

# INAC 2008 - Istituto Nazionale Assistenza Cittadini Progetto di Responsabilità Sociale

(documento Fondazione Humus - INAC 2008 - luglio)



## Premessa

L'INAC (Istituto Nazionale Assistenza Cittadini) promosso e inserito nel "Sistema CIA" (Confederazione Italiana Agricoltori) ha deciso di aderire, con decisione autonoma, al Progetto di Responsabilità Sociale del Sistema CIA.

L'obiettivo primario del Patronato INAC è testimoniare e rendere sempre più trasparente e diretto il suo ruolo sulle tematiche sociali e sui diritti di Welfare pubblico/privato dei cittadini.

Oggi infatti sia per le decisioni assunte dall'Unione Europea, che ridefinisce e dimensiona a livello europeo le politiche di welfare sociale; sia per le conseguenti sempre più crescenti difficoltà economiche dei singoli stati, tra cui l'Italia, che rimettono in "ridefinizione" il valore del welfare sociale, impongono alle Associazioni di rappresentanza e ai loro strumenti operativi di essere sempre più incisivi e presenti nella gestione delle politiche di welfare pubblico integrato da quello privato. In questo contesto la CIA con il suo "sistema", e in particolare INAC (Patronato) e CAF assumono un ruolo rilevante nella determinazione della certezza del diritto e della prestazione del welfare.

**Il Progetto di Responsabilità Sociale del Sistema CIA (SOCIALCIA), che si colloca nell'ottica delle raccomandazioni dell'Unione Europea è uno strumento idoneo e importante a "protezione dei diritti del cittadino utente".**

## Cos'è INAC

(Istituto Nazionale Assistenza ai Cittadini)

*INAC (promosso dalla CIA) provvede ad assicurare l'assistenza e la tutela ai lavoratori dipendenti e autonomi, ai cittadini italiani, stranieri e apolidi, loro superstiti ed aventi causa, per il conseguimento in Italia o all'estero di prestazioni di qualsiasi genere in materia di sicurezza sociale, immigrazione o emigrazione, previste da leggi, regolamenti, contratti collettivi, statuti o da qualsiasi altra fonte normativa, erogate da amministrazioni ed enti pubblici o gestori di fondi di previdenza complementare, o da stati esteri.  
(Art. 2/2 dello Statuto Sociale)*

## Responsabilità Sociale cos'è

La cultura della Responsabilità Sociale (o della Rendicontazione Sociale), definita come orientamento dell'Unione Europea, nasce ufficialmente nel 2001, con l'emanazione e adozione del secondo libro verde.

Essa viene adottata nell'ambito delle politiche di protezione dei consumatori (intesi come cittadini, e quindi anche nell'esercizio dei diritti e dei doveri sociali quali quelli del welfare sociale sia esso pubblico che privato) che prevedono un potenziamento della liberalizzazione (puoi comprare dove vuoi, quando vuoi e da chi vuoi) e dell'informazione mirata (più conosci da chi compri, meglio compri, meglio utilizzi).

Lo strumento principale più importante della Responsabilità Sociale è il Bilancio Sociale che viene considerato uno strumento complementare ed integrativo del bilancio civilistico e delle relazioni di attività.

Ecco perché l'Unione Europea, mentre ne caldeggia l'adozione, non lo rende obbligatorio ma da delle indicazioni di massima e ne fissa l'obiettivo che è quello di potenziare l'informazione, a carattere sociale, ai consumatori e agli utenti

