1
Brasile	19	19	16
Canada	16	19	22
Cile	2	1	0
Croazia	2	2	2
Ecuador	0	1	1
Francia	16	16	16
Germania	71	69	73
Gran Bretagna	5	4	3
Grecia	1	1	1
Israele	1	1	1
Liechtenstein	0	1	0
Messico	2	2	2
Olanda	1	1	0
Paraguay	2	2	1
Perù	1	1	1
Repubblica Ceca	1	2	2
Romania	2	1	1
Slovenia	2	2	2
Spagna	1	1	1
Stati Uniti	20	28	23
Sud Africa	2	2	2
Svizzera	21	22	23
Uruguay	2	3	7
Venezuela	14	16	17
<b>Totale</b>	<b>269</b>	<b>283</b>	<b>284</b>

Similmente al caso italiano, l'analisi di genere rivela, a livello aggregato, una netta prevalenza del genere femminile (65,5%).

Scendendo a livello di singola nazione (trascurando i Paesi che impiegano un numero di operatori limitato a poche unità), la proporzione tra uomini e donne è sostanzialmente confermata, con il Brasile che vede la percentuale di operatori donna salire sino all'81%. Tra le Nazioni in cui il gap percentuale tra i generi è più ridotto rispetto al dato aggregato si segnala l'Australia (50% uomini; 50% donne), mentre la Svizzera è l'unica nazione dove prevale il genere maschile (57% uomini; 43% donne).

Per ciò che concerne l'analisi degli operatori per tipologia contrattuale, vi è da notare che all'estero, diversamente dalla situazione che caratterizza l'Italia, prevale il ricorso al contratto a tempo pieno (55,6%). Guardando alle singole Nazioni dove l'ITAL UIL è presente (trascurando i Paesi che impiegano un numero di operatori limitato a poche unità) si osserva che in alcuni Paesi la percentuale di contratti a tempo pieno supera significativamente il dato aggregato, come in Canada (68,2%), Francia (68,8%) e Gran Bretagna (66,67%), sino ad arrivare al 74% in Svizzera. L'unico Paese in controtendenza è la Germania, dove i contratti part time rappresentano ben il 64,4% del totale.

### **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.

Il calo dei collaboratori all'estero è giunto ad azzerare il ricorso a questi soggetti nella maggior parte dei Paesi dove l'ITAL UIL è presente, anche se in molti di essi l'impiego di volontari è sempre stato limitato a una o due unità. Significativo il caso della Gran Bretagna, che rimane con un collaboratore contro le 11 unità del 2009. In controtendenza Argentina, Croazia e Svizzera, dove il numero di collaboratori è aumentato nel corso del periodo considerato. In particolare, la Svizzera registra un incremento del 60%.

<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI COLLABORATORI</b>			
<b>Nazione</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Argentina	3	6	6
Australia	4	4	4
Belgio	1	1	0
Bolivia	1	1	0
Brasile	0	3	0
Canada	2	3	0
Cile	1	1	0
Croazia	0	1	3
Ecuador	0	1	0
Francia	4	4	2
Germania	2	2	0
Gran Bretagna	11	7	1
Grecia	1	1	0
Israele	0	0	0
Messico	0	0	0
Olanda	2	0	0
Paraguay	0	0	0
Perù	1	1	0
Repubblica Ceca	0	0	0
Romania	1	1	0
San Marino	2	0	0
Slovenia	2	2	1
Spagna	0	0	0
Stati Uniti	7	4	0
Sud Africa	1	1	0
Svizzera	15	23	24
Uruguay	0	0	0
Venezuela	3	4	0
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>71</b>	<b>42</b>

### 2.4.3 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 liquidati dal giudice a titolo di spese di lite a carico della controparte.

Se la convenzione è a titolo oneroso, il legale richiede direttamente all'assistito un contributo, che è dovuto solo in caso di esito positivo della causa e purché l'assistito non ne sia esonerato per limiti reddituali. La partecipazione dell'assistito alle spese processuali è fissata dalla convenzione ed è calcolata in misura ridotta rispetto alle vigenti tariffe professionali.

Nel 2011, l'ITAL UIL si è avvalso dell'operato di 326 legali, di cui 151 in convenzione gratuita e 175 in convenzione onerosa.

#### **La Consulta dei Legali**

La Consulta dei Legali ITAL UIL riunisce gli avvocati che collaborano con le sedi dell'Istituto su tutto il territorio nazionale e si colloca all'interno di un progetto ampio di tutela e assistenza dei cittadini che la UIL e il suo Patronato stanno conducendo da tempo sul territorio; l'attività di tutela tradizionale deve infatti essere affiancata da altre iniziative che la UIL promuove con i suoi servizi, al fine di cogliere importanti sinergie tra gli stessi.

Si tratta di un appuntamento annuale e rappresenta un momento importante durante il quale vengono approfondite novità legislative e giurisprudenziali che hanno un impatto diretto sui nostri utenti o possono produrre effetti nei confronti dei cittadini.

Costituisce altresì una grande opportunità durante la quale scambiare le espe-

rienze maturate sul territorio dai legali convenzionati i quali possono socializzare i diversi comportamenti tenuti dai Tribunali italiani.

I legali della Consulta Nazionale hanno invece il compito di illustrare alla platea le proprie relazioni sugli argomenti di carattere giuridico che rivestono maggiore importanza, anche al fine di stabilire quale tipo di contenzioso intraprendere. La Consulta dei Legali ha notevole rilevanza anche per l'attività del Patronato all'estero.

Mentre in passato il foro competente per i residenti all'estero era il solo foro di Roma, ora il tribunale territorialmente competente è quello della città di ultima residenza in Italia. Si può quindi ben comprendere l'importante lavoro di verifica, supporto e raccordo tra le strutture ITAL UIL 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 UIL 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 2011 la Consulta dei Legali ITAL UIL si è svolta a Roma il 3 e il 4 febbraio. Nell'occasione, 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 che operano nelle strutture del Patronato e ha affrontato molte tematiche tecniche quali le innovazioni del quadro legislativo apportate dalla Manovra anticrisi, dal Collegato lavoro e dalla Legge di stabilità 2011.

I lavori hanno interessato anche la legislazione in materia di immigrazione, di invalidità civile e di infortuni e malattie professionali, con particolare attenzione alle decisioni adottate dalla Corte Costituzionale sulle varie tematiche.

#### 2.4.4 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 UIL 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 2011 l'ITAL UIL si è avvalso dell'operato di 153 medici convenzionati.

#### **La consulta medico-legale**

Al fine di favorire lo sviluppo della rete dei Consulenti medico legali dell'ITAL UIL, su impulso della Presidenza, il 13 luglio si è svolta a Roma la Consulta nazionale medico-legale. In tale occasione si è aperto il confronto, tra i medici di Patronato, i legali, i segretari delle strutture del Sindacato UIL e gli operatori, su come riformare la nostra rete di assistenza medico legale, su quali ulteriori servizi fornire, al fine di avvicinare ulteriormente i cittadini al Patronato.

Un primo esempio di questo percorso che ci vedrà impegnati nei prossimi anni è l'iniziativa intrapresa insieme alla UIL di Roma e Lazio, *"Prevenire è meglio che silenziare"*, una campagna informativa indirizzata direttamente ai cittadini che hanno potuto usufruire, presso le sedi delle varie categorie della UIL di Roma e Lazio, di visite mediche gratuite per valutare il rischio di insorgenza di malattie legate all'attività lavorativa svolta.

# **3. ATTIVITÀ E RISULTATI SOCIALI**



Prima di illustrare le principali azioni poste in essere dall'ITAL UIL nel 2011, si ritiene utile offrire una breve descrizione degli aspetti di carattere istituzionale che accomunano tutti i Patronati, come i meccanismi di finanziamento e di vigilanza, e 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.

## 3.1 Il finanziamento e la vigilanza dei Patronati

L'attività dei Patronati è finanziata, in parte, attraverso le risorse delle organizzazioni promotrici e, in parte, attraverso il cosiddetto "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.

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 D.M. 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.

Il finanziamento è corrisposto dal Ministero del Lavoro previa verifica annuale e capillare dell'attività svolta dai Patronati e della corrispondenza delle caratteristiche degli uffici ai parametri stabiliti dalla Legge. I controlli sono espletati dai competenti servizi Ispezione del Lavoro delle Direzioni Provinciali del Lavoro e, all'estero, dal Ministero del Lavoro, con proprio personale.

Gli ispettori compilano un verbale contenente l'esito delle verifiche espletate, in particolare il punteggio assegnato per l'attività riconosciuta, nonché il giu-

dizio sulla sussistenza dei requisiti organizzativi degli uffici e il numero di punti assegnati per l'organizzazione.

Il D.M. 193/2008 ha introdotto importanti novità per ciò che concerne il finanziamento dei Patronati. In particolare, rispetto alla previgente normativa:

- ha aumentato il peso relativo dell'attività svolta rispetto all'organizzazione degli uffici;
- ha riconosciuto un punteggio  $>0$  agli interventi svolti a favore degli immigrati extracomunitari;
- ha escluso dalle attività finanziabili, l'attività giudiziaria;
- per incentivare la modernizzazione e aumentare l'efficienza nell'erogazione delle prestazioni, ha riconosciuto un punteggio aggiuntivo (+0,25) alle pratiche inviate per via telematica;
- per incentivare i Patronati a rilevare attendibilmente l'attività svolta e le caratteristiche della struttura organizzativa, ha introdotto un meccanismo premiale/sanzionatorio in caso di scostamento tra dati dichiarati e dati accertati dagli ispettori del lavoro, rispettivamente, inferiore o superiore al 2%.

Da questa breve descrizione dei meccanismi di finanziamento e di vigilanza, si evince che una parte rilevante dell'attività obbligatoria 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, senza quindi ricevere alcun finanziamento dedicato.

## 3.2 Il processo di informatizzazione

Nel 2011 l'ITAL UIL ha concluso la trasformazione della rete informatica nelle sedi periferiche, da collegamenti tramite rete privata (basata sul protocollo MPLS) a collegamenti tramite Internet. Il completamento di questo progetto ha determinato un aumento delle performances della velocità della connettività con la *server-farm Nazionale* e del collegamento ad internet; inoltre ciò ha permesso il raggiungimento dei *gestionali ITAL UIL* da qualsiasi *postazione pc* nel mondo. Nei locali della sede centrale è stata installata la rete wireless (WIFI) per facilitare le connessioni di eventuali utenti esterni; il collegamento wifi è utilizzato anche nei corsi di formazione.

E' stata completata la riscrittura del nuovo programma gestionale di statistica e calcolo pensioni su piattaforma web. Sono stati ampliati gli accessi nell'area Intranet del nostro portale inserendo ulteriori profili di utenza. Nella server farm di Pomezia è stata eseguita un'attività di *server consolidation*, ovvero i vari server fisici sono stati riuniti in un unico apparato ed in esso *virtualizzati*.

La *virtualizzazione* ha consentito di integrare totalmente i vari *processi software* finalizzati a raggiungere un'unica banca dati fruibile da tutti i servizi UIL. E' stata ulteriormente consolidata la sicurezza dei sistemi con una linea di *firewalls Watchguard* che isola completamente la nostra rete da internet.

Nella *server-farm nazionale* è stato spostato anche il sito web ITAL UIL, per cui attualmente nella server farm sono presenti tutti i server di servizio. Questo consolidamento ha comportato evidenti vantaggi per l'esecuzione delle copie di backup, per la sorveglianza degli apparati e per la continuità di alimentazione.

Prosegue con l'INPS e gli altri Enti Previdenziali la collaborazione al progetto di creazione della *cooperazione applicativa* tramite *web-service*.

Questo progetto è finalizzato a creare un'*interazione* tra i programmi gestionali dei Patronati con i dati e le applicazioni IT (*Information Technology*), sia

dell'INPS che di altri Enti previdenziali, allo scopo di aumentare l'affidabilità e la sicurezza dell'infrastruttura, ridurre i costi dei processi operativi e fornire nuove funzionalità in grado di supportare il consolidamento dei sistemi e l'espansione organizzativa con le altre amministrazioni.

