



Il Patronato dei cittadini

www.inac-cia.it

ttadini



Il Patronato

o dei cittadini

www.inac-cia.it



Il Pa

tronato dei cittadini

www.inac-cia.it



c Il Patronato dei cittadini

2° Report Sociale



www.inac-cia.it

ttadini



Il Patronato

o dei cittadini



Il Pa

Presentato il 21 novembre 2011

Indice

La lettera del Presidente	4
La missione dell'INAC	5
L'Istituto Nazionale Assistenza ai Cittadini	6
I Patronati in Italia	7-10
Il Welfare in Europa	11
La governance e l'organizzazione	12-13
La presenza sul territorio	14
Gli stakeholder:	15-16
✓ I cittadini	17
✓ Le risorse umane	18
✓ La formazione e il coordinamento	19
✓ Il Sistema Cia - Confederazione Italiana Agricoltori	20-21
✓ I soggetti convenzionati	22
✓ Gli Enti Previdenziali e la Pubblica Amministrazione	23
I servizi	24-28
<i>La volontà di innovare, migliorare, comunicare, fare</i>	29-36
La Carta dei Servizi	37





Perché il 2 report sociale

L'Istituto Nazionale Assistenza Cittadini, al fine di testimoniare e diffondere il proprio ruolo, ha presentato il primo Report Sociale due anni orsono, in accordo con quanto indicato dall'Unione Europea per realizzare la responsabilità sociale delle imprese.

L'esigenza di continuare il dialogo con la società e in particolare con:

- i cittadini, principali destinatari dei servizi del patronato;*
- le istituzioni pubbliche e private interessate alla gestione del Welfare;*
- le altre componenti del Sistema CIA (Confederazione Italiana Agricoltori), organizzazione promotrice;*
- gli altri stakeholder;*

sostiene oggi la scelta dell'Inac di continuare nella strada intrapresa.

Il patronato è in evoluzione per adattarsi ai nuovi contesti che, da una parte, si modificano culturalmente e tecnologicamente e, dall'altra, creano nuove povertà e nuovi bisogni sociali ai quali rispondere.

E' necessario riaffermare il ruolo storico del Patronato come soggetto privato di "pubblica utilità" e manifestare quello più innovativo di protagonista nell'offerta dei servizi del Welfare, come prodotto avanzato del benessere sociale.

L'Inac, per realizzare il "Patronato del prossimo futuro", pone le persone al centro della propria attività ed esercita nei loro confronti la funzione sociale di tutela, consulenza e sussidiarietà, come azioni complementari e non alternative. Propone un'offerta di servizi più ampia e integrata, pienamente rivolta alle esigenze dei cittadini/utenti. Un'offerta mirata che l'Inac intende realizzare insieme agli altri soggetti del Sistema Cia (Centro di Assistenza Fiscale - Caf/Cia e Associazione pensionati - ANP/Cia), con il progetto del "Polo di Servizi Integrati alla Persona".

Nel 2 Report Sociale 2009-2010, l'Inac presenta i dati relativi alla sua evoluzione per la costruzione del Patronato "al passo con i tempi".

*Il Presidente
Carla Donnini*

La missione dell'INAC

- Aiutare il cittadino nei confronti della Amministrazione Pubblica per pensioni, infortuni, invalidità
- Tutelare i diritti dei cittadini e dei lavoratori italiani, stranieri ed apolidi
- Fornire non solo servizi, ma anche assistenza e consulenza
- Essere "Patronato verde" per la tutela del paesaggio, dell'ambiente e per una alimentazione di qualità. L'Inac è promosso dalla Confederazione Italiana Agricoltori
- Contribuire allo sviluppo della legislazione sociale



Inac in piazza per te

Ogni anno l'Inac organizza una giornata in piazza in tutte le Province italiane per incontrare i cittadini e rispondere alle domande sui propri bisogni sociali, infortunistici, pensionistici. Le domande più ricorrenti sono:

"Cosa possiamo fare per usufruire di possibili opportunità? C'è qualcosa che mi spetta? Quando mi conviene chiedere la pensione? ..."

L'Istituto Nazionale Assistenza Cittadini

L'INAC è il Patronato promosso dalla Confederazione Italiana Agricoltori (CIA), che da 40 anni svolge un servizio di pubblica utilità, fornendo consulenza, assistenza e tutela, in sede amministrativa e giudiziaria, per il riconoscimento dei diritti previdenziali, sociali e sanitari dei lavoratori dipendenti e autonomi e in generale dei cittadini italiani e stranieri.



 Confederazione
italiana agricoltori

Il suo ruolo sociale, giuridicamente riconosciuto, si è trasformato nel corso degli anni per rispondere alle esigenze di un moderno welfare, per adattarsi a tecnologie sempre più avanzate e per dare risposte a cittadini sempre più informati che, a differenza del passato, sono interessati non solo alla “compilazione della domanda” ma anche ad avere una consulenza qualificata per le loro scelte previdenziali.



I servizi dell'INAC, così come previsto dalla legge, sono gratuiti per i cittadini

I Patronati in Italia

I Patronati in Italia

I Patronati in Italia sono stati istituiti nel 1947 per garantire un pari accesso delle persone ai diritti erogati dalla Pubblica Amministrazione, così come previsto dalla Costituzione Italiana. La successiva evoluzione della normativa, rispondendo alle esigenze dettate dal nuovo sistema di welfare a gestione mista pubblica/privata, ha affidato ai Patronati il ruolo di segretariato sociale per una migliore gestione dei servizi.