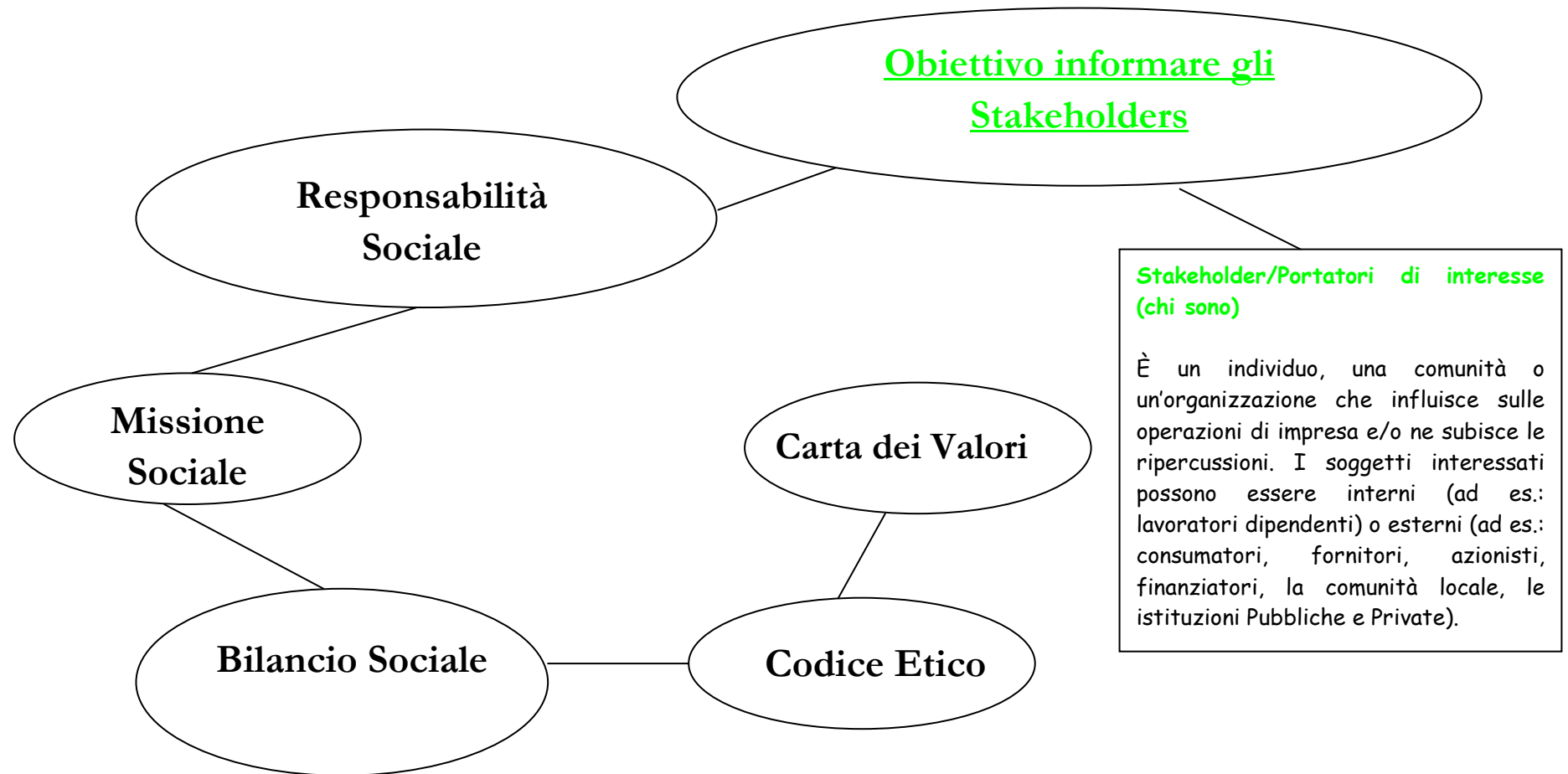
## Chi la deve fare

L'Unione Europea la raccomanda a tutte quelle Imprese, e anche alle Associazioni (intese anche quelle di rappresentanza), Cooperative e Fondazioni che con le loro azioni hanno un impatto sociale ed economico importante non solo verso il loro pubblico di riferimento, ma anche in un contesto sociale più ampio sia per l'incidenza economico-sociale sia per le tematiche sociali che affrontano.

