

Quello di dicembre è, notoriamente, il mese dei bilanci. Si tirano le somme di quanto accaduto nel corso dell'anno, si fanno valutazioni, si registrano i successi, si soppesano le difficoltà e le criticità. E alla luce di quanto accaduto, si ragiona sulle prospettive.

Tante sono le vicende e le situazioni che hanno interessato e riguardato l'Ital, tutte importanti, alcune di grande respiro, molte segnate dall'eccezionalità dell'ordinaria amministrazione. E ci sia consentito questo ossimoro, perché non c'è nulla di più sensazionale della complessa e variegata attività che, quotidianamente, viene svolta dalle operatrici e dagli operatori, al servizio delle persone che si rivolgono agli uffici del nostro Patronato: in ciò si sostanzia l'essenza e la centralità della sua missione.

Ebbene, alla fine del mese di ottobre di questo anno, è stato presentato un documento che merita tutto il nostro apprezzamento e tutta la nostra attenzione sia per la particolarità della sua connotazione sia perché in grado di rappresentare, con estrema chiarezza ed efficacia, ciò che è stato realizzato dall'Ital, evidenziando anche l'evoluzione dei percorsi attivati e l'impegno per la crescita profuso nel corso degli ultimi anni.

Si tratta del bilancio sociale.

Abbiamo, dunque, deciso di pubblicare l'ultimo numero del 2024, dedicandolo esclusivamente all'analisi di quel testo e, soprattutto, delle relazioni che lo hanno illustrato ed esemplificato. Ci limiteremo, dunque, a raccontare quell'evento attraverso le consuete due interviste - più corpose del solito, questa volta - ai vertici dell'Istituto, per raccogliere e rilanciare i passaggi essenziali e i messaggi emersi in quell'occasione. Li riproponiamo alla nostra memoria, ribadendoli in queste pagine, in vista degli impegni che si prospettano per il nuovo anno, nella consapevolezza che, almeno nel nostro ambito, il 2025 avrà il segno e i connotati che solo il nostro lavoro sarà in grado di attribuirgli.



DAL BILANCIO SOCIALE, UNA PROSPETTIVA: SERVE UNA RIFORMA DEL SISTEMA DEI PATRONATI

Intervista al Presidente dell'Ital
Giuliano Zignani

Presidente, perché l'Ital ha deciso di presentare un documento così particolare come quello del bilancio sociale?

Gli Istituti di patronato, come sappiamo, svolgono una funzione di pubblica utilità vitale per il benessere sociale. Oggi, però, ci troviamo di fronte a nuove sfide che occorre affrontare sulla base di un nuovo paradigma e con approcci innovativi e moderni. Un bilancio siffatto ha lo scopo di rendere ancor più trasparente l'attività svolta, facendo emergere anche alcuni aspetti relazionali, che vanno al di là dei numeri, e sottolineando il valore dell'attenzione alle persone. Quel documento, dunque, è anche l'occasione per condividere alcune considerazioni sul futuro dei Patronati in Italia e all'estero. Viviamo in un momento storico che richiede una riflessione profonda e lungimirante sul nostro ruolo, su come possiamo rinnovarci per continuare a essere un punto di riferimento per milioni di cittadini, senza mai perdere di vista la nostra missione centrale: tutelare le persone e accompagnarle nel percorso di riconoscimento dei loro diritti.

È giunto il tempo, allora, di attuare una riforma del sistema?

Ne siamo convinti, tant'è che abbiamo già avviato un ragionamento costruttivo per proporre una riforma del sistema dei Patronati che, se ben realizzata, potrebbe rendere i nostri enti più efficienti, più vicini alle persone e pronti a rispondere ai nuovi bisogni della società. La necessità di una riforma è stata riconosciuta anche dalle Istituzioni. Eppure, nonostante questi segnali incoraggianti, mancano ancora azioni concrete per renderla effettiva. Nel frattempo, il nostro sistema di welfare e le esigenze dei cittadini si stanno trasformando rapidamente, ponendoci di fronte a nuovi scenari che dobbiamo essere pronti ad affrontare.





Occorrerebbe immaginare, dunque, anche un ampliamento del ruolo dei Patronati?

Dobbiamo affermare e rivendicare che il Patronato non è solo un intermediario tra i cittadini e la Pubblica amministrazione, ma deve essere considerato un partner del Governo. Questo significa che non dobbiamo limitarci a gestire le pratiche burocratiche, ma dobbiamo assumere un ruolo attivo nella programmazione e nella progettazione condivise dei servizi di assistenza. Dobbiamo guidare il percorso di tutela e supporto per i cittadini, soprattutto per quelli più vulnerabili, e lo dobbiamo fare insieme alle articolazioni statali, a partire dai comuni e in particolare con i servizi sociali. Su queste basi sono fondati i servizi che noi offriamo, dedicando alle persone il tempo necessario e dando loro le risposte di cui hanno bisogno.