I Patronati sono sottoposti alla vigilanza del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (art.15 legge 152/2001).



Le normative dei patronati:

- ✓ Riconoscimento giuridico degli Istituti di Patronato e Assistenza Sociale: *decreto CPS n.804 del 29 luglio 1947*
- ✓ Interpretazione autentica delle norme concernenti la personalità giuridica e il finanziamento degli Istituti di patronato: *legge n.112 del 27 marzo 1970*
- ✓ Norme di attuazione dell'art.2 della legge n.112 del 27/03/1980 relative agli Istituti di patronato e assistenza sociale: *dpr n.1017 del 22 dicembre 1986*
- ✓ Regolamento per l'erogazione del contributo di finanziamento degli istituti di patronato e assistenza sociale: *decreto Min.Lav. N.764 del 13/12/1994*
- ✓ Nuova disciplina per gli istituti di patronato e assistenza sociale: *legge n.152 del 30 marzo 2001*
- ✓ Regolamento per il finanziamento degli istituti di patronato: *decreto Min.Lav. N.193 del 10 ottobre 2008*

L'Inac e gli altri Patronati in Italia

Il Fondo Patronati si alimenta con lo 0,226% dei contributi previdenziali obbligatori versati agli Enti Previdenziali. I singoli Patronati ne dispongono in base alla *percentuale di attività svolta*. L'Inac, con i suoi 311.458 punti attività, realizzati nel 2010, è il 6 Patronato in Italia.

n.	Patronato	2010	2009	2008*
1	INCA	22,20%	22,11%	21,91%
2	INAS	16,30%	16,38%	16,39%
3	ACLI	10,87%	10,69%	10,41%
4	EPACA	7,80%	7,96%	7,30%
5	ITAL	6,80%	7,71%	8,20%
6	INAC	4,30%	4,31%	4,35%
7	ENASCO	4,20%	4,20%	4,15%
8	ACAI	3,70%	3,71%	3,96%
9	INAPA	3,40%	3,33%	3,65%
10	EPASA	3,20%	3,20%	2,97%
11	EPAS	2,40%	2,42%	2,60%
12	ENAPA	2,10%	2,13%	2,28%
13	LABOR	1,80%	1,61%	1,48%
14	ENAS	1,70%	1,69%	1,78%
15	SIAS	1,60%	1,61%	1,82%
16	ITACO	1,10%	1,12%	1,09%
17	INAPI	0,90%	0,79%	0,82%
18	ENCAL	0,80%	0,88%	0,97%
19	FENALCA	0,80%	0,84%	0,58%
20	SENAS	0,70%	0,74%	0,73%
21	INPAL	0,70%	0,66%	0,72%
22	INFORMAFAMIGLIA	0,70%	0,61%	0,43%
23	ENAC	0,60%	0,45%	0,29%
24	INPAS	0,50%	0,49%	0,32%
25	CLAAI	0,40%	n.p.	0,60%
26	EASA	0,20%	0,24%	0,23%
27	SBR	0,20%	0,03%	0,03%

Fonte: Ministero del Lavoro. *I riferimenti 2008 sono relativi a dati convalidati, mentre il 2009 e 2010 si riferiscono a dati dichiarati

I risultati

Questi anni sono stati caratterizzati dall'esigenza di un'evoluzione organizzativa e dei servizi, coerente con i nuovi assetti di welfare e con i mutati fabbisogni di assistenza e tutela dei cittadini. A questo, si è aggiunta la piena applicazione del decreto n.193/08, che regola il lavoro dei Patronati e ha richiesto un forte aggiornamento operativo.

L'Inac, già dal 2009, aveva implementato i progetti e gli strumenti per cogliere le opportunità e tenere sotto controllo i rischi legati all'applicazione del nuovo regolamento. Progetti di sviluppo che hanno permesso, già nel primo anno di applicazione del nuovo regolamento, di raggiungere un risultato soddisfacente con una crescita dell'attività del 27% rispetto al precedente esercizio (circa il 6% in più rispetto alla media realizzata dai Patronati italiani). I risultati del 2010 indicano un consolidamento del trend con una crescita del 5% (circa il 3% in più rispetto alla media realizzata dai Patronati italiani).

	Variaz.% 2010-2009	2010	2009
Totale	5,1%	311.458	296.425
<i>Totale Italia</i>	<i>5,5%</i>	<i>307.075</i>	<i>291.056</i>
Piemonte	8,1%	14.343	13.269
Valle d'Aosta	-	35	77
Lombardia	13,5%	13.235	11.661
Liguria	17,9%	7.618	6.462
Trentino A.A.	17,4%	1.271	1.083
Veneto	19,1%	24.442	20.515
Friuli V. G.	1,8%	2.555	2.510
Emilia Romagna	-0,3%	25.242	25.318
Toscana	3,8%	63.791	61.459
Umbria	4,8%	3.721	3.551
Marche	3,7%	15.889	15.318
Lazio	7,0%	18.786	17.557
Abruzzo	7,8%	24.487	22.715
Molise	3,0%	4.439	4.310
Campania	4,2%	17.103	16.413
Puglia	-1,1%	19.038	19.259
Basilicata	-1,0%	5.530	5.586
Calabria	12,5%	9.938	8.834
Sicilia	-3,2%	29.647	30.626
Sardegna	31,5%	5.965	4.536
Sedi estere	-18,4%	4.383	5.368



Il Welfare in Europa



Il Welfare State è stato per lungo tempo il modello di riferimento delle democrazie europee: il principio è quello di uno Stato che fornisce direttamente i servizi considerati essenziali per un tenore di vita accettabile (Livelli Essenziali di Assistenza - LEA).