Nel caso del Patronato INAC la sua incidenza sulle tematiche della sicurezza e della tutela dei cittadini è molto forte ed importante e quindi la sua riaffermata e mai abbandonata testimonianza e informazione la più completa possibile è "VALORE SOCIALE" di primaria e insostituibile importanza.

Ecco perché il Progetto di Rendicontazione Sociale dell'INAC diventa patrimonio, non esclusivo dei diretti stakeholders, ma della collettività e del sistema delle garanzie di solidarietà sociale.

## La Responsabilità Sociale d'Impresa (schema di massima)



## I Valori della Responsabilità Sociale

<b>Viene considerata uno strumento di:</b>	<b>I valori ad essa collegati:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• informazione e di conoscenza sociale</li><li>• trasparenza</li><li>• partecipazione</li><li>• democrazia</li></ul>	<p>Il Patronato INAC, per la sua natura e ruolo, inserito nelle politiche di rappresentanza sociale ed economica del sistema CIA, assume nella gestione operativa dei diritti alle politiche sociali un ruolo fondamentale nel garantire il diritto di welfare sociale, realizzando così concretamente i valori sanciti sia dalla Carta dei Diritti dell'Uomo (ONU) che dalla Carta Costituzionale dell'Unione Europea.</p>

## Sistema CIA e i servizi alle persone

- **Nell'assemblea elettiva della CIA** (22/24 marzo 2006) si è deciso e proposto all'opinione pubblica un nuovo "patto con la società" che riafferma il ruolo essenziale dell'agricoltura nella nuova dimensione economica e sociale italiana ed europea; nel soddisfacimento dei suoi bisogni primari che sono quelli dell'alimentazione, dell'equilibrio ambiente-territorio e sviluppo **e dei diritti delle persone nella sicurezza e legalità;**
- **Nella conferenza organizzativa del sistema CIA** (Viareggio 2006) e nell'anno 2008 (Presidenti Regionali CIA - gennaio 2008) si sono definiti i Piani di Sviluppo del sistema CIA che hanno come obiettivo generale:
  - una più forte e autorevole rappresentanza del sistema CIA;
  - **potenziare e ampliare il sistema dei servizi alla persona;**
  - una nuova organizzazione del sistema CIA.

In questo documento viene evidenziato e decisa una forte azione per la socialità (in modo particolare) **per i servizi alla persona**, inteso come riaffermazione e realizzazione concreta dei diritti - doveri sanciti dalle politiche sociali del welfare della sicurezza - legalità e della solidarietà. In questo contesto e obiettivo di lavoro, si assegna e determina un ruolo nuovo al Patronato INAC e al CAF CIA.

## Il ruolo e la funzione dell'INAC nel "Sistema CIA"

Nelle politiche sociali, con attenzione alle persone o per meglio dire ai cittadini, definite dalla CIA, un ruolo primario assume il Patronato INAC, non solo perché da sempre esercita con competenza e capacità il suo ruolo di "patronato", rendendo concreto con la consulenza e l'espletamento burocratico delle pratiche le conquiste sindacali che la CIA, da sola o insieme ad altri, ha conquistato per il mondo rurale e non.

L'attenzione alle persone, intese e viste come cittadini, da parte del sistema CIA si inquadra nel patto sociale con la società che sta alla base delle relazioni tra il cittadino e la comunità sociale. I diritti - doveri del cittadino verso un sistema di welfare sociale che sia di garanzia ai bisogni di sicurezza e di legalità delle persone. Questo è indispensabile per garantire gli equilibri sociali, economici e democratici di una nazione (Italia) e di un continente (Europa).

Il Patronato INAC dà garanzie in questo senso per le sue capacità professionali, per le sue capacità di ascolto e per la sua presenza capillare nel territorio insieme e nell'ambito del "Sistema CIA".

Il Programma di lavoro dell'INAC (2007/2009) definito e discusso a Palermo (23/24 gennaio 2007) è la dimostrazione concreta del ruolo che il Patronato intende svolgere, in modo autonomo e nell'ambito dei Piani di Sviluppo Territoriali del Sistema CIA, tramite il Patronato ci saranno le risposte concrete delle politiche sociali e della sicurezza.