E' iniziata anche una prima fase di *colloquio informatico* con il Ministero del Lavoro, che permette, tramite autenticazione sul loro portale, di effettuare *uploads* e modifiche dei dati organizzativi e statistici dei Patronati.

### 3.3 L'attività di Audit

Nel 2010 l'ITAL UIL ha terminato un'attività di verifica, consulenza e assistenza che ha coinvolto tutte le 107 strutture provinciali e che si è sviluppata nel corso del triennio precedente.

Nel 2011 l'Istituto, valutati positivamente i risultati, ha deciso di procedere a una seconda ricognizione nelle strutture, affidando all'Audit obiettivi più specifici:

- accertare che le indicazioni e le misure raccomandate dalla sede centrale sulla base delle risultanze del primo triennio di controlli siano state adottate dal territorio e in che misura questi indirizzi si siano effettivamente tradotti in un aumento dell'adeguatezza e dell'efficienza delle strutture stesse;
- continuare nella verifica del grado di conformità dei comportamenti del personale alla normativa vigente e alle direttive del Ministero del Lavoro, nonché del rispetto dell'etica e del sistema valoriale in cui l'Istituto si riconosce;
- individuare procedure che migliorino la tempestività e l'attendibilità della rilevazione dei dati da parte delle strutture territoriali e regolino la loro trasmissione alla sede nazionale;
- favorire l'avvio di un sistema di controllo di gestione rivolto principalmente all'analisi dei costi sostenuti dalle strutture sul territorio;
- socializzare buone prassi operative fra strutture che elevino la qualità del servizio offerto.

Allo stesso tempo, l'Istituto vuole procedere nella consapevolezza che l'Audit non è solo finalizzata al puro controllo burocratico dell'attività, quanto al miglioramento continuo che può venire solo con lo scambio di esperienze e di soluzioni fra sede nazionale e strutture territoriali.

Per questi obiettivi è stato riconfermato l'incarico operativo alla società Pro.

Med. che, oltre a una propria qualificazione nella materia, con il tempo ha assunto anche un ruolo di riferimento e di indirizzo per le strutture territoriali.

Nel 2011 sulla base dei nuovi orientamenti assunti e di una nuova check-list, sono state sottoposte a verifica 44 strutture provinciali.

L'evidenza più significativa emersa durante le verifiche effettuate è il concreto impegno assunto dalle strutture territoriali per rimuovere le criticità rilevate durante il triennio precedente. In pochi casi si è manifestata la necessità di effettuare nuovi rilievi.

Contemporaneamente, le visite hanno segnalato il continuo appesantimento del lavoro degli uffici, a causa dei fabbisogni di tutela sempre in aumento e delle scelte degli Enti Previdenziali, che richiedono l'aggiornamento professionale degli operatori e sempre maggiori investimenti tecnologici ed economici.

Sulla base di questi primi risultati, possiamo pensare che l'attività di Audit per il futuro sarà sempre incentrata sul controllo degli aspetti formali dell'attività del Patronato, ma dovrà sempre più sviluppare elementi di orientamento nelle scelte, di valorizzazione delle esperienze e di consulenza nella "presenza organizzativa" ITAL UIL.

## 3.4 L'analisi dell'utenza

Nel corso del 2011 si sono rivolti presso le sedi ITAL UIL in Italia e all'estero circa 1.358.000 cittadini italiani e stranieri per svolgere pratiche previdenziali o assistenziali.

In Italia le sedi ITAL UIL hanno accolto circa 1.260.000 cittadini.

Di questi:

- Il 74,7% è di nazionalità italiana e il 19,8% è di nazionalità non italiana (il restante 5,5% è un dato non disponibile);
- Il 51,1% uomini e il 48,9% donne;
- La maggior parte ha un'età compresa tra i 51-60 anni (17,9%), seguono cittadini di età compresa tra 61-70 (17,4%), 41-50 (17,1%), 31-40 (17,1%);
- La maggior parte dell'utenza si è rivolta presso gli uffici ITAL UIL della Regione Sicilia (13,6%), seguono il Lazio (9,7%), la Puglia (9,3%), la Lombardia (8,4%), l'Emilia Romagna (8,2%) e il Piemonte (7,8%). Questo dato naturalmente va letto tenuto conto sia della popolazione residente sia della presenza degli uffici ITAL UIL nei singoli territori.

### L'indagine di Customer Satisfaction

L'ITAL UIL ha effettuato un'indagine telefonica volta a sondare il livello di soddisfazione dei propri assistiti. L'indagine di *Customer Satisfaction* è stata realizzata su un campione di 6.000 utenti distribuiti in tutto il territorio nazionale al quale è stato somministrato un questionario strutturato da 13 domande a risposta chiusa o predefinita tramite metodo CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*).

La ricerca ha sondato la soddisfazione degli utenti che si sono rivolti all'ITAL UIL nel periodo compreso tra marzo e ottobre 2011. Gli aspetti oggetto dell'indagine hanno interessato diversi ambiti: dalla gentilezza e disponibilità degli

operatori, alla professionalità e competenza nel risolvere le problematiche, alla capacità di fornire informazioni esaustive.

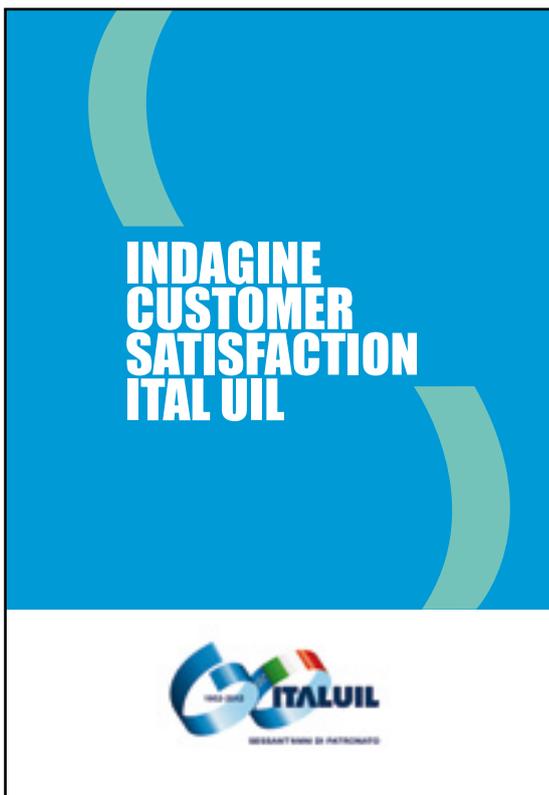
Il livello di soddisfazione generale si è rivelato molto alto. L'opinione complessiva sul personale e sulla qualità dei servizi del Patronato è positiva. Gli assistiti hanno fiducia nel Patronato e la quasi totalità di essi tornerebbe all'ITAL UIL in caso di necessità.

A fronte di questo dato confortante, l'ITAL UIL si è posto l'obiettivo di proseguire la ricerca, avvicinandola al luogo dove viene svolta l'attività di Patronato. L'importanza di migliorare i propri servizi, rendendoli sempre più efficienti, ha

portato dunque l'ITAL UIL a dotare le sedi provinciali di questionari da compilarsi all'atto della prestazione per dare modo all'utenza di esprimere il proprio parere sulla qualità del servizio ricevuto. Rispetto alla comunicazione, si è cercato di porre rimedio alla irriconoscibilità, da parte degli assistiti, del marchio ITAL UIL che l'indagine evidenzia.

L'ITAL UIL ha messo in campo i propri esperti di comunicazione per la realizzazione di un nuovo logo che accentui il colore del Patronato.

Il rapporto completo sui risultati dell'indagine di "Customer Satisfaction" è stato pubblicato dall'ITAL UIL nel giugno 2012.



## 3.5 L'area assistenza e tutela

L'area assistenza e tutela comprende l'attività svolta sia in Italia sia all'estero dal Patronato nei settori della previdenza obbligatoria e complementare, assistenza socio-economica, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, immigrazione.

### 3.5.1 L'ANDAMENTO COMPLESSIVO DELL'ATTIVITÀ

Di seguito sono riportati i dati sui volumi e sui risultati delle pratiche svolte nell'area assistenza e tutela, con riferimento sia all'Italia sia all'estero.

Nel confronto 2009-2011, il volume delle prestazioni erogate in Italia mostra un andamento sempre crescente, sia in termini di pratiche aperte (+39%) sia per le pratiche chiuse (+24%).

Nel 2011, le pratiche aperte telematiche rappresentano il 75,41% delle pratiche aperte totali.

<b>ATTIVITÀ ITALIA: NUMERO COMPLESSIVO PRATICHE APERTE E CHIUSE</b>		
<b>anno</b>	<b>aperte</b>	<b>chiuse</b>
2009	404.744	340.643
2010	477.051	386.541
2011	562.078	421.764

Nella tabella seguente e in quelle successive specifiche per settore, si potranno cogliere due tendenze che hanno interessato, se pur in misura differente, tutte le Regioni italiane e l'estero.

Da un lato la crescita del peso relativo delle pratiche telematiche sul totale delle pratiche aperte, dall'altro il costante e sensibile calo del peso relativo delle pratiche ammesse al finanziamento ministeriale sul totale delle pratiche aperte.

Anche l'attività all'estero è stata caratterizzata da una riduzione del peso relativo delle pratiche finanziabili.

L'innovazione legislativa che sta portando progressivamente all'esclusività della modalità telematica per l'inoltro delle istanze agli Enti Previdenziali e che è alla base della crescita percentuale della voce "telematico" per gli uffici in Italia, non può invece produrre gli stessi effetti per gli uffici all'estero.

<b>ATTIVITÀ ITALIA: ANALISI PER REGIONE</b>						
<b>Regioni</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>
Abruzzo	7.737	43,20	9.425	61,16	13.077	75,82
Basilicata	7.976	39,42	9.147	62,82	11.605	74,57
Calabria	34.987	69,21	34.897	75,43	37.374	82,51
Campania	22.122	56,01	30.666	69,29	37.089	79,30
Emilia Romagna	42.179	53,96	45.215	68,44	49.887	76,01
Friuli V.G.	8.577	44,43	10.515	59,60	12.674	71,53
Lazio	29.953	45,60	41.704	61,63	53.083	79,37
Liguria	7.986	34,10	8.936	52,83	12.678	65,36
Lombardia	26.443	54,42	33.105	63,78	41.574	72,98
Marche	11.224	34,85	11.977	58,71	15.502	71,33
Molise	2.706	22,47	2.664	43,39	3.481	62,77
Piemonte	26.086	52,58	34.735	59,93	41.395	71,49
Puglia	44.915	54,42	50.092	63,62	54.012	77,23
Sardegna	7.697	41,41	9.768	59,82	12.481	74,53

<b>ATTIVITÀ ITALIA: ANALISI PER REGIONE</b>						
<b>Regioni</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>
Sicilia	58.755	56,45	70.717	72,30	75.593	81,88
Toscana	21.336	42,12	22.008	53,82	26.685	72,10
Trentino A.A.	11.880	34,34	15.339	35,97	16.826	47,59
Umbria	5.322	48,27	6.208	65,30	7.676	72,06
Valle D'Aosta	664	34,04	741	35,09	1.132	69,08
Veneto	26.199	41,67	29.192	58,22	38.254	73,25
<b>Totale</b>	<b>404.744</b>		<b>477.051</b>		<b>562.078</b>	

Anche se un confronto diretto non è significativo perché l'attività all'estero non può essere completamente assimilata a quella svolta in Italia, l'andamento generale dell'attività estero presenta contrazione sia per le pratiche aperte (-15,2%) sia per le pratiche chiuse (-14,2%) rispetto a quello rilevato per l'attività Italia.

La riduzione del volume di attività rispetto al 2009 è in gran parte da attribuire alla particolare campagna RED EST svolta in quell'anno, che prevedeva la rilevazione delle dichiarazioni reddituali su tre annualità.