Questo modello oggi non è più considerato sostenibile, né coerente con le politiche degli Stati membri dell'Unione Europea.

Si stanno ricercando e affermando soluzioni alternative, caratterizzate da una significativa presenza di fornitori di servizi privati, in una logica di partenariato pubblico/privato.

Nell'era del Welfare State il problema era tutelare e aiutare il cittadino ad usufruire dei servizi messi a disposizione dallo Stato. Il fattore critico di successo dei Patronati risultava essere la capacità di assistenza all'operatività.

Oggi il problema è quello di essere in grado di affrontare la competizione del nuovo mercato rappresentato dai servizi di welfare. Il fattore critico di successo per i Patronati è di essere tra i protagonisti dell'offerta dei servizi nell'attuale modello di Welfare.

L'ascolto dei nuovi bisogni di Welfare orienta l'Inac rispetto a:

- ✓ **Innovazione dei servizi e degli strumenti**
- ✓ **Confronto attivo con le Istituzioni**
- ✓ **Miglioramento delle conoscenze tecniche e professionali degli operatori Inac al servizio dei cittadini, per orientarli nelle scelte sociali, sanitarie e previdenziali**

La governance e l'organizzazione

La governance e l'organizzazione

Tutte le sedi Inac sono coordinate da Organi nazionali, Regionali e Provinciali, nel rispetto di quanto previsto all'articolo 4 dello Statuto sociale. Il presidio territoriale prevede una sede centrale a Roma e sedi regionali, provinciali e zionali in tutte le regioni italiane. L'Inac è presente anche in Svizzera: a Zurigo, negli Stati Uniti: a Cranston (Rhode Island), Miami (Florida), New York e in Brasile: a San Paolo.



Carla Donnini *Presidente Nazionale*
Claudio Sarmiento *Abruzzo*
Saverio Carlucci *Basilicata*
Michele Drosi *Calabria*
Generoso Cucino *Campania*
Anna Maria Mora *Emilia Romagna*
Danilo Canesin *Friuli V.G.*
Claudio Di Rollo *Lazio*
Davide Botto *Liguria*
Stefania Strenghetto *Lombardia*
Nevio Lavagnoli *Marche*
Donato Campolieti *Molise*
Roberto Ercole *Piemonte*
Franco Catapano *Puglia*
Velio Ortu *Sardegna*
Angela Sciortino *Sicilia*
Fiorenzo Taddei *Toscana*
Daniela Sarnari *Umbria*
Claudio D'Ascanio *Veneto*
Carlo Di Girolamo *Sindaco*
Fermino Abatelli *Sindaco*
Fausto Canzoni *Sindaco*

Corrado Franci *Direttore Generale*

La Governance nazionale prevede un Consiglio di Amministrazione con un referente per ogni Regione, un Collegio dei Sindaci, un Direttore Generale.

La sede centrale offre servizi di marketing, presidio tecnico e formativo, amministrazione e monitoraggio, coordinamento informativo e operativo.

La Governance sul territorio prevede Direttori Provinciali e Direttori Regionali. Ad ogni struttura sino al livello provinciale è richiesto un rendiconto e un proprio controllo di gestione.

La presenza sul territorio

Al primo gennaio 2011 la struttura dell'Inac risulta composta da 18 sedi regionali, 99 sedi provinciali e 398 sedi zonali nelle quali operano complessivamente 790 operatori, di cui 92 collaboratori esterni. Presso le sedi estere operano ulteriori 8 operatori.



Regione	Sede Regionale	Sedi Provinciali	N.
ABRUZZO	Pescara	Pescara, Chieti, L'Aquila, Teramo	4
BASILICATA	Potenza	Potenza, Matera	2
CALABRIA	Catanzaro	Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria, Vibo Valentia	5
CAMPANIA	Napoli	Avellino, Benevento, Caserta, Salerno, Napoli	5
EMILIA ROMAGNA	Bologna	Bologna, Forlì-Cesena, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia,	9
FRIULI V.G.	Udine	Udine, Gorizia, Pordenone, Trieste	4
LAZIO	Roma	Roma, Frosinone, Latina, Rieti, Viterbo	5
LIGURIA	Genova	Genova, Imperia, La Spezia, Savona	4
LOMBARDIA	Milano	Milano, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Mantova, Bergamo, Pavia	8
MARCHE	Ancona	Ancona, Ascoli Piceno, Macerata, Pesaro-Urbino	4
MOLISE	Campobasso	Campobasso, Isernia	2
PIEMONTE	Torino	Torino, Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Verbania, Novara, Vercelli	8
PUGLIA	Bari	Bari, Brindisi, Foggia, Lecce, Taranto	5
SARDEGNA	Cagliari	Cagliari, Nuoro, Oristano, Sassari	4
SICILIA	Palermo	Palermo, Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Trapani, Messina, Ragusa, Siracusa	9
TOSCANA	Firenze	Arezzo, Massa Carrara, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Pisa, Pistoia, Prato, Siena	10
TRENTINO A.A.		Trento	1
UMBRIA	Perugia	Perugia, Terni	2
VALLE D'AOSTA		Aosta	1
VENETO	Venezia	Venezia, Belluno, Padova, Treviso, Verona, Vicenza, Rovigo	7
			99