INAC è quindi una risposta visibile e concreta alla domanda di "cittadinanza dei cittadini". Infatti sia la Costituzione Italiana che la Carta Costituzionale Europea riconosce che tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e che questa "parità sociale" è regolata da leggi che vanno applicate correttamente. INAC è qui che opera nella conoscenza diffusa e nell'applicazione rigorosa dei diritti/doveri del cittadino, ed essendo uno strumento del "Sistema CIA" concorre alla realizzazione delle conquiste sociali fatte dalla CIA quale Associazione di rappresentanza di interessi sociali collettivi.

# INAC 2008 e la Responsabilità Sociale

(documento Fondazione Humus - INAC 2008 - luglio)



## Cos'è l'INAC

*(da sito internet)*

L'INAC - Istituto Nazionale Assistenza ai Cittadini promosso dalla CIA - è un Patronato riconosciuto con decreto ministeriale del 6 febbraio 1970 e convalidato ai sensi dell'art. 20 della Legge 152/2001 con data 11 dicembre 2001. Fin dall'origine **il suo scopo è stato quello di tutelare i diritti dei lavoratori dipendenti e autonomi, dei cittadini italiani, stranieri e apolidi e di contribuire allo sviluppo della legislazione sociale.**

L'INAC è tra i primi Patronati italiani per volume di attività e per struttura organizzativa ed esplica la sua attività su tutto il territorio nazionale e all'estero.

L'INAC svolge la sua attività in forma gratuita a favore dei cittadini in convenzione con Enti Pubblici e Privati, Organismi e Imprese sotto il controllo e la vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'INAC fornisce servizi di consulenza, assistenza, tutela, in sede amministrativa e giudiziaria, per l'esercizio dei diritti previdenziali, sociali e sanitari.

## Cosa fa INAC (Istituto Nazionale Assistenza Cittadini)

*(dalla carta dei servizi dell'INAC)*

Le attività svolte dall'INAC sono:

- assistenza previdenziale
- assistenza infortunistica
- assistenza agli invalidi civili
- I.S.E. / I.S.E.E.  
(Indicatori Situazione Economica Equivalente)
- servizi ai cittadini immigrati
- consulenza medica e legale
- servizio di "segretariato sociale"
- servizi di informazione e consulenza on-line con gli Enti Previdenziali (INPS - INPDAP - INAIL)

Tutte le attività sono gratuite e sono fatte anche in convenzione con soggetti pubblici e privati.

## La struttura INAC

*(da sito internet)*

La struttura nazionale dell'INAC si articola in:

- **Sede Centrale** con funzione di programmazione, coordinamento, controllo dell'attività e organizzazione dell'intera struttura periferica italiana ed estera;
- **Sedi Regionali** con funzioni di indirizzo e coordinamento delle attività delle sedi provinciali;
- **Sedi Provinciali** che fungono da unità operative per lo svolgimento dell'attività di patrocinio. Nell'ambito del territorio provinciale, per un rapporto più diretto con l'utenza, sono presenti sedi di zona e recapiti comunali dotati di struttura funzionale e collegate all'ufficio provinciale.

In totale l'INAC si avvale di una sede nazionale, due sedi estere (rispettivamente a **Providence - Rhode Island USA**, Lugano e Zurigo), 356 sedi-zona, 99 sedi provinciali e 18 sedi regionali e coinvolge complessivamente (circa) 700 operatori.

L'INAC insieme ai patronati EPACA, ENAPA, INAPA, ENASCO, ITACO, EASA ha costituito **il** CIPLA (Comitato d'Intesa dei Patronati dei Lavoratori Autonomi) che rappresenta un importante tavolo di confronto e di elaborazione.