Tutto ciò presuppone, però, un passo avanti dal punto di vista organizzativo e, soprattutto, della rappresentanza. È così?

Il Patronato è ormai diventato un punto di riferimento per le persone che devono orientarsi tra molteplici norme in continua evoluzione e che chiedono di essere assistite nella fruizione di servizi idonei a rispondere alle loro esigenze. È un pilastro del welfare, presente su tutto il territorio nazionale, anche in contesti più difficili, dalle periferie delle grandi città ai piccoli comuni dell'entroterra del Paese. In una società che taglia lo stato sociale, noi rappresentiamo e realizziamo un'idea di welfare giusto ed efficace, dando forma alla sintesi tra bisogni, azione governativa ed erogazione universale dei servizi. Per queste ragioni, serve avere quello stesso coraggio che ha avuto la UIL nell'accettare la sfida della rappresentanza, scegliendo di farsi contare. Dobbiamo avere il coraggio di entrare nel merito della questione per definire chi è un vero Patronato e chi, al contrario, è solo una facciata che nulla rappresenta e nulla garantisce se non i propri interessi.

Oltreché su un criterio numerico e quantitativo su cos'altro dovrebbe basarsi questa valutazione?

La trasparenza diventa un elemento cruciale: la qualità del servizio offerto dai Patronati deve essere garantita e certificata. Proponiamo perciò l'introduzione di indicatori di qualità che permettano di misurare in modo rigoroso l'efficacia delle nostre attività e il grado di soddisfazione dei cittadini. Questo non solo migliorerebbe la nostra reputazione, ma ci permetterebbe di identificare le aree in cui è necessario intervenire per migliorare ulteriormente la qualità dei servizi offerti. Inoltre, non possiamo limitarci a misurare i risultati immediati delle nostre azioni, ma dobbiamo guardare oltre, valutando l'effetto che il nostro lavoro ha sulla vita delle persone, a lungo termine. Proponiamo perciò di avviare anche un progetto di valutazione di tale impatto, in collaborazione con enti accreditati, che ci permetta di misurare gli effetti sociali ed economici delle nostre attività e di migliorarle costantemente in base ai risultati ottenuti.

Insomma, se capisco bene, l'Ital chiede che sia garantita una certificazione di qualità su cosa sia un Patronato e cosa non lo sia?

Esatto. Devono essere approntati controlli e strumenti di verifica per evitare che soggetti senza certificazioni possano esercitare questa funzione, semplicemente alzando una serranda come fossero negozi qualunque e sfuggendo al controllo degli organi preposti. Tutto ciò non solo a svantaggio della qualità dei servizi, ma soprattutto a danno delle istanze e dei diritti delle persone che, inconsapevolmente o illudendosi di aver trovato una via breve, si sono affidate a chi non ha i titoli né le capacità né, a volte, la deontologia che sono richiesti per tale attività.





Alla luce di queste riflessioni, come immagini il Patronato del futuro?

Penso a una sorta di playmaker del welfare che continui a mettere le persone al centro del proprio operato: non dobbiamo mai cambiare questa missione. E quando parlo di 'persona', non mi riferisco solo al lavoratore o al pensionato, ma a tutti coloro che si trovano in situazioni di fragilità: a chi ha perso il lavoro, a chi vive una situazione di disagio o di disabilità, a chi si trova in condizioni di povertà o marginalità sociale. Il nostro compito è prenderci cura di queste persone, non solo assistendole nelle pratiche amministrative, ma anche accompagnandole lungo un percorso di diritti e di reintegrazione sociale. Il Patronato del futuro deve diventare un punto di riferimento per queste persone, un alleato che li aiuti a uscire da situazioni di difficoltà e a ritrovare una stabilità economica e sociale.

Corollario di questo ragionamento è anche una rivisitazione del rapporto con le Istituzioni: cosa pensi debba cambiare da questo punto di vista?

La nostra collaborazione con il governo e con gli enti locali deve essere rafforzata, ma non può più essere un rapporto di mera esecuzione delle decisioni prese altrove. Dobbiamo essere coinvolti nella fase decisionale, contribuendo – lo ribadisco – alla progettazione delle politiche sociali e delle strategie di welfare. Solo così possiamo garantire che i servizi offerti siano realmente adeguati ai bisogni delle persone che assistiamo, perché siamo tra i primi ad ascoltare le loro vere esigenze. E allo stesso tempo, dobbiamo intraprendere anche percorsi formativi affinché la nostra attività sia sempre al passo con i cambiamenti della società.