Sedi estere

Zurigo (Svizzera)
 Cranston Rhode Island, Miami Florida, New York (USA)
 San Paolo (Brasile)

Gli Stakeholder



Gli Stakeholder

L'Inac definisce come propri Stakeholder:

1. I cittadini, a cui offre tutela e assistenza su pensioni, infortuni, invalidità.
2. I dipendenti e i collaboratori, a cui si impegna a riconoscere reddito, crescita e qualità sia professionale sia dell'ambiente di lavoro.
3. Il "Sistema Cia" costituito da tutti gli associati della Confederazione Italiana Agricoltori, i soggetti partecipati, le Associazioni collegate, i consorzi, i fornitori, gli Istituti di credito, L'Inac ricerca le migliori sinergie con il Sistema Cia, offrendo servizi il più possibile integrati e coerenti con i temi della ruralità, dell'alimentazione, dell'ambiente.
4. I soggetti convenzionati, con cui progetta insieme percorsi di sviluppo.
5. Gli Enti Previdenziali e la Pubblica Amministrazione, con cui attiva rapporti di collaborazione e confronto per l'adempimento dei diritti sociali.

I Cittadini

Nel corso del 2010 abbiamo fornito assistenza a 252.000 cittadini ed abbiamo gestito 165.743 pratiche, definite con esito positivo.

	2010	2009
Totale pratiche	165.743	155.918
Pratiche pensione e previdenziali	116.400	112.117
Pratiche infortuni	18.741	17.191
Immigrazione	12.518	11.994
Pratiche invalidità civile e socio-assistenziali	18.084	14.616

ASSISTENZA PREVIDENZIALE

Pensione d'invalidità e inabilità
Pensione di vecchiaia
Pensione di anzianità
Pensione ai superstiti
Assegno sociale
Ricostituzione e supplementi
Disoccupazione
Indennità di maternità
Pratiche previdenziali con gli stati esteri
Verifica della posizione assicurativa
Verifica importo pensione

ASSISTENZA INFORTUNISTICA

Denuncia infortuni e malattie professionali
Richiesta indennità temporanea per infortuni o malattie professionali
Aggravamenti
Ricorsi
Cure dinamiche

I.S.E. - I.S.E.E. (Indicare Situazione Economica Equivalente)

Le nuove modalità di certificazione per il diritto all'accesso alle prestazioni sociali agevolate:

Agevolazioni per servizi di pubblica utilità: telefono luce, gas, affitti, etc.

Altre prestazioni economiche assistenziali

Assegno per nucleo familiare con tre o più figli minori

Assegno di maternità

Asili nido e altri servizi educativi per l'infanzia

Agevolazioni scolastiche: mensa, trasporti, libri di testo, borse di studio, etc.

Agevolazioni universitarie

GRATUITAMENTE PRESSO I NOSTRI UFFICI
Consulenza, compilazione e presentazione delle domande in materia di:

ASSISTENZA AGLI INVALIDI CIVILI

Pensione di inabilità
- beneficiari: ciechi assoluti, invalidi civili, sordomuti, ciechi parziali
Assegno mensile di assistenza
- beneficiari: invalidi civili parziali
Indennità di accompagnamento
- beneficiari: ciechi civili assoluti, invalidi civili totali
Indennità per ciechi parziali
- beneficiari: ciechi civili parziali
Indennità di comunicazione
- beneficiari: sordomuti
Accesso ai benefici di tutela dell'handicap
- legge 104/02

Dichiarazione reddituale sulle pensioni (mod. RED)
Accredito servizio militare
Pensione privilegiata
Equo indennizzo
Cause di servizio
Ricongiunzioni
Riscatti
Calcolo della pensione
Assistenza per lavoro domestico (colf e badanti)
Altre prestazioni varie

SERVIZI AI CITTADINI IMMIGRATI

CONSULENZA MEDICA E LEGALE

SERVIZIO DI "SEGRETARIATO SOCIALE"

Convenzioni con soggetti pubblici e privati per informazioni sui diritti dei cittadini

Le risorse umane

A fronte di una governance che riconosce gli ambiti territoriali, i nostri operatori sono così distribuiti sul territorio

	2010	2009
Totale	790	719
Sede nazionale	15	15
Piemonte	39	35
Valle d'Aosta	1	1
Lombardia	42	36
Liguria	30	27
Trentino A.A.	4	3
Veneto	94	63
Friuli V. G.	6	10
Emilia Romagna	69	66
Toscana	99	94
Umbria	13	12
Marche	28	27
Lazio	39	39
Abruzzo	45	43
Molise	16	11
Campania	49	42
Puglia	49	54
Basilicata	16	15
Calabria	32	28
Sicilia	83	83
Sardegna	13	12
Sedi estere	8	3

La formazione e il coordinamento



Il capitale di competenze del nostro Patronato viene gestito tramite formazione e aggiornamento di carattere sia normativo sia gestionale. L'attività formativa è proseguita in continuità con gli anni precedenti, in coerenza con i fabbisogni rilevati.