## Responsabilità Sociale INAC 2008: a cosa serve

- 1) **aumentare la conoscenza e la conoscibilità del Patronato INAC:** sicuramente far conoscere meglio e bene la realtà, la funzione e il ruolo sociale nell'esercizio dei diritti e doveri dei cittadini (diritto alla sicurezza, diritto al Welfare Sociale e le sue prestazioni);
- 2) **a dimostrare e riaffermare che il Patronato INAC è a difesa e protezione dei diritti sociali delle persone:** che in questo caso sono in gran parte persone che vivono del loro lavoro e delle pensioni;
- 3) **ad aumentare la qualità e la quantità delle prestazioni:** la funzione e il ruolo del Patronato si "incentra" sulle persone (collaboratori, dipendenti, consulenti ed operatori vari). "Le persone" sono coloro che forniscono servizi ed operano quotidianamente negli uffici e nelle sedi del Patronati anche territoriali. Le persone (cittadini e utenti) sono coloro che usufruiscano e beneficino socialmente ed economicamente delle prestazioni e dei servizi, resi in base alla legge, contratti e conquiste sindacali. La Rendicontazione Sociale **"mette insieme di più le persone"**, nel loro esercizio quotidiano dei diritti-doveri attraverso la conoscenza e l'informazione. **Più informazione è più trasparenza e partecipazione. È insomma "la qualità totale del Patronato"**.

## Responsabilità Sociale INAC 2008: perché farla

1. **Il Patronato INAC è una struttura democratica, trasparente e partecipata.** La Rendicontazione Sociale permette a tutti i referenti del Patronato, interni ed esterni, di conoscere e di partecipare, con cognizione di causa, all'attività del Patronato **(il Patronato dei cittadini)**.
2. **Il Patronato si occupa concretamente dei diritti-doveri delle persone,** più specificatamente di lavoratori, di pensionati e di persone che vivono ed operano del loro lavoro e della loro pensione. In questo contesto la dimensione sociale assume una rilevanza notevole ed importante. Il punto di riferimento del Patronato è la sua missione sociale, che determina a sua volta la dimensione organizzativa. La Rendicontazione Sociale evidenzia e mette in risalto la dimensione e il ruolo sociale del Patronato.
3. **Il Patronato INAC è lo strumento operativo delle politiche sociali e di assistenza della CIA.** È inserito nell'ambito del sistema servizi della stessa Associazione. Ha il compito duplice di garantire i diritti del cittadino ma anche quello di concorrere, nell'ambito delle leggi e degli accordi sindacali, ai doveri dello stesso cittadino. Il Patronato, insieme ad altri servizi della CIA, garantisce una corretta gestione operativa al rapporto diritto-dovere del cittadino verso la Pubblica Amministrazione nelle sue varie articolazioni.

4. **L'Identità e la missione sociale del Patronato** è forte e predominante. Condiziona e determina le decisioni e l'organizzazione operativa del Patronato stesso, non di meno però il Patronato ha un grande peso e risorse economiche consistenti. Il Bilancio contabile, fatto a norma di legge, evidenzia i contenuti economici ed organizzativi. **La Rendicontazione Sociale** deve invece evidenziare e rendere trasparente **il bilancio dell'identità e della missione sociale**.
5. **Le relazioni pubbliche**. Il sistema dei servizi delle Organizzazioni e Associazioni è spesso oggetto di feroci e ingiustificati attacchi politici. Spesso l'attività dei Patronati viene vista solo ed esclusivamente dal punto di vista economico e del business. Si dimentica (volutamente) del ruolo sociale e democratico (nel senso del rispetto dei diritti e doveri delle persone) degli stessi. La Rendicontazione Sociale evidenzia nella comunicazione e nelle relazioni pubbliche, questa "dimensione sociale" che non è possibile definire ed evidenziare nel Bilancio economico.
6. **242.289 punti di attività (anno 2006) non sono numeri ma rappresentano tanti diritti e doveri di persone** che hanno desiderio, oltre che diritto, di sapere chi è il Patronato, cosa fa e per chi lo fa. Il diritto d'informazione è priorità assoluta per fare scelte consapevoli, da parte del cittadino consumatore. La conoscenza e l'informazione sono strumenti indispensabili per una scelta consapevole.