<b>ATTIVITÀ ESTERO: NUMERO COMPLESSIVO PRATICHE APERTE E CHIUSE</b>		
<b>anno</b>	<b>aperte</b>	<b>chiuse</b>
2009*	115.322	113.828
2010	97.418	96.059
2011	97.779	97.681

La tabella seguente offre il dettaglio per Nazioni dell'attività svolta degli uffici ITAL UIL all'estero.

<b>ATTIVITÀ ESTERO: ANALISI PER NAZIONE</b>						
<b>Nazioni</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>
Argentina	24.448	87,16	17.771	58,36	13.777	66,79
Australia	20.928	75,11	17.870	53,65	15.980	36,55
Belgio	5.794	53,23	4.024	47,17	5.837	27,96
Bolivia		0,00	27	22,22	30	26,67
Brasile	2.748	77,11	2.221	51,06	2.234	49,69
Canada	14.885	57,08	15.496	38,36	20.036	29,15
Cile	20	0,00	25	0,00		0,00
Croazia	737	92,40	575	66,96	510	73,33
Ecuador		0,00	7	71,43	17	47,06
Francia	5.733	59,57	5.257	54,00	5.533	39,74
Germania	12.403	34,70	11.219	24,71	11.363	24,88
Grecia	369	74,53	313	56,87	356	45,51
Inghilterra	840	45,95	816	40,32	724	49,03
Israele	16	62,50	30	53,33	47	48,94
Liechtenstein	4	0,00	17	70,59	4	0,00
Messico	570	47,72	723	25,45	530	35,09
Olanda	85	50,59	73	49,32	7	0,00
Paraguay	27	0,00	56	0,00	42	0,00
Perù	24	75,00	40	57,50	46	58,70
Rep. Ceca	114	43,86	81	37,04	101	36,63
Romania	141	48,23	343	21,28	376	22,61

<b>ATTIVITÀ ESTERO: ANALISI PER NAZIONE</b>						
<b>Nazioni</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>	<b>aperte</b>	<b>% aperte telematiche</b>
San Marino		0,00		0,00		0,00
Slovenia	1.510	97,42	1.001	87,61	780	73,97
Spagna	23	0,00	309	29,45	515	39,81
USA	12.489	78,08	9.149	80,13	9.089	66,40
Sud Africa	930	88,60	646	79,57	653	83,46
Svizzera	7.398	34,24	6.915	31,02	6.668	32,69
Uruguay	145	81,38	59	89,83	59	8,47
Venezuela	2.941	70,18	2.355	50,79	2.465	51,03
<b>Totale</b>	<b>115.322</b>		<b>97.418</b>		<b>97.779</b>	

### 3.5.2 PREVIDENZA E ASSISTENZA

#### **Previdenza obbligatoria**

Nei primi mesi del 2011, si è riattivato il confronto con la Direzione Generale dell'INPS al fine di rinnovare il Protocollo d'Intesa siglato nel 2006 anche in relazione al nuovo programma di estensione e potenziamento dei servizi telematici offerti ai cittadini che l'Ente Previdenziale si accingeva ad avviare alla luce delle previsioni normative introdotte dal Decreto Legge n. 78 del 2010.

Il tavolo di confronto ha vissuto momenti di forti difficoltà e tensioni dovuti a un atteggiamento di scarsa disponibilità se non addirittura di chiusura da parte dell'Istituto Previdenziale nel ricercare delle soluzioni condivise alle numerose criticità derivanti da alcuni passaggi riguardanti in particolare il monitoraggio della qualità, la completezza delle domande presentate dai Patronati, nonché il colloquio telematico e l'accesso alle banche dati. Da lì l'interruzione del percorso che sarebbe ripreso solo successivamente e che avrebbe portato alla sigla dell'Accordo operativo nell'anno 2012.

Come si è già segnalato, il 2011 si è caratterizzato dal rafforzamento dei processi e dei servizi telematici messi a disposizione dall'Inps per arrivare, una volta a regime, all'utilizzo esclusivo del canale telematico per la presentazione di tutte le istanze e le richieste di servizio da indirizzare all'Istituto previdenziale. L'ITAL UIL, in questo ambito, ha offerto il suo contributo per migliorare e rendere più efficiente il colloquio telematico con l'Istituto previdenziale al fine di assicurare un servizio di qualità ai propri assistiti.

Sempre per quanto concerne i rapporti telematici, anche l'Inpdap, dal mese di febbraio 2011, ha iniziato a ricevere le relative istanze (in questo frangente limitato alle sole domande di pensione – ad esclusione di quelle di reversibilità, delle pensioni indirette e delle inabilità di cui alla Legge n. 335/1995).

Sul piano più strettamente previdenziale, l'attività si è incentrata sulle rilevanti novità in campo previdenziale introdotte da alcuni provvedimenti di Legge, in particolare per gli effetti prodotti dalla manovra economica dell'estate 2010

(Legge 122/2010) e dalle due manovre estive del 2011 (Legge n. 111/2011 e Legge 148/2011).

Tra le principali misure previste dai predetti provvedimenti si ricordano:

- l'introduzione delle finestre mobili dei 12/18 mesi per l'accesso ai trattamenti pensionistici e le specifiche situazioni di deroga con la conseguente questione dei 10.000 lavoratori salvaguardati;
- le importanti modifiche legislative che hanno interessato i lavoratori del settore elettrico e telefonico iscritti ai soppressi Fondi Speciali (abrogazione, a far data dal 1° luglio 2010, delle norme specifiche di settore che prevedevano il trasferimento gratuito della contribuzione);
- le disposizioni in materia di trasferimento della posizione assicurativa e di ricongiunzione dei periodi contributivi (soppressione Legge 322/58 e onerosità ex art. 1 Legge 29/79), con tutti i drammatici riflessi sui lavoratori del comparto pubblico e dei fondi speciali INPS;
- le modifiche in ambito dei requisiti per il diritto a pensione per le donne del settore privato (aumento graduale dell'età pensionabile);
- l'anticipo dell'elevazione dei requisiti di accesso ai trattamenti pensionistici in relazione agli incrementi della speranza di vita;
- il posticipo della decorrenza del pensionamento per i lavoratori che maturano i 40 anni di anzianità contributiva.

Tutte avvisaglie delle riforme ben più importanti e pesanti che sarebbero poi intervenute a fine anno con la manovra Monti-Fornero.

Le modifiche previdenziali sopra menzionate sono state esaminate e approfondite sia con appositi messaggi sia in alcuni numeri speciali della Lettera ITAL; sono stati inoltre organizzati corsi di formazione per operatori di Patronato e delegati sindacali di categoria chiamati ad impattare le novità previdenziali nella loro quotidiana attività di consulenza ed assistenza ai lavoratori.

Per quanto riguarda la specifica questione relativa ai lavoratori elettrici e telefonici è stata realizzata una guida insieme alle categorie di settore di CGIL,

CISL e UIL e ai Patronati INCA e INAS, nella quale sono stata analizzate le principali novità nonché individuati alcuni aspetti di contenzioso da attivare in talune specifiche situazioni.

Nel mese di dicembre, a seguito dell'emanazione del DL. n. 201/2011 (Decreto "Salva Italia", poi convertito nella Legge n. 214/2011), l'ITAL UIL ha partecipato all'iniziativa di contatto con i lavoratori organizzata dalla UIL SCUOLA dedicando un'intera giornata a detti lavoratori sul tema della previdenza.

Questa giornata ha interessato tutti gli uffici territoriali, che sono rimasti a disposizione di tutti coloro i quali si sono rivolti al Patronato per avere chiarimenti sugli sviluppi previdenziali e rispondere a tutti i quesiti posti; la sede centrale, a sostegno di questa iniziativa, ha ritenuto opportuno attivare un presidio operativo all'interno dell'Area Assistenza e Tutela, a supporto delle strutture territoriali.

Si è poi dato corso al progetto, nato nel 2010, relativo a un sistema di corsi a distanza che, con l'ausilio del telefono e del computer consente, al personale della sede centrale, di assistere a distanza gli operatori sul territorio nel loro ufficio, per problemi legati ai sistemi di calcolo delle pensioni.

Un altro importante momento è stato la conclusione dell'annosa vicenda relativa ai **lavori usuranti**.

Con l'emanazione del D.Lgs. n. 67/2011 e del relativo decreto attuativo, è stata finalmente disciplinata la materia e sono stati individuati i requisiti per accedere ai benefici previdenziali previsti, nonché le modalità per la presentazione delle istanze.

In concomitanza delle prime scadenze per presentare le domande, l'ITAL UIL ha partecipato a tutta una serie di iniziative, organizzate insieme alle diverse categorie interessate, volte a fornire ogni informazione utile ai lavoratori su questa importante partita.

Sono stati realizzati anche dei corsi di formazione specifici sulla materia per gli operatori di Patronato e per i delegati sindacali. Sul tema dei lavori usuranti, oltre ai numerosi messaggi e ad un numero speciale di Lettera ITAL, si segnala il Vademecum "*Decreto Legislativo n. 67/2011 sui lavori usuranti: Diritti e Mo-*

*dalità d'accesso anticipato al pensionamento"* realizzato dall'ITAL UIL insieme alla Confederazione.

La congiuntura economica sfavorevole e la conseguente crisi del mercato del lavoro ha ulteriormente rafforzato il ruolo dell'ITAL UIL nel compito di assistere i cittadini e lavoratori in difficoltà. Lo si deduce dall'elevato numero di domande per prestazioni a sostegno del reddito - nello specifico domande di disoccupazione e mobilità - presentate tramite gli uffici territoriali. Anche per questa tipologia di prestazioni è stato previsto, a partire dal 2011, l'invio dell'istanza esclusivamente per via telematica; molti cittadini in difficoltà si sono quindi avvalsi del Patronato come canale di trasmissione della domanda all'INPS.

Sempre nell'ambito delle prestazioni a sostegno del reddito ricordiamo il consueto impegno dell'ITAL UIL, nel corso del primo trimestre dell'anno, nello svolgimento delle tradizionali campagne per le domande di disoccupazione agricola e di disoccupazione ordinaria con requisiti ridotti.

Di seguito si riportano le informazioni sull'andamento e sull'esito delle pratiche svolte nel campo previdenziale, con riferimento all'attività in Italia. I dati aggregano gli interventi indicati nella Tabella A allegata al D.M. 193/2008.

Il volume degli interventi in materia previdenziale è in costante crescita, sia per pratiche aperte sia con riguardo alle pratiche chiuse. Nel 2011, il 67,42% delle pratiche aperte è stato di tipo telematico.

<b>ITALIA: ANDAMENTO ED ESITO PRATICHE PREVIDENZA</b>		
<b>Anno</b>	<b>Aperte</b>	<b>Chiuse</b>
2009	281.424	234.338
2010	288.225	251.167
2011	352.047	271.849

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 (gli interventi non ammessi al finanziamento sono stati aggregati nella voce interventi a punti zero).

Nella composizione di questo paniere emerge come l'attività non ammessa al finanziamento rappresenti una parte molto rilevante del paniere di prestazioni e sia in continua crescita.

<b>ITALIA: PRATICHE APERTE PER GRUPPI DI PRESTAZIONI</b>				
<b>PREVIDENZA</b>	<b>Punti per pratica</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Pensione di inabilità	6	1,36	1,18	0,85
Assegno di invalidità	6	1,98	1,90	1,46
Rinnovo assegno di invalidità	6	1,21	1,12	0,99
Pensione di vecchiaia	5	6,45	6,15	3,41
Pensione di anzianità o anticipata	5	5,19	4,79	3,52
Pensione ai superstiti	5	5,14	5,14	4,29
Pensioni supplementari	5	0,41	0,41	0,27
Ricostituzioni pensioni per supplemento	4	2,10	2,10	1,80
Ricostituzioni pensioni per contributi pregressi	2	2,88	2,46	1,74
Interventi con zero punti	0	73,29	74,75	81,65
<b>Totale</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Di seguito si riportano le informazioni sull'andamento e sull'esito delle pratiche svolte nel campo previdenziale, con riferimento all'attività all'estero. I dati aggregano gli interventi assimilabili a quelli indicati nella Tabella A allegata al D.M. 193/2008. Il numero degli interventi in materia previdenziale ha conosciuto una notevole crescita durante il 2010, sia per pratiche aperte sia con riguardo alle pratiche chiuse, per poi contrarsi nel 2011, anche se i numeri rimangono più elevati rispetto al 2009.

