

Relazione della Segretaria Nazionale Anna Maria Foresi all'incontro con i rappresentanti Fnp nei Comitati Inps Regionali e provinciali e con il Comitato Esecutivo Nazionale, svoltosi a Roma il 14.5.2024 presso l'Auditorium di Via Rieti.

L'obiettivo di questa prima iniziativa organizzata dalla FNP-CISL con i suoi rappresentanti, nella composizione Cisl, dei Comitati Regionali e Provinciali del CIV INPS è volto a rafforzare ed esprimere il ruolo centrale della Federazione per la tutela dei diritti della categoria delle pensionate e dei pensionati che rappresentiamo. Dai dati forniti dal CIV INPS, i componenti FNP-CISL in carica sono 121, di cui 24 sono Presidenti.

Si tratta di un primo incontro, cui ne faranno seguito altri, d'intesa con la Confederazione e con i nostri rappresentanti Cisl all'interno del CIV INPS, affinché anche attraverso le loro attività, la nostra Organizzazione possa diffondere le proprie linee rivendicative e rafforzare la propria presenza all'interno dell'Istituto previdenziale. I Comitati Regionali e Provinciali dell'INPS, in quanto rappresentativi delle parti sociali del territorio, costituiscono per la nostra Organizzazione un valido punto di osservazione e di raccolta dei bisogni dell'utenza, degli intermediari e della comunità locale e svolgono, pertanto, una funzione importante nella vita dell'Istituto.

Mi preme ricordare, innanzitutto, che il primo sistema previdenziale pensionistico risale all'anno 1895. Esso nasce come risposta ai cambiamenti sociali ed economici prodotti dall'industrializzazione e urbanizzazione.

Ripercorrendo brevemente la storia dei Comitati Provinciali e Regionali all'interno dell'INPS, è con il DPR 639 del 1970 che questi organismi entrano a far parte dell'ordinamento dell'Istituto con una prima normativa organica. In ogni capoluogo di regione viene istituito un Comitato Regionale, così come in ogni sede provinciale dell'Inps viene istituito un Comitato Provinciale.

Con la legge 88/89, norma di ristrutturazione dell'INPS e dell'INAIL, vengono meglio specificate le modalità di funzionamento dei Comitati Provinciali e Regionali e ulteriormente qualificate le loro competenze, con una particolare attenzione all'attività in materia di contenzioso amministrativo.

Nel 2010, per effetto della *spending review*, i componenti di tutti i Comitati all'interno dell'INPS sono stati ridotti del 30%.

Tuttavia, proprio la complessità e la strategicità del tema previdenziale e della sicurezza sociale hanno portato il legislatore a garantire sempre, nell'ambito della *governance* degli Enti previdenziali e assicurativi, la "*democrazia partecipativa*", con la presenza e il coinvolgimento, nell'azione amministrativa, delle Organizzazioni considerate rappresentative degli interessi radicati nella società civile.

Infatti, sia nel CIV, con funzioni di indirizzo strategico e di vigilanza, sia nei Comitati territoriali sono presenti le Parti Sociali, per il tramite dei rappresentanti delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori dipendenti (Cgil, Cisl, Uil, Ugl, ecc.) e delle Associazioni delle imprese e dei lavoratori autonomi (Confindustria, Confapi, Confcommercio, ecc.), comparativamente più rappresentative.

I Comitati hanno il grande compito di trasformare la rappresentanza di lavoratori e pensionati in azioni e atti concreti a garanzia dell'esigibilità dei loro diritti.

Proprio in ragione della loro composizione, costituiscono, dunque, la sede privilegiata per una migliore «*conoscenza delle esigenze delle comunità*», per una più accurata valutazione dell'efficacia «*dei processi organizzativi dell'Istituto in relazione ai bisogni dell'utenza*» e per una più continua e strutturata comunicazione con le istituzioni e le forze sociali del territorio.