## Responsabilità Sociale INAC 2008: il percorso

L'Unione Europea nel raccomandare l'adozione di percorsi di Responsabilità Sociale, ne definisce anche se per grandi linee il percorso:

1. definizione ed esplicitazione e condivisione della missione sociale;
2. Bilancio Sociale (o Report Sociale) ad integrazione e complementare del Bilancio Economico;
3. la carta o codice etico;
4. la carta o le carte dei valori

Per quanto riguarda INAC:

1. è necessario **definire e rendere esplicita la missione sociale** partendo ovviamente dallo Statuto Sociale (approvato dal Consiglio di Amministrazione del 14 ottobre 2004 e **validato dal Ministero del lavoro il 7 febbraio 2005**) ma anche tenendo conto del vissuto reale e dalle decisioni operative assunte dal Patronato nel periodo ottobre 2004 ad oggi. Tale compito del Consiglio di Amministrazione (principalmente) e dal Gruppo di Lavoro nominato per il Progetto RES-INAC 2008. Nell'ambito di tale competenza si deciderà anche come e con chi si dovrà condividere la "missione sociale" dell'INAC;

2. il **Bilancio Sociale 2008**, sarà complementare e integrativo del bilancio di esercizio anno 2008.

I punti di riferimento saranno anche quanto contenuto nel:

- Documento "gli scenari di riferimento per i temi sociali" (riunione dei direttori INAC - Senigallia 20/22 settembre 2006)
- Il Programma Operativo INAC 2007/2009 (Palermo 23/24 gennaio 2007)
- Il funzionamento di INAC nel sistema CIA (Grosseto 30 gennaio 2008)

3. **carta di servizio e codice etico**. INAC ha una sua carta dei servizi (fatta a riferimento della legge ex 152) ed ha adottato il Codice Etico predisposto e attuato dal "Sistema CIA".

## Responsabilità Sociale INAC 2008: gli Stakeholders

- Dipendenti, collaboratori e consulenti del Patronato INAC nelle sue varie articolazioni;
- dipendenti, collaboratori e dirigenti del "Sistema CIA" a livello di territorio (CIA Territoriali e zonali nel suo complesso);
- Associazioni di persone del "Sistema CIA";
- gli utenti del "Sistema CIA" (imprese associate alla CIA, cittadini che hanno dato delega al Patronato, dipendenti delle imprese associate alla CIA);
- utenti del Patronato INAC (purché aumenti con il passaparola che in CIA e INAC si sta bene) la diffusione del concetto: "INAC il patronato verde dei cittadini";
- utenti di riferimento delle Amministrazioni Pubbliche ed Enti Privati convenzionati con il Patronato;
- opinione pubblica (da definire e individuare con azioni di marketing sociale specifiche) come possibili utenti per affinità e riferimento sociale;

- **sistema di relazioni pubbliche** (stampa specializzata - mondo accademico inteso come ricercatori e studenti - uomini/donne o strutture di Relazioni Pubbliche capaci di orientare e influenzare decisioni operative). In questi ambiti va vista anche un'azione di "Lobby politica" verso il Parlamento e le sue varie emanazioni ed evitare decisioni propagandistiche pericolose per la vita del Patronato (Patronati) legate anche alla non conoscenza del fenomeno;
- **altri patronati** con cui INAC collabora, **Organizzazioni Sindacali e Associazioni** che non promuovono direttamente Patronati;
- **liberi professionisti**, con particolare attenzione ai medici legali e legali che interagiscono con INAC allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi da INAC.

## Responsabilità Sociale INAC 2008: i contenuti del Bilancio Sociale

La natura del Bilancio Sociale è quella di descrivere e riferire sulla identità sociale del Patronato. Sui numeri delle entrate e delle uscite è compito del Bilancio Civilistico.