<b>ESTERO: ANDAMENTO ED ESITO PRATICHE PREVIDENZA</b>		
<b>Anno</b>	<b>Aperte</b>	<b>Chiuse</b>
2009	32.514	31.561
2010	42.615	41.530
2011	35.665	36.616

Anche per l'estero si offre la composizione delle pratiche aperte in campo previdenziale in base al tipo di intervento, come dal dettaglio nella Tabella A del D.M. 193/2008 (gli interventi non ammessi al finanziamento sono stati aggregati nella voce interventi a punti zero).

<b>ESTERO: PRATICHE APERTE PER GRUPPI DI PRESTAZIONI</b>				
<b>PREVIDENZA</b>	<b>Punti per pratica</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Pensione di inabilità	6	2,39	1,61	1,50
Assegno di invalidità	6	1,46	1,28	1,19
Rinnovo assegno di invalidità	6	0,79	0,73	0,90
Pensione di vecchiaia	5	33,69	28,57	29,36
Pensione di anzianità o anticipata	5	3,03	2,87	2,49
Pensione ai superstiti	5	12,40	10,92	13,65
Pensioni supplementari	5	0,14	0,14	0,11
Ricostituzioni pensioni per supplemento	4	0,99	0,51	0,49
Ricostituzioni pensioni per contributi pregressi	2	3,18	2,65	2,81
Interventi con zero punti	0	41,93	50,71	47,50
<b>Totale</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Previdenza complementare

Nel corso del 2011 l'ITAL UIL ha proseguito nel suo impegno volto a diffondere tra i lavoratori una maggiore "cultura" del risparmio previdenziale quale condizione indispensabile per assicurare un più elevato livello di copertura pensionistica e quindi un tenore di vita adeguato dopo il ritiro dall'attività lavorativa. Tra le iniziative intraprese, l'ITAL UIL ha partecipato alla Giornata Nazionale della Previdenza che si è tenuta a Milano il 4 e 5 Maggio 2011, organizzando un stand dove gli utenti hanno potuto ricevere informazioni sulle diverse questioni rientranti nell'ambito di competenza del Patronato e un *check up* della propria posizione previdenziale.

Tutto ciò nell'intento di fornire ai lavoratori e alle lavoratrici gli elementi di conoscenza necessari per compiere una scelta consapevole e ragionata verso la

previdenza complementare.

Inoltre, in collaborazione con la UILCOM, è stato realizzato un *volumetto informativo sulla previdenza complementare*, esaustivo dell'argomento e di agevole consultazione, diretto a tutti i lavoratori e, al contempo, efficace strumento per chi - addetti di Patronato, operatori Caf, quadri sindacali confederali e di categoria - deve conoscere la materia per fornire risposte e consulenze ai propri assistiti ed iscritti.

È proseguito anche il lavoro per sviluppare e rafforzare il sistema di relazioni istituzionali con i Fondi pensione negoziali e con tutti gli altri soggetti operanti nel settore.

Riguardo a quest'ultimo impegno, insieme agli altri Patronati aderenti al CE.PA. e in raccordo con Mefop (*Sviluppo Mercato Fondi Pensione*), è stato consolidato il rapporto con Assofondipensione, l'Associazione di rappresentanza dei



Fondi pensione negoziali che, ad oggi, associa 34 Fondi, per un totale di circa 2 milioni di iscritti.

Scopo di questa collaborazione, oltre alla realizzazione di iniziative ed eventi comuni tesi ad informare ed a diffondere la conoscenza dei temi previdenziali nei luoghi di lavoro, nonché a promuovere nuove adesioni alla previdenza complementare, è principalmente quello di definire un accordo quadro che possa rappresentare la cornice di riferimento entro cui ricondurre un sistema di relazioni strutturate e dirette tra Istituti di Patronato e singoli Fondi pensione negoziali che aderiscono all'Associazione.

L'accordo di collaborazione tra Fondi pensione negoziali e Patronati troverà a breve la sua realizzazione attraverso la stipula di una Convenzione.

In questo quadro, gli Istituti di Patronato, per la loro capillare diffusione sull'intero territorio nazionale e per la visione integrata delle problematiche e delle possibili soluzioni, possono rappresentare la cerniera e l'anello di raccordo tra previdenza pubblica e complementare da un lato e lavoratori dall'altro.

Possono, cioè, costituire lo strumento fondamentale per realizzare efficaci relazioni sinergiche, soprattutto sul versante dell'informazione, dell'assistenza ai lavoratori e della promozione di nuove adesioni alla previdenza complementare.

Ciò significa che il Patronato potrà seguire il lavoratore in ogni fase della sua adesione al Fondo pensione, fornirgli ogni informazione relativa al montante accumulato ed ai relativi rendimenti, non solo tramite la lettura dell'estratto conto, ma anche mediante l'accesso diretto al sistema informatico del Fondo pensione.

Come anche potrà orientarlo e fornirgli la necessaria assistenza nelle varie situazioni che richiedano consapevolezza dei diritti e conoscenza delle norme.

Anche nei confronti del Fondo pensione, l'azione del Patronato può avere una rilevanza strategica.

Essi, infatti, potranno servirsi della struttura organizzativa dei Patronati, capillarmente diffusa su tutto il territorio nazionale, altamente qualificata ed affidabile, per assicurare una fitta presenza di "esperti", in grado di produrre comunicazione, assistenza agli iscritti e soprattutto nuove adesioni.

Tutto ciò potrà però avere una piena realizzazione soltanto se portato avanti in un quadro di complementarietà e sinergia con le funzioni, il ruolo e le attività proprie delle parti istitutive dei Fondi negoziali, le quali, titolari della contrattazione, rappresentano le esigenze e gli interessi dei lavoratori.

Appare, quindi, evidente che, senza una decisa e fattiva collaborazione con le categorie sindacali, e ovviamente con la Confederazione, si rischia di non essere adeguatamente presenti sul terreno dell'assistenza ai lavoratori, sia nella fase preliminare dell'informazione e dell'orientamento, sia in quella più operativa dell'assistenza e della tutela durante le fasi dell'adesione e del successivo rapporto col Fondo pensione.

Per raggiungere sempre più compiutamente tale obiettivo è dunque estremamente importante che l'insieme delle Strutture della Confederazione faccia sistema "sfruttando" al massimo la diffusione capillare delle sedi di Patronato e dei Caf, che rappresentano i luoghi nei quali, assai spesso, si realizza il primo contatto dei lavoratori con la nostra Organizzazione.

Una politica di raccordo tra le varie articolazioni della nostra Organizzazione e l'ampliamento e il consolidamento del sistema di relazioni strutturate con i diversi attori che operano nel settore, è quindi condizione necessaria per realizzare lo sviluppo dei Fondi pensione e garantire agli iscritti una migliore assistenza e tutela in tema di previdenza complementare.

### **Assistenza obbligatoria**

Sul piano dell'assistenza obbligatoria è proseguito per tutto l'anno 2011 l'impegno dell'ITAL UIL nell'affrontare il susseguirsi delle criticità derivanti dal passaggio alle nuove modalità di presentazione esclusivamente telematica delle istanze in favore dei minorati civili, dei non vedenti, dei sordomuti, nonché per il riconoscimento dell'handicap e per il collocamento obbligatorio.

Sulle disfunzioni delle procedure e le conseguenti ricadute sui tempi di definizione delle prestazioni in favore dei disabili, va sottolineata l'iniziativa realizzata come CE.PA "*Veloce come una lumaca*".

In questo ambito si è dato un fattivo contributo all'Istituto Previdenziale non solo nella mera presentazione delle domande in via telematica (oltre il 90% delle istanze è stata presentata dai Patronati), ma soprattutto nella gestione delle fasi procedurali relative agli accertamenti sanitari e alle liquidazioni ed erogazioni delle prestazioni assistenziali.



Un notevole sforzo è stato inoltre attuato, assieme alle consulenze mediche presenti sui territori, per seguire i procedimenti di revisione attivati dall'Istituto previdenziale per la verifica della sussistenza dei requisiti sanitari che hanno già dato diritto al riconoscimento delle prestazioni.

Nell'ultimo scorcio dell'anno si sono aggiunte le problematiche derivanti dalle

nuove disposizioni legislative che hanno apportato sostanziali modifiche all'intero assetto processuale nelle controversie in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità, nonché di pensione di inabilità e di assegno ordinario di invalidità. A partire dal 1° gennaio 2012 è stato infatti introdotto l'obbligo dell'Accertamento Tecnico Preventivo per la verifica preventiva delle condizioni sanitarie legittimanti la pretesa fatta valere. L'espletamento dell'accertamento tecnico preventivo costituisce condizione di procedibilità della domanda volta a ottenere il riconoscimento in giudizio dei propri diritti/prestazioni nelle materie suddette.

Questa novità è stata oggetto di approfondimento nel corso di un incontro che il CE.PA. ha avuto con l'Avvocatura Generale dell'INPS nonché durante la Consulta nazionale dei legali ITAL UIL del 3 e 4 febbraio 2011.

Con riferimento all'attività in Italia si riportano le informazioni sull'andamento e sull'esito delle pratiche svolte nel campo dell'assistenza socio-economica. I dati aggregano gli interventi indicati nella Tabella D allegata al D.M. 193/2008, escludendo però gli interventi contrassegnati dai numeri 10,11 e 12, che sono stati ricompresi nel settore Immigrazione, la cui attività è oggetto di rendicontazione nei successivi paragrafi.

Nel confronto 2009-2011 si nota un'enorme crescita del volume degli interventi in materia di assistenza socio-economica. Nel corso del 2011 le pratiche aperte sono raddoppiate rispetto al 2009 e le pratiche chiuse sono aumentate del 63,45%. Da notare che nel 2011 l'83,35% delle pratiche aperte è stato di tipo telematico.

ITALIA: ANDAMENTO ED ESITO PRATICHE ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA		
Anno	Aperte	Chiuse
2009	50.008	38.068
2010	94.544	45.983
2011	99.180	62.205

La tabella che segue riporta la composizione delle pratiche aperte nel campo dell'assistenza socio-economica in base al tipo di intervento, come dal dettaglio nella Tabella D del D.M. 193/2008 (escludendo gli interventi di cui ai nn. 10, 11 e 12, ricompresi nel settore Immigrazione). I dati mostrano come l'attività rimanga fortemente concentrata sulle pratiche di indennità civile e di accompagnamento. Inoltre, nel confronto 2009-2011, le pratiche di accompagnamento mostrano un aumento del loro peso relativo pari al 2,45%.

<b>ITALIA: PRATICHE APERTE PER GRUPPI DI PRESTAZIONI</b>				
<b>ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA</b>	<b>Punti per pratica</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Assegno o pensione di invalidità civile	6	39,04	40,61	40,11
Pensione ciechi	6	1,23	0,90	0,90
Pensione sordomuti	6	0,10	0,24	0,25
Pensione di guerra diretta o indiretta	6	0,28	0,11	0,09
Indennità di comunicazione	4	0,10	0,18	0,20
Indennità di frequenza	4	3,46	4,09	4,61
Pensione sociale	4	0,26	0,06	0,06
Assegno sociale	4	6,74	3,97	4,36
Indennità di accompagnamento	1	41,79	44,16	44,24
Interventi con punti zero	0	7,01	5,68	5,18
<b>Totale</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Per quanto riguarda le pratiche svolte nel campo dell'assistenza socio-economica all'estero, i dati che aggregano gli interventi svolti all'estero assimilabili a quelli indicati nella Tabella D allegata al D.M. 193/2008 rivelano un'importante crescita del volume degli interventi in materia di assistenza socio-economica. Nel confronto 2009-2011, le pratiche aperte crescono del 39%, mentre quelle chiuse crescono del 51%.