In particolare, nei rispettivi ambiti territoriali, sono chiamati a svolgere numerose funzioni, quali, tra le altre:

- gestione del contenzioso;
- rappresentazione dei bisogni dell'utenza;
- condivisione del progetto di articolazione della presenza Inps nel territorio di competenza;
- condivisione delle modalità e dei tempi di apertura all'utenza;
- monitoraggio delle qualità delle prestazioni, delle priorità della produzione, dei tempi di erogazione, oltreché eventuali proposte per le risoluzioni delle criticità;
- interlocuzione con i soggetti sociali ed istituzionali del territorio;
- interlocuzione con gli Istituti di Patronato e con gli altri intermediari riconosciuti presenti nel territorio;
- collaborazione con le Direzioni territoriali mediante la formulazione di proposte finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi.

Con la finalità di contribuire a rafforzare l'attività dell'INPS, in un contesto socioeconomico in forte trasformazione, l'importanza della funzione dei Comitati si realizza proprio nella costruzione di un sempre più stretto rapporto tra quest'ultimo e cittadini, lavoratori e pensionati, con l'obiettivo di rendere l'attività dell'Istituto stesso sempre più rispondente ai loro bisogni.

Come è noto, i compiti assegnati all'INPS sono significativamente mutati nei suoi 125 anni di storia. Le diverse fasi economiche e sociali del nostro Paese hanno determinato un ampliamento della platea dei soggetti tutelati, così come dei prodotti e dei servizi offerti.

Attualmente, l'INPS è l'Ente erogatore di tutti i diritti previdenziali e sociali, oltreché di tutti i servizi e le prestazioni collegate al sistema di welfare nel nostro Paese (siamo nell'ordine di 400 prestazioni erogate!). I beneficiari di queste misure sono i cittadini, i pensionati, i lavoratori di tutti i settori produttivi, soprattutto da quando l'INPS ha assorbito le competenze proprie degli altri Enti previdenziali (in totale, 42 milioni di utenti).

Ma è cambiato anche il modello organizzativo dell'Istituto e la sua presenza sul territorio, soprattutto a seguito del consistente processo di digitalizzazione dei processi interni e delle procedure, ispirato alla semplificazione dei servizi istituzionali, ritenuti, così, più agevoli e trasparenti. Circostanza, questa, che ha ribaltato la realtà, mostrando, in molti casi, una serie di difficoltà, soprattutto quando la richiesta dei propri "diritti" comporta necessariamente l'uso di computer o comunque del web, che rende deboli i cittadini, soprattutto quelli più "fragili", isolandoli nella inconsapevolezza dei propri diritti e nella preclusione, in molti casi, dell'accesso agli stessi. Perché non è solo una questione di "*digital divide*", ma è piuttosto un problema di disinformazione, di scarsa conoscenza di specifici diritti e di impossibilità di dialogare con gli Enti preposti all'erogazione della prestazione, qualora il diritto fosse ingiustamente negato.

In tale contesto, nel farsi garanti del rapporto diretto con i cittadini e il territorio, i Comitati costituiscono un valido punto di osservazione e di raccolta dei bisogni, ma analizzano anche l'adeguatezza dell'organizzazione dell'Istituto previdenziale nel territorio, e l'accessibilità ai servizi ed alle prestazioni.

Infatti, nella gestione delle attività di supporto alle funzioni di indirizzo e vigilanza del CIV, i Comitati possono promuovere sul territorio una serie di importanti azioni e iniziative, quali, ad esempio, la promozione di incontri, con il coinvolgimento delle Direzioni regionali,

con i soggetti maggiormente rappresentativi dell'utenza, con le Istituzioni locali, gli altri soggetti competenti in materia di prestazioni previdenziali e sociali sul territorio, con gli Istituti di Patronato e con gli altri intermediari riconosciuti per approfondire le tematiche relative ai bisogni dell'utenza e dei servizi erogati direttamente dall'Istituto o attraverso gli altri soggetti abilitati, al fine di rilevare eventuali criticità o approfondire proposte inerenti all'organizzazione della presenza nel territorio dell'Istituto.