Nel Bilancio Sociale quindi è necessario descrivere:

- a) **i servizi resi alla collettività**, in specie quelli gratuiti e/o quelli dai quali si riceve un contributo pubblico;
- b) **la formazione, l'aggiornamento del personale e della struttura del Patronato**. E' questo un valore determinante e indispensabile per dare dei servizi di qualità agli utenti;
- c) **le iniziative sociali** (INAC in piazza - Segretariato Sociale e altre iniziative anche regionali).  
Dettagliare e spiegare perché si fanno e a cosa servono;
- d) **la politica dell'accoglienza e del servizio**. Quante e quali pratiche, le sedi e la presenza nel territorio.  
le politiche di ascolto e di accoglienza della domanda delle persone;
- e) **testimonianze** (su "utilità") **del ruolo del patronato** (anche tramite  $\frac{3}{4}$  Focus Group regionali di utenza organizzata e non) o interviste a dirigenti e quadri delle Amministrazioni referenti all'INAC.  
Testimonianze dirette di utenti. Insomma un "dicono di noi";

f) **riferimento Unione Europea:** anno 2007 anno delle pari opportunità; anno 2008: insieme nella diversità. Lotta alle discriminazioni e al razzismo.

Descrivere cosa ha fatto il Patronato per rendere concrete tali iniziative, nella sua attività quotidiana. L'Unione Europea si raccomanda molto di essere, a livello locali, attenti anche ai piccoli fatti.

## Responsabilità Sociale INAC 2008

### Operatività del Progetto - Piano di lavoro

Aspetti politici e organizzativi:	Periodo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decisione del progetto di Rendicontazione Sociale del Consiglio di Amministrazione del Patronato;</li> </ul>	10 luglio 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione del gruppo di lavoro che seguirà e gestirà (insieme alla Fondazione Humus) il progetto di Rendicontazione Sociale.</li> </ul>	luglio 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione della missione sociale del Patronato e sua comunicazione al pubblico di riferimento.</li> </ul>	ottobre 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>Campagna di informazione e comunicazione al gruppo dirigente, ai quadri e collaboratori ed alla rappresentanza del pubblico esterno.</li> </ul>	ottobre - dicembre 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stesura del bilancio sociale del Patronato secondo le decisioni definite.</li> </ul>	entro 31 marzo 2009

## **Idee per la diffusione della Rendicontazione Sociale**

Dopo la stesura del Bilancio Sociale del Patronato, si decide come e a chi divulgarlo.

Si predisporrà una campagna di informazione e di relazioni pubbliche.

### **Schema (di massima) di relazioni pubbliche:**

- Iniziativa di presentazione pubblica.
- Iniziativa nelle sedi territoriali del Patronato.
- Stampa e distribuzione del bilancio (integrale e sintesi) nelle sedi del Patronato.
- Articoli di informazione nei giornali/pubblicazioni e nella stampa del sistema CIA.
- Diffusione via Internet.

## Note di redazione per la realizzazione della RES - INAC 2008:

- **Istituzione di un "gruppo di lavoro"** che segue l'evoluzione e la gestione operativa del progetto. Il "gruppo" è coordinato da Carla Donnini, Presidente dell'INAC in qualità di rappresentante degli utenti; da Corrado Franci (Direttore del Patronato), Rosalba Lo Prinzi (responsabile tecnico - **normativo**), Adele Lenarduzzi (Responsabile Comunicazione e Sistemi Informatici) e Corrado Fusai (**responsabile** formazione).  
L'attività di ricerca materiale e documentazione è affidata a Rossella De Bonis (staff di direzione del Patronato).
- **Consulenza del progetto** viene garantita la direzione e supervisione del progetto a livello scientifico, nell'ambito degli accordi e direttive della CIA nazionale, dalla Fondazione Humus.
- **Il progetto di Responsabilità Sociale dell'INAC** è stato deciso dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del **10 luglio 2008**, e su tale decisione nell'ambito delle proprie competenze è stato redatto il progetto da parte del Presidente del Patronato (Carla Donnini), del Direttore Generale (Corrado Franci) e con la collaborazione e consulenza della Fondazione Humus (Giancarlo Brunello, segretario).