<b>ESTERO: ANDAMENTO ED ESITO PRATICHE ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA</b>		
<b>Anno</b>	<b>Aperte</b>	<b>Chiuse</b>
2009	2.166	1.995
2010	2.478	2.401
2011	3.008	3.005

All'estero, l'attività nel campo dell'assistenza socio-economica è fortemente concentrata sulle pratiche di assegno sociale, il cui peso relativo cresce del 18% nel periodo 2009-2011, assestandosi al 66,8%.

Seguono, come importanza relativa nella composizione del paniere, le pratiche di invalidità civile, il cui peso relativo però si riduce del 5,25% nel periodo di osservazione.

<b>ESTERO: PRATICHE APERTE PER GRUPPI DI PRESTAZIONI</b>				
<b>ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA</b>	<b>Punti per pratica</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Assegno o pensione di invalidità civile	6	31,21	36,16	25,96
Pensione ciechi	6	0,14	0,08	0,10
Pensione sordomuti	6	0,00	0,00	0,00
Pensione di guerra diretta o indiretta	6	0,32	0,40	0,20
Indennità di comunicazione	4	0,14	0,00	0,00
Indennità di frequenza	4	0,09	0,00	0,00
Pensione sociale	4	13,30	5,69	2,43
Assegno sociale	4	48,94	50,32	66,79
Indennità di accompagnamento	1	5,82	7,22	4,49
Interventi con punti zero	0	0,05	0,12	0,03
<b>Totale</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

### 3.5.3 SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

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

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

Nel corso del 2011 nell'ambito del settore "*Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro*" sono stati sviluppati principalmente due filoni di attività:

- i rapporti istituzionali con l'Ente previdenziale di riferimento (INAIL);
- l'attività di formazione rivolta agli operatori di Patronato e delle categorie della UIL.

In merito ai *rapporti istituzionali con l'Ente previdenziale di riferimento*, per tutto il 2011 è continuato il confronto con l'INAIL per la stesura del nuovo Protocollo INAIL/Patronati.

Tale impegno per la nostra struttura è stato ancora più pressante in quanto l'ITAL UIL nel 2011 ricopriva la Presidenza di turno del Raggruppamento CE.PA., con il relativo compito di rappresentanza e coordinamento dei lavori.

A seguito dei numerosi incontri sviluppati con la Direzione Centrale dell'INAIL, alla fine del mese di dicembre 2011, l'ITAL UIL a nome del CEPA, condividendo i contenuti anche con gli altri Raggruppamenti di Patronati, ha potuto così trasmettere la bozza definitiva del Protocollo al Direttore Generale INAIL per la sua approvazione.

Per ciò che concerne la *formazione*, nel 2011, oltre a proseguire la consolidata attività di aggiornamento degli operatori di Patronato, nell'ambito del più ampio progetto lanciato dall'ITAL UIL riguardante i Collaboratori volontari di Pa-

tronato delle categorie UIL è stato dedicato un modulo formativo riguardante interamente la tutela dei danni da lavoro, rivolto a diffondere la cultura della sicurezza e approfondire la conoscenza degli strumenti legislativi a disposizione per tutelare i lavoratori nei propri diritti previdenziali, in caso d'infortunio o Malattia professionale.

L'importante *Convegno* organizzato il 25 marzo del 2011, presso la prestigiosa

cornice del Parlamentino INAIL, insieme alla UIL Funzione Pubblica, con la partecipazione di esperti di INAIL, ricercatori ISPELS, è stato incentrato sulle nuove patologie emergenti causate dall'attività lavorativa nel settore del Pubblico impiego.



I nuovi fattori di rischio quali lo stress, le nano particelle, le posture incongrue e le malattie muscolo scheletriche ad esse correlate, sono stati illustrati dai relatori alla platea dei delegati UIL FPL.

Sempre in relazione ai nuovi fattori di rischio per la salute dei lavoratori, ricordiamo che, a partire dal 1° gennaio

2011, i datori di lavoro hanno l'obbligo di inserire anche la valutazione del rischio da *stress lavoro correlato* nel documento di valutazione dei rischi da lavoro della propria azienda.

#### **Stress lavoro-correlato**

Condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro.

Lo stress lavoro correlato è quindi quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.

L'ITAL UIL e la Confederazione della UIL hanno promosso una campagna di sensibilizzazione, informazione e formazione sulla corretta metodologia di valutazione dello stress lavoro-correlato.

Questo impegno si è concretizzato nello svolgimento, tra giugno e settembre 2011 di tre incontri seminariali organizzati su base interregionale, nelle sedi di Milano, Roma e Napoli sul tema dello Stress lavoro-correlato. I

seminari, a cui hanno partecipato complessivamente oltre 300 tra Rls, delegati di categoria UIL e operatori ITAL UIL, hanno visto l'intervento di esperti per illustrare le metodologie di valutazione, l'ambito di applicazione e gli strumenti per ridurre o eliminare il rischio da stress lavoro-correlato.

Su questo importante tema l'ITAL UIL, di concerto con la categoria UILTUCS della Liguria (lavoratori del commercio, turismo e servizi), nel mese di novembre ha condotto un'indagine conoscitiva, tramite la distribuzione di migliaia di questionari, sui rischi connessi allo stress lavoro-correlato.

Dai dati forniti, si evidenzia nel triennio 2009–2011 un costante e sensibile aumento del volume di attività in questo settore da parte del nostro Patronato, riscontrando un marcato incremento delle pratiche chiuse.

<b>PRATICHE CHIUSE TOTALI E TELEMATICHE</b>	
<b>SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>Punti per pratica</b>
Riconoscimento malattia professionale	6
Riconoscimento infortunio non denunciato	6
Riconoscimento danno biologico	6
Riconoscimento pensione privilegiata	6
Riconoscimento del diritto a rendita	6
Revisione infortuni e malattie professionali o danno biologico	6
Riconoscimento rendita a superstiti di titolare di rendita	5
Riconoscimento rendita a superstiti di non titolare di rendita	5
Riconoscimento primo pagamento indennità temporanea	4
Riconoscimento prolungamento indennità temporanea	4
Riconoscimento causa di servizio	3
Riconoscimento equo indennizzo	3
Riconoscimento affezioni da emoderivati	3
Revisione quinquennale dell'equo indennizzo	3
Interventi con zero punti*	0
<b>Totale</b>	

\*Interventi con zero punti =interventi non finanziati (da 15 a 33 Tabella C, D.M. 193/2008)

2009		2010		2011	
chiuse	di cui telematiche	chiuse	di cui telematiche	chiuse	di cui telematiche
1521	214	1604	622	1633	939
160	39	150	53	117	64
1920	407	2454	1246	3213	2164
28		23		27	1
278	61	570	340	941	687
1221	238	1344	532	1220	671
147	19	163	58	151	70
60	10	79	22	56	26
2666	844	2269	1339	2602	1813
180	32	172	83	245	185
104		107	2	109	1
24		24		31	1
19		22	1	13	1
10		9		9	
3162	56	5408	725	8704	5643
<b>11500</b>	<b>1920</b>	<b>14398</b>	<b>5023</b>	<b>19071</b>	<b>12266</b>

### 3.5.4 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 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 fornisce consulenza e assistenza ai cittadini stranieri per la compilazione e l'inoltro delle istanze di richiesta di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, domande di ricongiungimento familiare, prenotazione al test di lingua italiana, emersione dal lavoro irregolare e decreti flussi. Un'attività che si colloca all'interno di un più ampio ruolo di segretariato sociale che informa e orienta i cittadini stranieri sui loro diritti sociali e sulle reali opportunità presenti sul territorio.

Nel triennio 2009-2011 si sono rivolti all'ITAL oltre 200.000 cittadini stranieri per inoltrare una pratica di rinnovo del permesso di soggiorno o di ricongiungimento familiare. I cittadini stranieri che nel triennio 2009-2011 hanno richiesto assistenza all'ITAL sono prevalentemente di sesso maschile (56,0%), hanno un'età compresa per la maggior parte tra i 31 e i 40 anni (33,1%), tra i 21 e i 30 anni (25,6%) e tra i 41 e i 50 anni (21,3%) e provengono prevalentemente dall'Albania (16,6%), dal Marocco (14,9%) e dall'Ucraina (6,1%).

Gli interventi a favore degli immigrati ricompresi nell'attività obbligatoria di cui al D.M. 193/2008 (Tabella D, nn. 10, 11 e 12) sono tutti ammessi al finanziamento ministeriale e le relative pratiche sono passate tutte alla modalità telematica. La

tabella seguente riporta il numero delle pratiche aperte e chiuse nel triennio 2009-2011. L'andamento è crescente per quanto riguarda le pratiche aperte (+37%) e le pratiche chiuse (+21%). Anche la percentuale di pratiche chiuse con esito positivo rispetto al totale delle pratiche chiuse migliora dal 2009 al 2011, sfiorando il 100%.

<b>ANDAMENTO PRATICHE IMMIGRAZIONE</b>			
<b>Anno</b>	<b>Aperte</b>	<b>Chiuse</b>	<b>% esito positivo</b>
2009	58.219	56.737	97,13
2010	68.212	74.993	97,60
2011	79.625	68.639	99,87

Nel 2011 l'ITAL UIL ha organizzato una serie di eventi finalizzati a favorire l'integrazione sociale dei nuovi cittadini nel nostro Paese. L'instaurazione del rapporto diretto con le comunità straniere, la diffusione di pratiche di mediazione culturale e di politiche di integrazione sono stati i temi centrali che hanno caratterizzato le molteplici iniziative realizzate nei territori.

Ai numerosi convegni organizzati hanno partecipato, insieme all'ITAL UIL e alla UIL, anche diversi rappresentanti istituzionali, rappresentanti dell'associazionismo e delle comunità straniere che hanno posto l'accento sulle problematiche e le difficoltà che i nuovi cittadini incontrano nel nostro Paese e sulle principali iniziative messe in atto per favorirne l'inclusione sociale e la piena integrazione. L'attività di mediazione culturale promossa dall'ITAL UIL è proseguita anche nel 2011. Lo Sportello DIRITTI imMEDIATI – un vero e proprio laboratorio di mediazione culturale – ha assistito numerosi cittadini stranieri non solo per la compilazione e l'inoltro di una pratica amministrativa ma anche per un'attività di orientamento sui servizi presenti nel territorio. Una mediazione culturale - quella praticata all'interno dell'ITAL UIL - che avvicina con più facilità il cittadino straniero alla Pubblica Amministrazione, semplifica le modalità di accesso ai servizi e garantisce il riconoscimento dei diritti sociali.

Al fine di poter partecipare a bandi e avvisi pubblici finalizzati all'integrazione dei nuovi cittadini, l'ITAL UIL nel 2011 ha chiesto - e ottenuto - l'iscrizione al Registro degli Enti e Associazioni che svolgono attività in favore degli immigrati. Tale iscrizione consente all'ITAL UIL di adottare una nuova metodologia di lavoro che vede nella progettazione sociale e nella costruzione di partnership allargate la possibilità di offrire ai nuovi cittadini servizi più consoni ai propri bisogni.

Un ulteriore impegno dell'ITAL UIL per l'integrazione dei **nuovi cittadini** è dato dalla partecipazione attiva al Coordinamento Nazionale Immigrati, una struttura permanente di confronto tra territori, categorie e servizi della UIL sulla tematica dell'immigrazione. Tale partecipazione scaturisce dalla decisione della Confederazione UIL di affidare all'ITAL UIL la gestione dei servizi rivolti alla popolazione immigrata in Italia.

## CONVEGNI



**Titolo:** Integrarsi. Sul lavoro integrazione sociale e professionale

**Data:** 19 febbraio 2011 – Vicenza

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Vicenza, UILCEM

**Tematica:** Iniziativa volta a evidenziare l'esperienza locale che vede una forte presenza di immigrati nel settore della concia e nel settore chimico.



**Titolo:** Integrarsi. Sul lavoro integrazione sociale e professionale

**Data:** 7 aprile 2011 – Porto Mantovano (Mantova)

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Mantova

**Tematica:** Iniziativa volta a evidenziare l'esperienza locale caratterizzata da una forte presenza di operai generici nell'industria, operai agricoli e assistenti familiari che fanno del territorio mantovano una realtà specifica del mondo del lavoro immigrato in Lombardia.