Questo ruolo centrale di "intermediazione bidirezionale" può essere svolto proprio all'interno di un luogo privilegiato quale è, appunto, quello dell'INPS, tenuto conto anche del prezioso patrimonio di dati e informazioni che detiene direttamente (tutte le gestioni previdenziali obbligatorie, casellario degli attivi, dei pensionati, dell'assistenza) e attraverso il collegamento con tutte le banche dati della PA, per una continua e strutturata comunicazione con le istituzioni e le Parti Sociali.

Attraverso l'attività di monitoraggio e il Rendiconto sociale i Comitati garantiscono il rapporto con l'utenza e la comunità, sono un valido punto di osservazione e di raccolta dei bisogni ed analizzano anche l'adeguatezza dell'organizzazione dell'Istituto previdenziale nel territorio, dall'accessibilità fisica e telematica (rete degli sportelli, diffusione delle sedi, orari, procedure, sistema degli appuntamenti) alla qualità del servizio (tempi di erogazione della prestazione, tempi e modalità di risposta, ecc.).

Indubbiamente, il decremento del personale, nel corso degli ultimi anni, ha accresciuto i problemi nei rapporti con l'utenza, in particolare nelle strutture territoriali. I recenti concorsi, che hanno consentito l'inserimento di un numero significativo di persone, hanno comunque lasciato importanti posti scoperti, soprattutto nelle regioni del Nord del Paese. Le numerose prossime uscite, previste per effetto dei pensionamenti, riproporranno il problema in futuro e, quindi, sarà necessario che i Comitati, anche in virtù delle funzioni, attribuite loro di recente dal CIV, siano nelle condizioni di formulare proposte finalizzate proprio al miglioramento rispetto alla qualità dei servizi o all'istituzione di agenzie territoriali/regionali, o alla loro chiusura o trasformazione, in relazione agli specifici bacini di utenza.

Sotto la lente di ingrandimento dei Comitati, le criticità maggiori riguardano l'ambito dell'invalidità civile e della disabilità grave. Sebbene dai dati recentemente forniti in un'audizione del CIV, con la Direzione Centrale, i tempi medi per la gestione della fase sanitaria e amministrativa per l'accertamento dell'Invalidità civile siano migliorati passando

da 164 giorni a 142 giorni, continuano ad essere esageratamente lunghi se si pensa che dietro a quella richiesta c'è una persona invalida o disabile insieme alla sua famiglia, bisognosa di essere supportata economicamente e agevolata, nel mondo del lavoro, potendo usufruire, per esempio, dei permessi lavorativi. Permangono, inoltre, delle differenziazioni notevoli su base territoriale, con medie regionali, che oscillano da 48 a 279 giorni, con risultati migliori laddove esistono le convenzioni con le Aziende sanitarie per gli accertamenti sanitari. Questi dati, determinati anche da una cronica carenza di personale medico adibito a questa attività, sono da sempre oggetto di attenzione da parte dei Comitati, la cui azione è di cruciale importanza per sollecitare un impegno complessivo dell'Istituto finalizzato alla riduzione dei tempi di gestione, di sorveglianza in relazione alla concreta predisposizione di interventi straordinari nelle realtà particolarmente critiche e complesse, ma anche di coinvolgimento della rete degli interlocutori locali (Asl, Regioni, Associazioni, ecc.).