Formazione e coordinamento	2010		2009	
	Giornate	Partecip.	Giornate	Partecip.
Formazione erogata	52	274	98	733
Incontri di coordinamento	8	132	7	132
"Minimaster" gestionali per Direttori	7	18	-	-
Percorso di ingresso per neo assunti	12	21	12	21
Procedure informatiche	4	41	9	96
Normativa INAIL (progetto Secur-Labor)	6	36	22	164
Normativa previdenza pubblico impiego	5	37	10	62
Normativa previdenza personale scolastico (Progetto Socrate)	6	32	12	70
Immigrazione (Progetto No-Schengen)	-	-	20	173
Tecniche di diritto e misura pensione	9	55	5	37
Legislazione in materia di handicap	1	15	5	48
Normative sulla disoccupazione agricola	2	19	3	62



L'Inac nasce nel 1957 come Patronato dell'Alleanza Contadini per tutelare i lavoratori dell'agricoltura

.... nel 1970 ottiene il riconoscimento Ministeriale

... nel 1997 il Patronato dei coltivatori diventa l'Istituto Nazionale Assistenza Cittadini della Confederazione Italiana Agricoltori

L'Inac e il sistema CIA: il Patronato verde per un mondo nuovo

L'Inac coniuga i temi del welfare con i valori della Cia, proponendosi come "Patronato verde", in linea con le nuove community che si stanno affermando, interessate ad equilibri più sostenibili.

L'Inac intende valorizzare una attenzione antica al territorio, all'ambiente, all'alimentazione.



L'Inac e il sistema CIA: il servizio agli associati

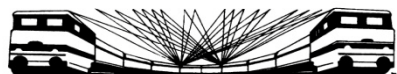
Sistema CIA	Azioni realizzate al 2010
Individuazione dei fabbisogni di welfare	Nel 2010 è iniziata la realizzazione di alcune funzioni di Business intelligence, in grado di indagare le banche dati presenti nelle procedure informatiche del sistema Cia e nel pieno rispetto delle norme sulla privacy, di rilevare le tipologie di assistiti, offrendo loro una informazione e un'offerta personalizzata alle esigenze: per attività svolta, fasce di età, composizione del nucleo familiare, ... In particolare l'obiettivo è di dialogare per e-mail ed Sms con gli assistiti che hanno rilasciato autorizzazione.
Promozione di servizi Inac	L'offerta di servizi dell'Inac viene veicolata attraverso tutti gli strumenti di stampa nazionali e locali della confederazione, attraverso i siti internet dei vari livelli strutturali, con affissioni di materiali in tutte le sedi di recapito e con la spedizione di specifiche comunicazioni sulle tematiche di loro maggior interesse.
"Pacchetti personalizzati di servizi"	Sono stati messi a punto pacchetti di servizi specifici per gruppi omogenei di associati: valutazione posizioni previdenziali; tariffazioni per gli iscritti alla gestione Inps dei coltivatori diretti e imprenditori agricoli; tutela della salute e gestione di infortuni e malattie professionali; controllo delle condizioni di lavoro e delle patologie riconducibili a cause di lavoro, nonché degli infortuni subiti e loro possibili aggravamenti per i postumi permanenti; ...
I poli di servizio Inac Caf Anp	Il "polo integrato per i servizi alla persona", è un progetto avviato nel corso del 2009 ed in via di sperimentazione, che raccoglie la forte esigenza di sinergia, fra gli strumenti confederali che si rapportano abitualmente con i cittadini (Patronato Inac, Caf Centri Assistenza Fiscale Cia e Associazione Nazionale Pensionati). Questo comporta una serie di convenzioni fra le tre strutture, una comune promozione, una reciproca integrazione dei servizi e delle sedi. Nel 2010 sono state sedi sperimentali del progetto: Padova, Torino, La Spezia, Salerno e Catania.





ancora IN MARCIA!

GIORNALE COOPERATIVO DI CULTURA TECNICA INFORMAZIONE POLITICO SINDACALE



I soggetti convenzionati

L'Inac promuove partnership con le Associazioni che intendono mettere a disposizione servizi alla persona per i propri associati/iscritti.

In particolare percorsi di sviluppo, permanenze presso le sedi territoriali e i circoli, collaborazione con gli incaricati degli enti per la raccolta e gestione delle pratiche.

- 6 convenzioni stipulate a livello nazionale: Arci, SUL, USB, Sindacato Nazionale Guardie Giurate, DDL, Associazione Ancora in Marcia;
- 2 convenzioni nell'ambito del sistema CIA: Caf/Cia e ANP/Cia;
- oltre 100 accordi e convenzioni siglati dalle sedi regionali e provinciali.

	2010	2009
Totale pratiche	2.275	679
ARCI	1.123	168
SUL	15	29
USB	785	391
Guardie Giurate	7	11
DDL	119	53
ancora in Marcia	n.q.	n.q.
Altre	226	27



Gli Enti Previdenziali e la Pubblica Amministrazione: sussidiarietà, protocolli e convenzioni

I rapporti dei patronati con i maggiori Enti previdenziali e con la Pubblica Amministrazione sono regolati da appositi protocolli d'intesa che stabiliscono norme comportamentali sulle materie di comune interesse:

- corretta gestione delle pratiche patrocinate e consultazione delle banche dati degli istituti;
- modalità operative delle procedure informatiche, utilizzate per la trasmissione telematica delle pratiche;
- aspetti tecnici e percorsi di lavoro relativi al colloquio telematico Enti previdenziali/Patronati, che negli ultimi tempi si sta sviluppando con strumenti tecnologici sempre più avanzati (cooperazione applicativa).



Ministero

Sala Stampa

Servizi al Cittadino

Servizi al Cittadino



I servizi



I servizi di assistenza, tutela, consulenza che proponiamo ai cittadini generano ...