L'innovazione è inarrestabile e le tecnologie digitali sono ormai avveniristiche. Come si pone l'Ital di fronte a questa trasformazione epocale?

La digitalizzazione non è più una scelta, ma una necessità. Se non vogliamo esserne travolti, dobbiamo attuarla e implementarla. Già da tempo stiamo utilizzando sistemi informatici per migliorare l'efficienza del nostro lavoro, ma dobbiamo fare un passo in più. Dobbiamo pensare a un sistema basato su algoritmi e intelligenza artificiale per le nostre attività, un'innovazione che potrebbe rivoluzionare il modo in cui operiamo. Questo sistema permetterebbe di monitorare in tempo reale le pratiche gestite dai Patronati, riducendo il carico di lavoro degli ispettori e garantendo, al contempo, una maggiore trasparenza e un controllo più accurato. Grazie a questa innovazione, potrebbero essere liberate tante risorse da reindirizzare verso attività più strategiche, come la formazione del personale, il miglioramento dei servizi di consulenza e assistenza o l'ampliamento della nostra presenza sul territorio.

In conclusione, e riassumendo, quali sono le prospettive del Patronato e, nello specifico, dell'Ital?

Il Patronato del futuro dovrà essere un'organizzazione dinamica, capace di rispondere ai cambiamenti della società ma, dove possibile, deve anche essere in grado di anticiparli. Il nostro compito sarà quello di continuare a svolgere un ruolo di tutela dei diritti della persona, ma con una visione moderna, che sfrutti tutte le opportunità offerte dalla digitalizzazione e dall'innovazione tecnologica. Dobbiamo essere pronti ad adattarci ai nuovi bisogni emergenti della società, rafforzando la nostra presenza sul territorio, migliorando la qualità dei servizi e garantendo un accesso più facile e trasparente ai diritti. Tutto ciò richiede una nuova visione, una riforma strutturale che ci consenta di collaborare con le Istituzioni in un processo condiviso di programmazione e progettazione che metta realmente al centro la persona e il benessere della collettività.



Direttore, affrontiamo gli aspetti più tecnici inerenti al bilancio sociale. Quale metodologia è stata adottata per la presentazione dei dati?

Abbiamo fatto una valutazione molto semplice: poiché l'ultimo bilancio sociale aveva certificato l'attività svolta sino al 2014, per un'omogenea analisi comparativa, siamo partiti dai dati del successivo anno, il 2015, e abbiamo operato alcuni raffronti con il 2023, evidenziando così alcuni aspetti della crescita dell'Ital. Ci è sembrato logico procedere secondo questo schema, per rendere chiaro, nel modo più immediato possibile, il percorso migliorativo dei risultati conseguiti dal nostro Patronato.

E allora, riproponiamolo questo percorso: innanzitutto, quante sono state le persone assistite dal 2015 al 2023?

In questo lasso di tempo, l'Ital ha offerto il proprio servizio a 7.948.959 persone, passando dai 792.757 assistiti del 2015 ai 917.580 del 2023. Inoltre, sia che si prenda in considerazione l'intero periodo a cui ci stiamo riferendo, sia che si prendano in considerazione, singolarmente, il 2015 e il 2023, si evince che le donne hanno rappresentato poco più del 50% dell'intera popolazione rivoltasi ai nostri uffici e gli uomini poco meno del 50%. Verrebbe da dire che i problemi da affrontare e il bisogno di tutela e assistenza non fanno distinzione di sesso. La parità è nei fatti e va sempre perseguita e tutelata: l'Ital ha operato e opera in tal senso.

IL BILANCIO SOCIALE CERTIFICA CHE IL FUTURO DELL'ITAL È FONDATA SU SOLIDE BASI

Intervista al Direttore generale dell'Ital
Maria Candida Imburgia



Quante sono state le pratiche gestite dall'Ital nel periodo interessato?

In questi nove anni, sono state istruite 12.729.180 pratiche. Ciascuna di esse ha affrontato una problematica sociale di enorme peso. In particolare, purtroppo, spiccano le pratiche per indennità di disoccupazione: nel periodo in questione, l'Ital ha trattato quasi due milioni di questa tipologia; per la precisione, 1.987.969. Peraltro, è impressionante constatare che la prestazione con la percentuale di crescita maggiore è proprio quella relativa al sussidio straordinario di disoccupazione: dal 2015 al 2023 c'è stato un incremento del 3.952,46%. Una percentuale spaventosa che conferma, semmai ce ne fosse stato bisogno, la drammaticità della questione occupazionale. Per noi dell'Ital che operiamo, potremmo dire, per curare o per lenire il danno subito da milioni di lavoratrici e di lavoratori, che vivono il trauma dell'estromissione temporanea o definitiva dal mondo del lavoro, questo dato è anche la riprova dell'insostituibile valore sociale dell'impegno a favore delle persone in difficoltà.