Altro ambito particolarmente cruciale è quello concernente i tempi di definizione delle pensioni, anch'essi caratterizzati da rilevanti differenze territoriali: nella gestione privata, il 70% delle richieste vengono gestite entro 15 giorni, l'82% comunque entro 30 giorni (nel 2021 erano l'85 %). Il 5,4% delle domande vengono definite oltre i 90 giorni, rispetto al 4,3% dell'anno precedente. Dati non particolarmente diversi si registrano nella definizione delle pensioni della gestione pubblica. Tempi che, seppur in riduzione, continuano a non essere compatibili con l'obbligo dell'INPS di garantire la continuità tra il reddito percepito durante la vita attiva e, alla sua conclusione, il reddito da pensione.

Il contenzioso amministrativo dell'Istituto – e, nelle fasi successive, anche quello giudiziario – rappresenta una tematica costantemente in evidenza e sotto esame. L'analisi del contenzioso amministrativo a livello territoriale, di competenza dei Comitati Provinciali, delle Commissioni Speciali e dei Comitati Regionali, consegna un quadro complessivo che attesta un decremento dei ricorsi da lavorare al 31 dicembre 2022, pari a circa il 19%, a fronte di complessivi n.221.704 ricorsi nell'anno. Nel 2023 la giacenza è diminuita del 37% rispetto al 2022 e si evidenzia un trend positivo della definizione dei ricorsi presentati e canalizzati nelle procedure informatiche, pari al 60%.

Tuttavia, i numeri assoluti continuano ad essere consistenti e il ricorso, in molti casi, alla successiva fase giudiziaria continua ad avere un impatto molto rilevante sulla spesa

dell'Istituto, pari ad € 265.323.046, con uno sfioramento di oltre 66milioni di euro rispetto all'obiettivo che l'Amministrazione si è data per il 2023.

In questo contesto, lo ribadiamo, è cruciale proprio la funzione tradizionale della gestione del contenzioso amministrativo che i Comitati sono chiamati a svolgere in ciascun ambito territoriale, decidendo in via definitiva:

- a livello provinciale, i ricorsi contro i provvedimenti dell'INPS concernenti le prestazioni pensionistiche per l'invalidità, la vecchiaia e i superstiti; i trattamenti di famiglia; la pensione sociale; le prestazioni di disoccupazione, di malattia e maternità; le prestazioni economiche di invalidità civile, ecc.
- a livello regionale, quelli concernenti la sussistenza del rapporto di lavoro.

Si tratta di un compito di valutazione "terza" delle istanze contro il mancato riconoscimento dei diritti e di vigilanza sulla corretta applicazione delle norme; un compito particolarmente delicato, soprattutto quando si deve deliberare su decisioni non omogenee rispetto a quelle dell'istruttoria predisposta dalla struttura INPS, ponendo come criterio di valutazione principale non il grado di soccombenza o meno dell'Istituto ma i legittimi diritti dei cittadini (a fine 2022, i ricorsi accolti dai Comitati territoriali erano in totale n.1.644, pochi rispetto ai 54.143 respinti).

A tal fine, l'interlocuzione costante con la propria Organizzazione di provenienza e con il Patronato INAS-CISL rappresenta sicuramente il percorso privilegiato attraverso il quale i Comitati possono essere propulsori di nuove e diverse interpretazioni sulla base di norme o giurisprudenza innovative, in grado di indurre l'INPS a superare le sue posizioni che, fino a quel momento, hanno magari precluso l'accesso ad un diritto.

Interesse della Federazione è, quindi, quello di realizzare una struttura capillare, come "agente" di raccolta delle domande sociali registrate a tutti i livelli, fino a quello provinciale; una struttura che, proprio grazie alla sua composizione, sia in grado di analizzare e rappresentare le situazioni locali e dei singoli cittadini, anche collaborando con l'INPS dal suo interno, per conoscerci e scambiarci esperienze con l'obiettivo di mettere in atto di interventi idonei a rispondere ai bisogni sociali.

In conclusione, vorrei sottolineare che, dobbiamo tenere viva in noi la consapevolezza del ruolo della nostra Organizzazione migliorando i rapporti con l'INPS, al fine di diffondere le proprie politiche per rafforzare la tutela dei diritti.