**Titolo:** Integrarsi. Sul lavoro integrazione sociale e professionale

**Data:** 15 aprile 2011 – Padova

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Padova

**Tematica:** Iniziativa volta a rinsaldare lo spirito di solidarietà in un territorio considerato il prototipo ideale per la rappresentazione del fenomeno migratorio nel nostro Paese.



**Titolo:** L'immigrazione è speranza per la vita. Il sindacato Uil è dignità per il lavoro. Il Patronato ITAL UIL - UIL è accoglienza per i diritti

**Data:** 25 giugno 2011 – Verona

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Verona

**Tematica:** Iniziativa volta ad affrontare le tematiche relative alla dignità per il lavoro, di cui è protagonista la UIL, e all'accoglienza per i diritti, di cui è artefice il Patronato, per far sì che l'immigrazione sia speranza per la vita.



**Titolo:** L'importanza dell'assistenza

**Data:** 4 ottobre 2011 – Siracusa

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Siracusa, UIL Sicilia

**Tematica:** Iniziativa volta a proporre un progetto di servizio unificato tra i vari enti e sindacati di categoria della UIL che a vario titolo hanno competenze in materia di lavoro domestico (colf e badanti).



**Titolo:** Ricongiungere l'integrazione

**Data:** 19 ottobre 2011 – Roma

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Roma

**Tematica:** Iniziativa finalizzata a mettere a confronto alcune esperienze europee di normativa sul ricongiungimento familiare degli immigrati.



**Titolo:** Vengo io da te

**Data:** 10 novembre 2011 – Bergamo

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Bergamo, UILTA

**Tematica:** Iniziativa finalizzata a proporre un servizio sperimentale all'interno dei luoghi di lavoro che abbia come scopo l'integrazione di prossimità.



## PUBBLICAZIONI



**Titolo:** Gli immigrati: non solo numeri

**Promotori:** ITAL UIL

**Tematica:** Immagini e numeri per raffigurare l'impegno e l'attività dell'ITAL UIL in favore dei cittadini stranieri in Italia.



**Titolo:** Raffronti. Il ricongiungimento familiare per gli immigrati nelle leggi dei Paesi europei

**Promotori:** ITAL UIL, UIL di Roma

**Tematica:** Raccolta e confronto delle normative europee in materia di ricongiungimento.

### 3.5.5 ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

La grave crisi economica che stiamo vivendo si ripercuote anche sull'attività dei nostri uffici operativi all'estero.

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

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

I nostri uffici all'estero devono offrire assistenza anche alla nuova emigrazione: nostri giovani connazionali, e non sempre cervelli in fuga verso contratti da sogno, che non trovando sistemazione lavorativa alcuna in Italia, si spostano all'estero in cerca di un primo inserimento lavorativo e di un'esperienza di crescita professionale e personale.

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

L'ITAL UIL, anno dopo anno, va tessendo una rete sempre più fitta grazie alla collaborazione con istituzioni locali, consolati, ambasciate, comites, associazioni locali, regionali e organizzazioni di cooperazione internazionale, avvocati e commercialisti. La rete degli uffici all'estero in collegamento con quelli presenti sul territorio italiano, garantisce al lavoratore immigrato assistenza già prima di partire, poi dal primo momento in Italia e anche nel caso del suo rientro, inoltre offre tutela ai familiari in patria.

Il Patronato negli ultimi anni ha aperto sedi oltre che nei Paesi di tradizionale emigrazione italiana, anche in quelli di forte immigrazione verso l'Italia (come i Paesi nord africani e i Paesi dell'Est europeo) con una funzione di collegamento tra le istituzioni dei Paesi di provenienza e quelle italiane. L'ITAL UIL, inoltre, svolge funzioni di supporto e appoggio alle autorità diplomatiche e consolari, anche a causa dei forti tagli che negli anni più recenti si sono abbattuti su queste istituzioni.

#### UN GRANDE PATRONATO OLTRE IL PATRONATO

“Siamo proprio interessati alla possibilità che il Patronato sia artefice anche di una nuova frontiera di impegni e che possa, e anzi debba diventare all'estero interlocutore di un sistema più allargato di quello dell'assistenza pensionistica agli italiani all'estero. Siamo ben felici di essere protagonisti di questo cantiere di nuovi impegni che però non può prescindere da riconoscimenti istituzionali al Patronato del ruolo di rappresentanti di interessi al tempo stesso specifici e generali”.

Intervento del Vice Presidente Alberto Sera al convegno “150°. Una grande Italia oltre l'Italia. L'emigrazione nella storia unitaria” organizzato dal Partito Democratico (Roma, 5 maggio 2011)

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

La prima delle attività citate si sostanzia in un numero limitato di pratiche ed è soprattutto concentrata in Francia e Germania. In particolare, nel 2011 la Francia registra 456 pratiche aperte e 512 pratiche chiuse (sia le pratiche aperte sia quelle chiuse sono in aumento nel periodo 2009-2011); la Germania registra 370 pratiche aperte e 390 chiuse (sia le pratiche aperte sia quelle chiuse sono in aumento nel periodo 2009-2011).

Per quanto riguarda, invece, la campagna RED estero del 2011 (redditi 2010), la percentuale RED lavoratori ITAL UIL sul totale RED rientrati è del 19,07%.

La tabella seguente sintetizza i risultati suddivisi per nazione.

<b>CAMPAGNA RED ESTERO 2011 (REDDITI 2010)</b>				
<b>Paesi</b>	<b>Emessi</b>	<b>Rientrati</b>	<b>Lavorati ITAL UIL</b>	<b>% Lavorati ITAL UIL su Rientrati</b>
Argentina	35318	31348	9090	29,00
Australia	27234	24595	5201	21,15
Belgio	11774	10146	1512	14,90
Bolivia	24	17	7	41,18
Brasile	8460	7711	1032	13,38
Canada	36176	27235	4617	16,95
Cile	736	703	0	0,00
Croazia	4740	4345	342	7,87
Ecuador	48	31	8	25,81
Francia	33406	25028	1976	7,90
Germania	18414	12239	2577	21,06
Grecia	218	179	146	81,56
Inghilterra	7366	5308	330	6,22
Israele	74	47	20	42,55
Liechtenstein	24	7	0	0,00
Messico	203	171	159	92,98
Olanda	875	664	0	0,00
Paraguay	22	10	0	0,00
Perù	168	152	26	17,11
Rep. Ceca	88	53	34	64,15
Romania	301	178	79	44,38

<b>CAMPAGNA RED ESTERO 2011 (REDDITI 2010)</b>				
<b>Paesi</b>	<b>Emessi</b>	<b>Rientrati</b>	<b>Lavorati ITAL UIL</b>	<b>% Lavorati ITAL UIL su Rientrati</b>
San Marino	636	490	0	0,00
Slovenia	5448	4820	549	11,39
Spagna	1893	1207	165	13,67
USA	25386	18219	5657	31,05
Sud Africa	1581	1381	529	38,31
Svizzera	16185	11042	1866	16,90
Uruguay	1858	1811	5	0,28
Venezuela	6233	5557	1208	21,74
<b>Totale</b>	<b>244.889</b>	<b>194.694</b>	<b>37.135</b>	<b>19,07</b>

Oltre agli interventi ammessi al finanziamento ministeriale, un enorme supporto ai nostri connazionali all'estero è rappresentato dall'attività di accertamento dell'esistenza in vita. Nel 2011, le certificazioni di esistenza in vita emesse dal Patronato sono state circa 45.000.

## 3.6 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 da ITAL e dalla UIL.

### 3.6.1 IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

ITAL partecipa al Sistema del Servizio Civile Nazionale e nel 2003 presenta in partenariato tre progetti che vedono coinvolte otto Regioni italiane con un totale di 125 volontari.

Dal 2004 è Ente di seconda classe. Presenta autonomamente 5 progetti approvati e finanziati avviando 140 giovani in 18 Regioni.

Dal 2006 diventa Ente di prima classe.

Dal 2003 al 2011 ha:

1. presentato 16 progetti tutti approvati di cui 10 finanziati e 6 non avviati per mancanza di fondi ministeriali;
2. coinvolto la quasi totalità delle Regioni italiane;
3. avviato al servizio civile N. 386 volontari.

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

Nel 2011 sono stati presentati due progetti: “IntegraSalute” e “Nuovi cittadini: punti di integrazione”.

Di questi due progetti, entrambi valutati positivamente, solo uno ha avuto accesso al finanziamento da parte dell’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

Il progetto finanziato “Nuovi cittadini: punti di integrazione” è stato avviato il 10 gennaio 2011 impegnando 39 volontari.

L’idea di offrire, con questo progetto, un servizio aggiuntivo che vada oltre le attività istituzionali proprie del Patronato, è nata dalla rilevazione dell’alta affluenza di popolazione straniera presso le sedi ITAL UIL, con conseguente aumento delle richieste, da parte di tale popolazione, di accedere ai beni e servizi fondamentali di welfare presenti sul territorio.

L’arrivo in un contesto sociale nuovo e l’incontro con una cultura diversa dalla propria, pone il cittadino immigrato in una condizione di fragilità: fragilità dovuta all’insorgenza di numerose problematiche sociali e, per contro, alle notevoli difficoltà per la loro risoluzione.

L’obiettivo primario del progetto di servizio civile è stato proprio l’aiuto alla risoluzione di tali problematiche.

I bisogni sociali dei cittadini stranieri ai quali si è cercato di fornire una risposta sono stati molteplici e di diversa natura:

- il bisogno di conoscenza dei servizi e degli interventi sociali messi in campo dagli Enti locali e le modalità per accedervi. La mancanza di informazioni innesca processi di esclusione sociale;
- Il bisogno di essere orientati, supportati, accompagnati nella scelta del servizio e soprattutto nell’accesso, in caso di incapacità o di particolare complessità del bisogno;
- Il bisogno di essere rispettati nell’espressione della propria diversità culturale, e di essere sostenuti nell’integrazione;
- Il bisogno di essere difesi in situazioni di discriminazione, anche a causa dell’incapacità di accedere ai servizi offerti dai propri diritti sociali.

Per queste ragioni l'ITAL UIL, attraverso il servizio civile, si è posto l'obiettivo di offrire un nuovo e concreto sostegno agli immigrati nei territori di attuazione del progetto, fornendo un servizio che li renda consapevoli delle opportunità offerte dal territorio e che concretamente li "accompagni" a districarsi nei percorsi burocratici in modo da assicurare loro tutti quei diritti volti ad ottenere una piena integrazione sociale.

Indubbiamente la pagina storica della piena integrazione è una pagina in larga parte ancora da scrivere e l'ITAL UIL è fortemente impegnata a favorire questi processi integratori, infatti l'analisi svolta al termine dell'anno di svolgimento del progetto "Nuovi cittadini: punti di integrazione" ha portato a conclusioni molto positive sia per i destinatari diretti ed indiretti, cioè i cittadini stranieri e le loro famiglie, sia per i volontari coinvolti.

In un periodo di crisi segnato da grandi difficoltà, principalmente sul piano economico e in una società dove è forte il disagio dovuto all'incertezza, il Servizio civile si è confermato essere per i volontari un'esperienza carica di valori, sia per un primo approccio al mondo del lavoro sia per un percorso di formazione civica, culturale e professionale, nonché un mezzo di conoscenza del mondo della solidarietà e della cooperazione.

**CONVEGNI**



**Titolo:** Il Servizio Civile e l’Immigrazione

**Data:** 19 maggio 2011 – Roma

**Promotori:** ITAL UIL

**Tematica:** Iniziativa finalizzata a discutere sulle tematiche inerenti il progetto di Servizio Civile “Nuovi cittadini: punti di integrazione”.



**Titolo:** I Giovani del servizio civile incontrano Luigi Angeletti e lo interrogano sul lavoro

**Data:** 6 dicembre 2011 – Roma

**Promotori:** ITAL UIL

**Tematica:** Iniziativa finalizzata a discutere sulle tematiche inerenti il mondo del lavoro, le aspettative e le prospettive per il futuro dei giovani inseriti nell’ambito del progetto di Servizio Civile “Nuovi cittadini: punti di integrazione”.