A tal proposito, cosa è successo durante la pandemia? C'è stata una diminuzione o un incremento delle pratiche istruite?

Negli anni 2020, 2021 e 2022, il triennio della pandemia, abbiamo toccato il picco degli assistiti. Per la precisione, nel 2020 eravamo a quota 926.661, mentre nel 2022 si è rivolto ai nostri uffici quasi un milione di persone. Quando il Paese è stato costretto a chiudere per Covid o comunque a rallentare l'attività, l'Ital ha accresciuto il proprio impegno e, come in una sorta di pronto soccorso sociale, ha offerto assistenza a tutte quelle persone che hanno sperimentato la preoccupazione, la paura e la solitudine generate da una malattia che ci ha allontanato gli uni dagli altri. In quel momento, le porte dell'Ital sono rimaste aperte, per accogliere e avvicinare le persone ancor più bisognose di aiuto e tutela e che hanno così potuto fruire di quanto previsto dalla legge, per far fronte ai contraccolpi economici e sociale della pandemia.

Come si è riusciti a dare risposte efficaci e puntuali a così tante persone?

E' stato possibile istruire tutta questa enorme mole di pratiche e svolgere questa eccezionale attività di assistenza e tutela, perché ci sono state, ci sono e ci saranno, in Italia, nel mondo e nella sede centrale, centinaia di persone che si impegnano ad ascoltare, a dare risposte, a risolvere problemi e, soprattutto, ad aiutare a districarsi nel ginepraio di provvedimenti e procedure farraginose, tante centinaia di migliaia di persone che, ogni giorno di ogni anno, riempiono i nostri uffici, disseminati ovunque, per vedere riconosciuti e per poter esercitare concretamente tutele e diritti loro spettanti.

Quanti sono, complessivamente, coloro che operano per l'Ital, in Italia e all'estero?

Nel 2015, abbiamo avuto, complessivamente, 1.308 operatori. E nel 2023, si è giunti fino a 1.747 unità: quasi il 70% è costituito da donne. Peraltro, ritengo che la dimensione psicologica e l'approccio umano rappresentino un valore aggiunto di questo nostro impegno. In tale quadro, la prevalenza della componente femminile può rappresentare una garanzia di sensibilità e attitudine, nella cura delle persone bisognose di assistenza, che è un fatto da sottolineare e di cui l'intero quadro dirigente dell'Ital, ma anche della Uil, immagino possa andarne orgoglioso.

Quante sono, invece, le sedi operative?

A dicembre 2023, risultano 733 gli uffici operativi nel nostro Paese e all'estero. Erano 675 nel 2015. Grazie al lavoro di tutte le nostre operatrici e dei nostri operatori e alla costante fiducia che ci viene confermata dai nostri assistiti, è evidente che l'Ital continua a crescere per offrire sempre più e migliori servizi alle persone che a noi si affidano. Peraltro, questa crescita è testimoniata anche dall'aumento dell'attività tradotta in punti, dai dati forniti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali in merito alla totale ripartizione del Fondo Patronati e, infine, dalla percentuale delle pratiche istruite rispetto al totale di quelle patrocinate.

Insomma, possiamo dire che il bilancio sociale ha certificato che l'Ital ha un futuro fondato su solide basi?

Assolutamente sì. L'auspicio è di poter vedere il lavoro del Patronato sempre più valorizzato a livello sociale. Svolgiamo una missione laica, un servizio alla collettività, un'attività di sostegno alle persone che sono sempre state al centro della nostra azione, con il carico dei loro problemi, delle loro preoccupazioni e anche dei loro dolori. Persone che si sono rivolte ad altre persone, alle nostre operatrici e ai nostri operatori, che hanno buttato alle proprie spalle la loro vita e la loro quotidianità, per metterci la faccia e dire a milioni di assistiti: "Eccomi, sono qua, a tua disposizione, come posso aiutarti?". Sono questi coloro che, in tutti i giorni di tutti gli anni, hanno costruito concretamente, con un impegno eccezionale, il nostro bilancio sociale. A loro va il merito della crescita dell'Ital e il nostro più caloroso riconoscimento.





IL PATRONATO DELLE PERSONE

italuil.it