	2010	2009
Ricavi €	15.250.221	15.046.479
Assistenza previdenziale		
Pratiche Inps	9.383.500	9.520.680
Pratiche Inpdap e Altri Enti	449.428	437.733
Assistenza infortunistica		
Pratiche Inail	2.605.624	2.256.852
Assistenza socio-assistenziale		
Invalità civile	2.224.600	2.311.371
Servizi ai cittadini immigrati	305.319	200.991
Altro	281.750	318.852

... così distribuiti sul territorio

Punteggi pratiche



	2010	2009	2008
<i>Totale</i>	311.458	296.425	224.928
<i>Totale Italia</i>	307.075	291.056	221.650
Piemonte	14.343	13.269	9.004
Valle d'Aosta	35	77	113
Lombardia	13.235	11.661	8.539
Liguria	7.618	6.462	4.142
Trentino A.A.	1.271	1.083	918
Veneto	24.442	20.515	13.932
Friuli V. G.	2.555	2.510	1.601
Emilia Romagna	25.242	25.318	16.250
Toscana	63.791	61.459	46.025
Umbria	3.721	3.551	2.356
Marche	15.889	15.318	11.823
Lazio	18.786	17.557	14.097
Abruzzo	24.487	22.715	16.431
Molise	4.439	4.310	2.909
Campania	17.103	16.413	12.786
Puglia	19.038	19.259	21.899
Basilicata	5.530	5.586	4.576
Calabria	9.938	8.834	6.223
Sicilia	29.647	30.626	24.859
Sardegna	5.965	4.536	3.167
Sedi estere	4.383	5.368	3.278

I servizi offerti e la loro qualità

La sede centrale attua il monitoraggio della qualità del lavoro svolto. In particolare vengono approfonditi i tempi di iter delle pratiche, dalla presentazione alla definizione e i relativi esiti. Gli indicatori rilevati sono mediamente soddisfacenti; si evidenziano alcune percentuali non in linea con la media nazionale per lo svolgimento di attività sperimentali.

periodo: 01/01/2010 - 31/12/2010

Regione	Pratiche gestite N.	Pratiche con esito positivo %	Utilizzo dell'invio telematico %
Totale	198.972	83,3%	19,9%
Valle d'Aosta	49	100,0%	12,2%
Piemonte	10.151	86,5%	24,5%
Lombardia	8.943	87,1%	30,9%
Veneto	18.297	85,9%	27,7%
Trento	2.060	94,3%	9,3%
Friuli	2.582	89,8%	26,6%
Liguria	7.735	87,1%	22,8%
Emilia Romagna	25.618	85,8%	15,5%
Toscana	34.427	76,4%	25,9%
Umbria	2.328	81,4%	17,8%
Marche	9.696	79,7%	21,7%
Abruzzo	12.140	72,3%	16,2%
Molise	3.224	58,7%	12,0%
Lazio	8.603	84,9%	29,3%
Campania	8.495	90,0%	20,7%
Puglia	17.122	84,2%	7,3%
Basilicata	2.267	82,4%	15,5%
Calabria	9.416	85,1%	7,0%
Sicilia	11.378	94,0%	13,3%
Sardegna	3.304	82,4%	16,6%
Sedi estere	1.137	99,6%	26,2%

Il polo integrato dei servizi



L'Inac opera insieme con l'Associazione Nazionale Pensionati e con il Centro Assistenza Fiscale, entrambi promossi dalla Confederazione Italiana Agricoltori, per sviluppare sul territorio Poli di Servizi Integrati in cui l'utenza possa trovare ampie risposte alle proprie esigenze sociali e fiscali.

	2010	2009	2008
Pensionati iscritti ANP	449.910	457.340	461.548
Dichiarazione redditi assistite dal CAF	566.801	583.241	571.387
Pratiche Inac	165.743	155.918	145.600

**PROFESSIONALITA'
ED ESPERIENZA
AL SERVIZIO
DEI
CITTADINI**

Le volontà di:

- ✓ **innovare**
- ✓ **migliorare**
- ✓ **comunicare**
- ✓ **fare**

La volontà di innovare



Il progetto Socrate, per affrontare i problemi previdenziali del comparto scuola

- ✓ Il tema è stato divulgato in occasione della giornata "Inac in piazza per te" svolta il 9 maggio 2009;
- ✓ è stata realizzata una brochure sul pensionamento del personale scolastico;
- ✓ dal 2010 è stato istituito un servizio di informazione via e-mail sugli aspetti previdenziali della categoria, presentato con una lettera del Presidente Inac inviata a 15.000 scuole italiane;
- ✓ al progetto sono stati dedicati, durante il 2010, 2 corsi di formazione (N. 4 nel 2009) che hanno coinvolto 32 operatori (N.70 nel 2009).

Si è registrato un incremento del 7% delle pratiche rispetto all'anno precedente:

Pensioni pubblica amministrazione	
2010	2009
3.045	2.840

La volontà di innovare



Il progetto Secur-Labor, per gli aspetti legati agli infortuni sul lavoro ed alle malattie professionali

Il progetto Secur-Labor, dopo il primo anno di sperimentazione, è stato attuato in tutte le province per il rilancio dell'attività Inail. La fase di avvio è stata realizzata nel 2009 tramite:

- ✓ un programma di formazione nazionale con il coinvolgimento di 6 Province sperimentali;
- ✓ la preparazione e la distribuzione dei documenti informativi e dei questionari di valutazione del diritto di assistenza a seguito di eventuali malattie professionali;
- ✓ un convegno sulle malattie professionali a Bologna;
- ✓ la comunicazione via e-mail ai medici convenzionati.