## Il network con giovani del Servizio Civile

Durante lo svolgimento del progetto “Nuovi cittadini: punti di integrazione” l’ITAL UIL ha sentito l’esigenza di “ascoltare” i Volontari del Servizio Civile sia rispetto all’Istituto promotore sia rispetto alla progettazione di nuovi servizi per gli immigrati. Per questo motivo, contemporaneamente al progetto di Servizio Civile, è stato avviato il progetto MIGLIORARE COMUNICANDO.

Il progetto “Migliorare Comunicando”, partendo dal presupposto che il volontario debba essere considerato come un vero e proprio *stakeholder* esterno dell’Istituto piuttosto che come un esecutore passivo *pro-tempore* di direttive provenienti dall’alto, ha portato alla realizzazione di un sistema di ascolto *dinamico* mirato non solo all’acquisizione delle informazioni richieste ma anche a favorire il fattore aggregante e dunque il miglioramento della partecipazione del volontario di Servizio Civile alle attività organizzative.

Nel corso del progetto “Migliorare Comunicando”, infatti, i Volontari sono stati invitati a:

- compilare un questionario *on line* per la raccolta di informazioni ritenute di particolare interesse dall’Istituto;
- utilizzare il servizio di messaggistica istantanea compreso nel software Skype per rispondere a domande di approfondimento delle suddette tematiche;
- partecipare a una *Community di progetto* on-line. Mediante la piattaforma di social intranet “Podio” costituita da strumenti tipici del cosiddetto “Web 2.0” (wiki, forum, blog, messaggistica interna e sistemi per la condivisione di file e documenti) i volontari hanno potuto raccontare la propria esperienza compiuta durante l’anno di Servizio Civile ed esprimere pareri e opinioni su specifiche problematiche e temi riguardanti l’immigrazione.

La piattaforma di social intranet è stata utilizzata dai Volontari anche per raccogliere testimonianze in merito a passate esperienze lavorative ed esprimere timori e preoccupazioni sulle difficoltà che i giovani incontrano oggi per entrare nel mondo del lavoro.

Tale iniziativa ha consentito all'ITAL UIL e alla Confederazione UIL di organizzare, nel mese di dicembre del 2011, un incontro tra il Segretario Generale della UIL Luigi Angeletti e i volontari del Servizio Civile dell'ITAL UIL durante il quale si è discusso di lavoro.

### 3.6.2 LE ESPERIENZE CON IL TERZO SETTORE

Nel corso del 2011 l'ITAL UIL ha firmato tre importanti convenzioni con Organizzazioni del Terzo Settore che si occupano di persone non autosufficienti e dei loro familiari: "Gli Amici di Eleonora Onlus", "Il Sorriso di Beatrice Onlus" e la "Fondazione Cesare Serono".

"Gli Amici di Eleonora Onlus" e "Il Sorriso di Beatrice Onlus" svolgono attività nel settore dell'assistenza sociale e socio sanitaria, rispettivamente per le persone colpite da coma in stato vegetativo permanente e le loro famiglie e per i malati oncologici. La "Fondazione Cesare Serono", che ha fatto della centralità della persona l'asse portante delle sue attività, si occupa degli aspetti sanitari e socio sanitari correlati alla salute e alle patologie.

L'ITAL UIL sostiene le Organizzazioni del Terzo Settore fornendo gratuitamente, con modalità differenti come il web o gli uffici sul territorio, tutela e assistenza per questioni previdenziali e assistenziali, in materia quindi di invalidità civile e handicap, pensionistica e contributiva avvalendosi anche della professionalità dei propri consulenti medici e legali, nonché di tutti i servizi della UIL.

Le tre convenzioni rappresentano l'impegno dell'ITAL UIL nella realizzazione della rete di solidarietà basata sulla tutela dei diritti e della persona umana. Il Patronato passa così ad essere un'organizzazione sociale non solo come definizione, ma anche come concreto momento di condivisione di sofferenze e di comunità di impegno per superarle.

### 3.6.3 L'UNIONE ITALIANI NEL MONDO (UIM)



La UIM è l'associazione nata nel 1995 per volontà della UIL e del Patronato ITAL UIL che si occupa della tutela dei diritti e degli interessi degli italiani all'estero e offre loro supporto ed assistenza in ambito sociale, politico e previdenziale. Oltre alla sede centrale di Roma, l'associazione può contare sull'operato di 22 sedi nel mondo, ubicate in Europa, Stati Uniti, Canada, Sud America e Australia.

Nell'anno dei festeggiamenti per i 150 anni dell'unità d'Italia, la UIM ha promosso diverse iniziative celebrative finalizzate ad accrescere l'amore per l'Italia unita e la diffusione dell'identità nel mondo.

Fra le iniziative ricordiamo quelle dell'invito ai propri associati a ricordare la giornata del 17 marzo, in racconti di come si vive all'estero, in modo positivo, l'identità italiana e del sondaggio, lanciato dal sito internet, volto a capire meglio in quali simboli, marchi ed oggetti memorabili della recente storia italiana si riconosce l'italiano.

L'impegno della UIM nei confronti della nuova emigrazione giovanile è proseguito per tutto il 2011, anno nel quale, per via della crisi economica, il fenomeno è particolarmente cresciuto ed è stato sempre più spesso dibattuto dall'opinione pubblica e da molti prestigiosi editoriali.

Nel 2011 si è svolta la settima edizione del Premio UIM, istituito allo scopo di valorizzare le iniziative promosse dagli amministratori pubblici per le decine e decine di migliaia di giovani italiani che si recano all'estero per lavoro e studio. Il premio è stato assegnato a Cristina Tajani, Assessore delle politiche per il Lavoro, Sviluppo Economico, Ricerca e Università del Comune di Milano, per il progetto "Welcome Talent" finalizzato alla promozione e al sostegno dei giovani talenti che hanno lasciato il nostro Paese.

Il viaggio realizzato in Australia, meta privilegiata dell'emigrazione giovanile, è stato l'occasione per stringere prima con l'Istituto Italiano di Cultura di Sydney, poi con quello di Perth, una collaborazione sia per assistere i giovani lavoratori italiani che in numero sempre maggiore si trasferiscono in Australia, sia per diffondere maggiormente la cultura e la lingua italiana.

Sempre per promuovere la conoscenza della lingua e della cultura italiana nel mondo la UIM ha firmato un accordo di collaborazione con la Pegaso, l'Università che eroga in forma telematica Corsi di Laurea e altre attività formative. Attraverso le sedi UIM nel mondo, Pegaso ha esteso ai connazionali residenti all'estero e non solo, l'opportunità di accedere ai corsi universitari on-line e a molti corsi di formazione, compresi quelli di lingua, cultura e arte italiana.

La UIM ha sostenuto le numerose iniziative intraprese dalle sue strutture all'estero, prima fra tutte la manifestazione pacifica organizzata a Lille contro il taglio delle risorse destinate agli italiani residenti all'estero e contro la chiusura scellerata delle rappresentanze diplomatiche nel mondo.

La UIM di Melbourne, attraverso il programma del governo australiano "Broad for Seniors", ha realizzato corsi di alfabetizzazione informatica per gli anziani residenti in Australia. I corsi disponibili anche in lingua italiana sono stati un'importante opportunità di formazione e di socializzazione; infatti oltre a fornire le conoscenze informatiche di base, i corsisti hanno imparato, grazie a Skype, come comunicare gratuitamente con parenti ed amici in tutto il mondo.

La UIM di Ottawa in collaborazione con l'ITAL UIL del Canada ha elaborato una guida ai servizi per gli anziani italiani residenti ad Ottawa. La guida, disponibile sia in lingua italiana che in inglese, è stata realizzata grazie al contributo del Governo Canadese.

La UIM di Liegi, in collaborazione con la compagnia di teatro della UIM di Chieti ha organizzato in occasione della manifestazione culturale «Tarantella Qui», lo spettacolo teatrale «Don Camillo e Peppone», pièce scelta appositamente per celebrare i 150 anni dell'Unità d'Italia.

Di particolare rilievo anche le iniziative di sensibilizzazione intraprese dalla UIM nei confronti del governo riguardo al problema dell'inefficienza burocratica nel riconoscimento della cittadinanza italiana denunciato da migliaia di persone in Brasile.

A seguito delle pronunce del TAR del Lazio, che ha condannato i Consolati Generali d'Italia di San Paolo e Curitiba, a riscontrare positivamente le richieste di legalizzazione dei documenti per ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana *jure sanguinis*, la UIM ha anche promosso, tramite i propri legali convenzionati, un'azione giudiziale a tutela dei propri associati.

## 3.7 La Formazione e l'aggiornamento

L'attività di formazione svolta sia in Italia sia all'estero è programmata e gestita direttamente dalla sede nazionale dell'ITAL UIL, in base alle revisioni e alle riforme della legislazione previdenziale, sul lavoro, sull'immigrazione e della normativa tributaria e per aggiornare continuamente gli operatori e i collaboratori sullo sviluppo degli strumenti e delle procedure informatiche.

La maggioranza dei corsi, sia in Italia sia all'estero, è erogata da formatori interni, in particolare dai responsabili delle aree della sede centrale.

### 3.7.1 L'ATTIVITÀ FORMATIVA IN ITALIA

Nel 2011 la formazione ha avuto come obiettivo fondamentale la costruzione di un rapporto di collaborazione più solido con le Categorie UIL, chiedendo alle Csp UIL di mettere a disposizione propri quadri per farne collaboratori volontari dell'ITAL UIL e all'ITAL UIL di procedere alla loro formazione e di dotarli degli strumenti operativi necessari.

In questa direzione si è cercato di offrire ai delegati di categoria una formazione di base sulle materie che costituiscono l'attività principale e quotidiana del Patronato.

FORMAZIONE COMPLESSIVA (2011)			
Destinatari	n. corsi	giornate	presenze
Coordinatori regionali	1	2	11
Operatori sede nazionale	4	34	33

<b>FORMAZIONE COMPLESSIVA (2011)</b>			
<b>Destinatari</b>	<b>n. corsi</b>	<b>giornate</b>	<b>presenze</b>
Operatori	19	57	273
Delegati di categoria	26	66	536
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>159</b>	<b>853</b>

La tabella successiva analizza il coinvolgimento delle Categorie UIL nella formazione erogata dall'ITAL UIL nel 2011.

<b>FORMAZIONE PER I DELEGATI DI CATEGORIA (2011)</b>			
<b>Categorie</b>	<b>n. corsi</b>	<b>giornate</b>	<b>presenze</b>
FENEAL	3	9	69
UILCEM	2	3	47
UILTRASPORTI	2	6	51
UILM	3	8	65
UILPA	2	4	56
UILA	3	8	52
UILTUCS	6	18	91
UILP	3	6	68
FPL	1	2	18
UILTEMP	1	2	19
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>66</b>	<b>536</b>

### 3.7.2 L'ATTIVITÀ FORMATIVA ALL'ESTERO

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

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

<b>FORMAZIONE COMPLESSIVA (2011)</b>			
<b>Paesi</b>	<b>n. corsi</b>	<b>giornate</b>	<b>presenze</b>
Canada	1	2	11
Francia	2	4	26
Svizzera	1	1	15
Belgio	1	1	7
Australia	1	1	13
Germania	1	2	15
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>87</b>

## 3.8 L'impegno per la comunicazione

L'ITAL UIL si avvale di strumenti e canali di comunicazione diversificati per tecnologia, destinatari cui si rivolgono, natura e/o la rilevanza dei temi comunicati e "stile" di comunicazione utilizzato. Guardando in particolare al 2011, l'Istituto ha potenziato l'utilizzo degli strumenti telematici, quali l'area intranet e internet del proprio sito istituzionale per comunicare con gli operatori, i delegati sindacali Uil e i cittadini.

L'ammodernamento ha riguardato soprattutto la home page del sito web dove è stato dato maggiore risalto alle ultime notizie pubblicate, mediante anche l'utilizzo di immagini, ed è stata creata una sezione "attività" dedicata alle iniziative promosse dal Patronato come convegni, seminari, collaborazioni.