Nel 2010 si è registrato un incremento delle pratiche del 17,3% rispetto all'anno precedente:

Pratiche Infortuni	
2010	2009
7.782	6.633

La volontà di innovare



Il progetto No Schengen, per i servizi alle persone immigrate

La realizzazione del progetto ha determinato un costante incremento delle pratiche relative al rilascio / rinnovo dei permessi di soggiorno e ai ricongiungimenti familiari. L'attività è regolamentata da un protocollo di intesa con il Ministero degli Interni.

Il progetto ha completato la fase di sperimentazione nel 2009 con:

- ✓ l'avvio di 6 nuovi sportelli dedicati ai servizi per gli immigrati;
- ✓ l'attivazione dei servizi agli immigrati tramite le convenzioni con Arci, Rdb/USB e alcune associazioni locali;
- ✓ la realizzazione di materiali multilingua;
- ✓ l'assunzione di dipendenti immigrati (Torino, Avellino);
- ✓ l'attuazione di un corso sulla gestione previdenziale e fiscale di Colf e Badanti.

Richiesta/rinnovo permessi di soggiorno dal 2008/2010	
ENTE	n. pratiche
INAC	33.069
EPASA CNA	28.048
INAPA	22.417
EPACA	25.424
ITACO	4.441
ENAPA	3.215
ENASCO	2.283
EASA	68
TOT. CIPLA	118.965

L'Inac è al primo posto tra i patronati aderenti al CIPLA per n. di pratiche svolte

Pratiche immigrazione			
Permessi di soggiorno		Ricongiungimenti familiari	
2010	2009	2010	2009
11.933	11.877	117	585

La volontà di innovare



Il progetto "Integrare i servizi per i cittadini e creare Poli di Servizi"

Nel corso del 2010:

- ✓ definita la gamma di servizi alla persona integrabili per meglio rispondere ai nuovi bisogni di tutela e assistenza;
- ✓ prodotta la brochure di presentazione e di riferimento dei servizi;
- ✓ definito il modello di funzionamento sul territorio dei Poli di Servizi;
- ✓ avviati alcuni progetti pilota sul territorio.

Polo dei servizi alla persona	
Provincia	Principali attività
La Spezia	Valorizzazione della convenzione con il Comune per la gestione dell'ISEE al fine di offrire i servizi Inac ai fruitori
Padova	Promozione integrata di servizi Caf, Inac e Anp tramite l'utilizzo "intelligente" delle banche dati di sistema
Torino	Razionalizzazione delle strutture sul territorio
Salerno	Apertura di un polo urbano per i servizi alla persona, razionalizzazione delle strutture sul territorio, miglioramento del contributo delle risorse umane
Catania	Razionalizzazione delle strutture sul territorio

La volontà di migliorare



Nel 2010 sono stati migliorati:

✓ **I sistemi informativi:**

- completamento della procedura informatica interna, per ridurre i tempi di registrazione, compilazione e trasmissione delle pratiche, verifica dei requisiti per il diritto e simulazione del calcolo della pensione;
- nuove modalità per incrociare le banche dati, proponendo i servizi ai cittadini alle corrette scadenze;
- nuovo servizio interno di help desk per aiutare gli operatori a rispondere ai cittadini nel modo più tempestivo e competente possibile.

✓ **I sistemi di gestione:**

- in linea con gli obiettivi nazionali, tutte le sedi hanno determinato i loro obiettivi di crescita;
- le sedi regionali hanno realizzato i Programmi di lavoro e i Report di monitoraggio.

✓ **I supporti di marketing:**

- realizzata una maggiore produzione, a cura della sede nazionale, di materiali informativi e promozionali dei servizi a favore del territorio.

La volontà di comunicare



Nel 2010:

- ✓ sono state contattate per via postale circa 71.000 persone potenzialmente interessate ai nostri servizi: in particolare 27.114 lettere rivolte a persone vicine all'età pensionabile e 43.760 lettere rivolte a operai agricoli coinvolti in domande di disoccupazione;
- ✓ il periodico "Diritti Sociali" ha raggiunto nel 2010 una tiratura di 2.782.800 copie ed è stato distribuito in 98 province;
- ✓ è stato aggiornato il sito Internet www.inac-cia.it;
- ✓ sono stati pubblicati n. 9 notiziari tecnico-normativi sul tema Immigrazione e n. 2 notiziari su temi socio-previdenziali;
- ✓ sono state pubblicate 200 circolari nel sito intranet dell'Inac;
- ✓ si è svolta la quarta edizione della giornata dedicata all'incontro annuale con i cittadini (8 maggio) contemporaneamente in 122 piazze. L'argomento principale di questa edizione sono state le nuove regole per il riconoscimento dell'invalidità civile e i controlli ai falsi invalidi. La comunicazione ha attivato numerosi servizi televisivi trasmessi da TG1, TG3, TG5, spot radiofonici sulla giornata e sui servizi integrati alla persona del sistema Cia e articoli su testate giornalistiche nazionali e locali.

Campagna pensioni			Campagna disoccupazioni		
2011	2010	2009	2011	2010	2009
44.815	27.114	28.255	44.736	43.769	46.383

La volontà di fare



Nell'ambito dei nuovi assetti organizzativi della Confederazione, il piano di sviluppo confederale approvato dalla Direzione Nazionale a fine 2010, ha fissato per il 2011 una crescita dell'attività del patronato pari almeno al 3% rispetto all'anno precedente.