La home page ha inoltre sponsorizzato e pubblicizzato gli eventi promossi con l'inserimento delle locandine delle diverse iniziative.

Le notizie presenti sul sito internet hanno ricevuto la massima visibilità in rete anche grazie all'inserimento di un apposito banner ITAL UIL sui siti internet delle diverse categorie sindacali Uil, un link che rimanda alla home page del nostro Istituto. In termini numerici, nel periodo 1 gennaio-31 dicembre 2011 il sito internet del Patronato ITAL UIL ha registrato complessivamente circa 711.000 visite. Coerentemente a questa linea, dopo ventisei anni di attività la rivista cartacea "Lettera ITAL", diffusa tra i delegati sindacali, le strutture ITAL UIL e il mondo Uil, ha lasciato il posto al web con la sua rivista telematica. Nel 2011, infatti, è iniziata la pubblicizzazione del periodico telematico Lettera ITAL, un'importante novità che prenderà il via il prossimo anno.

Anche la Uilweb.TV, la web tv del sindacato UIL, ha permesso all'ITAL UIL di diffondere le proprie iniziative ad un vasto pubblico di internauti che hanno seguito le attività del Patronato attraverso la realizzazione di appositi servizi giornalistici.



### 3. ATTIVITÀ E RISULTATI SOCIALI

Per ciò che concerne i canali e gli strumenti di comunicazione “tradizionali”, si segnala che “Lavoro Italiano nel Mondo”, dedicato ai temi delle migrazioni, ha toccato i ventotto anni di vita e che ITAL UIL ha intensificato la collaborazione con la rivista Uil “Lavoro Italiano”, dove ogni mese è presente un redazionale ITAL UIL per la diffusione di novità in materia previdenziale e assistenziale. Le pubblicazioni tecniche proposte dall’ITAL UIL nel 2011 hanno interessato aspetti operativi della tutela dei diritti dei cittadini, veri e propri manuali operativi rivolti anche ai delegati sindacali di categoria per estendere la tutela direttamente nei posti di lavoro.

## **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 (D.M. 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, corredata dalla relazione dell'attività svolta e dell'organizzazione (D.M. 193/2008, art. 13, comma 1c)

Nel dicembre di ogni anno, il Ministro del Lavoro presenta al Parlamento una relazione sulle strutture, sull'attività e sull'andamento economico dei Patronati, sulla base del conto consuntivo annuale presentato dagli Istituti (Legge 152/2001, art. 19)

Nell'ipotesi in cui il Patronato presenti, per due esercizi consecutivi, un disavanzo economico e lo stesso non sia ripianato dal soggetto o dai soggetti promotori entro e non oltre il biennio successivo, il Ministro per il lavoro e la previdenza sociale può disporre lo scioglimento dell'Istituto stesso e nominare un liquidatore (DPR 1017/1986, art. 5; Decreto Legislativo del Capo provvisorio dello Stato 29 luglio 1947, n. 804, art. 6, comma 3).

## 4.1 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

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

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 e alla sua distribuzione, esprimendo, in quantità monetarie, i rapporti con il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ai principali stakeholder. L'esercizio 2011 ha fatto registrare entrate per €42.276.045,00 e uscite per €42.215.803,00, con un avanzo d'esercizio di €60.242,00: 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 €20.793.634, attribuendolo, per €20.512.003,00, equivalente al 98,65%, alla remunerazione diretta ed indiretta del personale, in coerenza con la natura dell'Istituto e della sua attività, che comporta un utilizzo intensivo del "fattore lavoro".

Le imposte dirette e indirette corrisposte dall'Istituto, che costituiscono la remunerazione della Pubblica Amministrazione, sono pari all'1,06%, corrispondente ad €221.389,00.

Il residuo di €60.242,00, coincidente con l'avanzo economico dell'esercizio, pari allo 0,29% 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 €41.642.418,00 e di costi intermedi della produzione per €21.346.693,00, con un risultato intermedio ("valore aggiunto caratteristico lordo") di €20.295.725,00.

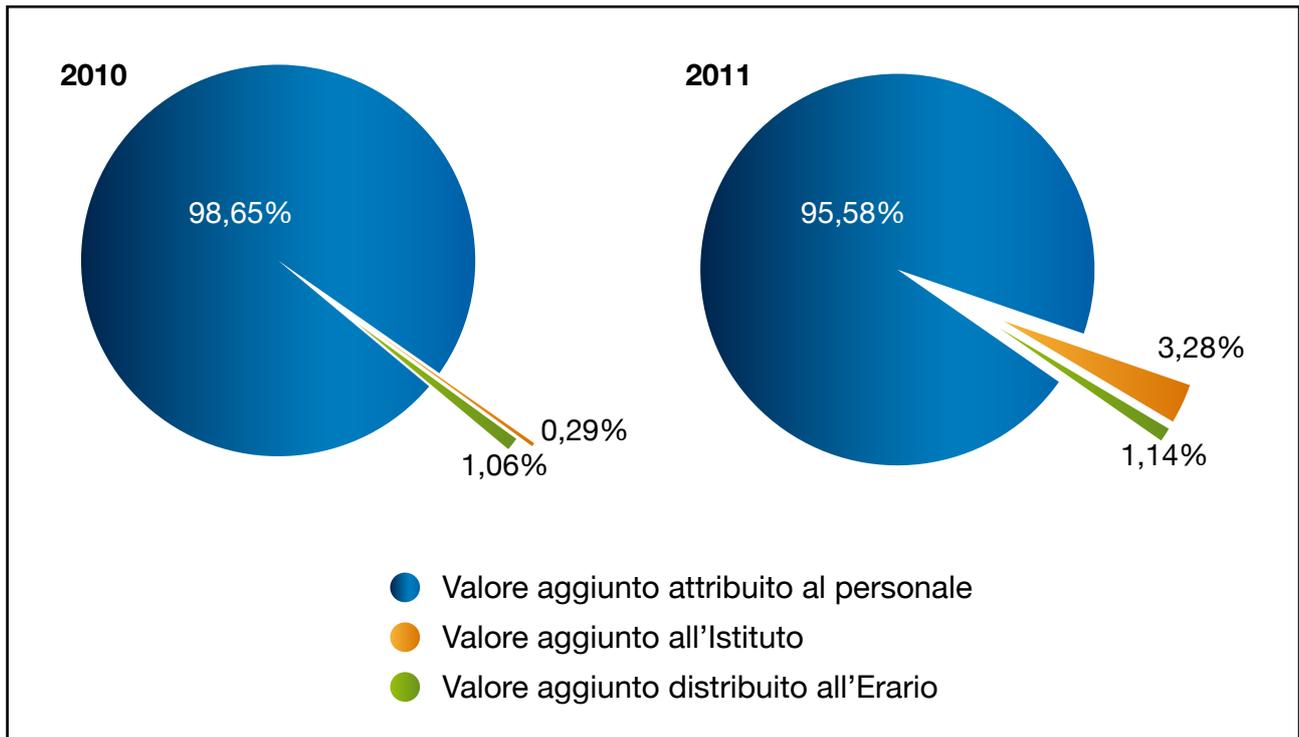
La voce "componenti accessori e straordinari" ha generato un risultato positivo di €623.508,00, dovuto ai fattori di natura finanziaria e straordinaria, cui consegue un risultato intermedio "valore aggiunto globale lordo" di €20.919.233,00.

L'imputazione degli ammortamenti di competenza dell'esercizio per €125.599,00 ha determinato il "valore aggiunto globale netto" di €20.793.634,00.

<b>DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>		
<b>A) VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Contributi pubblici assimilabili ai proventi		
Contributi da Ministero del Lavoro	34.429.263	35.434.882
Contributi da Amministrazioni Pubbliche	390.101	282.758
Contributi da strutture sindacali	6.370.472	3.476.509
<i>Altri proventi</i>		
Proventi di natura non finanziaria	452.582	469.011
<b>TOTALE VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>41.642.418</b>	<b>39.663.160</b>
<b>B) ONERI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>

<b>DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>		
Oneri per servizi	20.848.437	19.169.970
Oneri per godimento beni terzi	61.428	66.735
Accantonamenti	-	100.000
Oneri diversi di gestione	436.828	566.918
<b>TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>21.346.693</b>	<b>19.903.623</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>20.295.725</b>	<b>19.759.537</b>
<b>C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Proventi di natura finanziaria	107.075	120.078
Oneri finanziari	(10.119)	(10.866)
Proventi straordinari (plusvalenze e sopravvenienze)	526.552	0
<b>TOTALE COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>	<b>623.508</b>	<b>109.212</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>20.919.233</b>	<b>19.868.749</b>
Ammortamenti	(125.599)	(132.126)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>20.793.634</b>	<b>19.736.623</b>
PERFORMANCE ECONOMICA		
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		
Remunerazione del personale	20.512.003	18.864.022
<b><i>Oneri del personale</i></b>		
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	221.389	225.201
<b><i>Imposte e tasse</i></b>		
Remunerazione dell'Istituto	60.242	647.400
<b><i>Avanzo dell'esercizio</i></b>		
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>20.793.634</b>	<b>19.736.623</b>

### Distribuzione del valore aggiunto



## **5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**



Al termine di questa esperienza di rendicontazione volta a migliorare il Bilancio Sociale soprattutto dal punto di vista metodologico, si ritiene importante enunciare gli impegni che ITAL UIL nazionale intende assumere per sviluppare ulteriormente la valenza informativa del documento e renderlo sempre più aderente alle richieste delle Linee Guida prese a riferimento per la sua redazione.

Sviluppare le attività di coinvolgimento degli stakeholder:

- per meglio interpretare le esigenze conoscitive che possono essere soddisfatte attraverso la redazione del Bilancio Sociale e aumentare la rilevanza delle informazioni fornite nel documento;
- più in generale, per capire quali strumenti, tecnologie, azioni di comunicazione, formazione, ecc., l'ITAL UIL può attivare per migliorare la relazione con i suoi portatori di interesse.

Strutturare maggiormente la raccolta delle informazioni sulle attività formative e di comunicazione svolte a livello decentrato, su iniziativa delle sedi territoriali.

*Individuare ulteriori indicatori di risultato, al fine di aumentare la capacità del Bilancio Sociale di dimostrare l'**efficacia** dell'azione dell'ITAL UIL dal punto di vista della sua capacità di aiutare ogni cittadino a realizzare i propri diritti.*

*Questo impegno è sinergico con l'attività di costruzione del sistema di indicatori di **produttività** iniziata nel 2011.*

# **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE**



**Dati sul compilatore del questionario**

- operatore o collaboratore ITAL UIL sul territorio
- opero all'interno del Sistema dei Servizi della UIL
- Altro, specificare
- 
- 

**8° Bilancio Sociale ITAL UIL - 2011 (la mia valutazione è)**

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Buona</i>	<i>Ottima</i>
Completo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiaro nell'esposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradevole nella grafica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Quali parti dell'8° Bilancio Sociale ITAL UIL - 2011 possono essere migliorate?**

	<i>Per niente</i>	<i>Poco</i>	<i>Va bene così</i>	<i>Molto</i>	<i>Moltissimo</i>
Identità	<input type="checkbox"/>				
Stakeholder	<input type="checkbox"/>				
Governance	<input type="checkbox"/>				
Risorse umane	<input type="checkbox"/>				
Attività	<input type="checkbox"/>				
Risultati economici	<input type="checkbox"/>				

**Dalla lettura dell'8° Bilancio Sociale ITAL UIL - 2011 emerge che l'ITAL UIL (la mia valutazione è)**

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

**Dalla lettura dell'8° Bilancio Sociale ITAL UIL - 2011 sono emersi aspetti dell'ITAL UIL che non conosceva?**

No

Si, in particolare:

---



---

**Grazie!**





SESSANT'ANNI DI PATRONATO

Via Po, 162 - 00198 Roma

Tel: 06.852331

Fax: 06.85233488

[informazioni@pec.italuil.it](mailto:informazioni@pec.italuil.it)

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



Progetto grafico

Eureka3