Per realizzare questo obiettivo, Inac si propone di :

1. "industrializzare" e diffondere sul territorio tutti i progetti di sviluppo finalizzati alla crescita dell'attività statisticabile;
2. completare tutte le procedure informatiche interne per la gestione ed il controllo dell'attività;
3. realizzare la guida operativa sul Decreto del Ministero del Lavoro n. 193/2008 – Regolamento dei Patronati;
4. sviluppare specifiche campagne di lavoro;
5. consolidare il sistema di comunicazione;
6. rafforzare il controllo interno, con l'avvio del progetto di Audit che riguarderà tutto il sistema Cia;
7. potenziare la comunicazione con gli utenti attraverso e-mail e sms.

La sede centrale dell'Inac (dal mese di settembre 2010 operativa nei nuovi uffici di Lungotevere Michelangelo n.9 - Roma) ha intenzione di organizzare per il 2011:

- l'Incontro annuale con i direttori regionali (Chioggia, 2/3 febbraio 2011);
- l'Incontro nazionale dei direttori (Roma, 15 marzo 2011);
- l'Iniziativa "Inac in piazza per te" (7 maggio 2011);
- la Presentazione del 2° Report Sociale 2009-2010 e l'incontro annuale dei direttori (autunno 2011).

ASSISTENZA PREVIDENZIALE

Pensione d'invalidità e inabilità
Pensione di vecchiaia
Pensione di anzianità
Pensione ai superstiti
Assegno sociale
Ricostruzione e supplementi
Disoccupazione
Indennità di maternità
Pratiche previdenziali con gli stati esteri
Verifica della posizione assicurativa
Verifica importo pensione

GRATUITAMENTE PRESSO I NOSTRI UFFICI
Consulenza, compilazione e presentazione delle domande in materia di:

Dichiarazione reddituale sulle pensioni (mod. RED)
Accredito servizio militare
Pensione privilegiata
Equo indennizzo
Cause di servizio
Ricongiunzioni
Riscatti
Calcolo della pensione
Assistenza per lavoro domestico (colf e badanti)
Altre prestazioni varie

I NOSTRI SERVIZI ON-LINE

Linea diretta con gli Enti Previdenziali con consultazione immediata degli Archivi INPS INPDAP e INAIL

STAMPA DI:
Modelli CUD
Certificati di pensione

CONTROLLO E STAMPA ESTRATTI CONTRIBUTIVI CON:
 Rettifica anagrafica
 Denuncia omissioni contributive

INVIO TELEMATICO IMMEDIATO DI:
 Domande di pensione
 Domande di disoccupazione
 Richieste prestazioni INAIL
 Rinnovo permesso di soggiorno

ASSISTENZA INFORTUNISTICA

Denuncia infortuni e malattie professionali
Richiesta indennità temporanea per infortuni o malattie professionali
Aggravamenti
Ricorsi
Cure dimatiche

ASSISTENZA AGLI INVALIDI CIVILI

Pensione di inabilità
- beneficiari: ciechi assoluti, invalidi civili, sordomuti, ciechi parziali
Assegno mensile di assistenza
- beneficiari: invalidi civili parziali
Indennità di accompagnamento
- beneficiari: ciechi civili assoluti, invalidi civili totali
Indennità per ciechi parziali
- beneficiari: ciechi civili parziali
Indennità di comunicazione
- beneficiari: sordomuti
Accesso ai benefici di tutela dell'handicap
- legge 104/92

Per saperne di più ti aspettiamo presso la nostra sede

La Carta dei Servizi

PATRONATO CONVENZIONATO CON:



SEDE CENTRALE

00192 Roma - Lungotevere Michelangelo, 9
Telefono 06 32 01 506 - Fax 06 32 15 910
www.inac-cia.it - e-mail: segreteria@inac-cia.it

I.S.E. - I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente)

Le nuove modalità di certificazione per il diritto all'accesso alle prestazioni sociali agevolate:

Agevolazioni per servizi di pubblica utilità: telefono luce, gas, affitti, etc.

Altre prestazioni economiche assistenziali

Assegno per nucleo familiare con tre o più figli minori

Assegno di maternità

Asili nido e altri servizi educativi per l'infanzia

Agevolazioni scolastiche: mensa, trasporti, libri di testo, borse di studio, etc.

Agevolazioni universitarie

SERVIZI AI CITTADINI IMMIGRATI

CONSULENZA MEDICA E LEGALE

SERVIZIO DI "SEGRETARIATO SOCIALE"

Convenzioni con soggetti pubblici e privati per informazioni sui diritti dei cittadini



IL PATRONATO DA 40 ANNI IMPEGNATO NELLA TUTELA SOCIALE

PROFESSIONALITÀ ED ESPERIENZA AL SERVIZIO DEI CITTADINI

Giuridicamente riconosciuto con D.M. 6/2/1970 in base al D.L.C.F.S. 20/7/1947 n. 804



Il Patronato dei c

www.inac-cia.it

ttadini



Il Patronat

o dei cittadini

www.inac-cia.it



Il Pa

tronato dei cittadini

www.inac-cia.it



c Il Patronato dei cittadini

www.inac-cia.it



Il Patronato dei c

www.inac-cia.it

ttadini



Il Patronat

o dei cittadini



Il Pa