

INPDAP – Tavolo tecnico regionale di coinvolgimento degli “stakeholder” (portatori di interesse qualificati), Torino 22 dicembre 2011 – Concorso del Difensore civico quale Autorità istituzionale terza e indipendente.

Il Difensore civico regionale è stato invitato a partecipare al Tavolo tecnico regionale di coinvolgimento degli “stakeholder”, istituito dalla Direzione Regionale INPDAP Piemonte Valle d’Aosta, tenutosi a Torino, giovedì 22 dicembre 2011, presso la sede della Direzione stessa.

La Responsabile della Direzione regionale Piemonte Valle d’Aosta, Dr.ssa Zita Giraudò, nell’introdurre i lavori del Tavolo tecnico, dopo una breve descrizione di funzioni e compiti fin qui svolti dall’INPDAP (a favore di 6.000.000 di iscritti), tenutosi conto della prossima soppressione dell’Istituto disposta dal D.L. 6 dicembre 2011, n.201, ha precisato che, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 27 ottobre 2009 n.150 (così detta “Riforma Brunetta”), l’INPDAP, con determinazione (n.285 del 27 gennaio 2011) del suo Presidente, Avv. Paolo Crescimbeni, ha definito il “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2011/2013”, sulla base delle linee guida fornite dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT).

In tale dimensione, la Dr.ssa Giraudò, ha evidenziato che è in corso di istituzione un Tavolo permanente di ascolto delle segnalazioni delle esigenze dei portatori di interesse qualificati (“stakeholder”, ovvero Amministrazioni pubbliche, Sindacati, Patronati, Associazioni dei consumatori, Iscritti e Personale INPDAP, etc.) e, in particolare, che le interlocuzioni organizzate in forma di tavoli tecnici, sono finalizzate alla raccolta di segnalazioni e proposte di semplificazioni e snellimento di procedure, di miglioramento del clima lavorativo e organizzativo, di introduzione di nuovi servizi o implementazione e miglioramento di quelli già esistenti, compatibilmente con il contesto normativo di riferimento e con i vincoli di bilancio.

La Dr.ssa Girauda ha, conseguentemente, evidenziato i seguenti ambiti relativi all'attività INPDAP, ai quali sono da ricondursi le segnalazioni dei portatori di interesse:

- **politiche di organizzazione e del personale;**
- **politiche di bilancio e patrimoniali;**
- **politiche relative alle prestazioni istituzionali;**
- **politiche creditizie e sociali;**
- **politiche di welfare:**

sottolineando altresì che l'adozione del Programma triennale tende a garantire la trasparenza, intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione; trasparenza che costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.117, 2 comma, lettera m della Costituzione ed è pertanto condizione essenziale per favorire il controllo sociale diffuso dei cittadini-utenti sull'azione amministrativa.

Per favorire il controllo sociale è quindi necessario rendere conto a cittadini e utenti favorendo la realizzazione di principi e/o l'applicazione di parametri cardine, quali, non solo la **trasparenza**, ma anche **partecipazione**, **valutazione**, nonché l'implementazione di **meccanismi di reclamo e di risposta**.

La Dr.ssa Girauda, ha, quindi, evidenziato le iniziative previste per il triennio 2011/2013, ovvero:

Giornate nazionali della trasparenza,

Tavoli regionali permanenti,

eventuali Tavoli tecnici provinciali,

pubblicazione annuale di Piano della Performance e dei relativi Target, contenenti dati disaggregati per aree organizzative omogenee,

Relazione della Performance.

Hanno fatto seguito interventi di Dirigenti INPDAP della Direzione regionale Piemonte Valle d'Aosta, segmentati in base ai diversi ambiti di attività dell'INPDAP, così come sopra indicati dalla Dr.ssa Girauda.

Per quanto concerne i **modelli organizzativi dell'Istituto e la gestione del personale INPDAP**, è stato, innanzitutto, evidenziata la presenza in Piemonte di circa 220.000 iscritti all'INPDAP, con un organico dell'Istituto per il Piemonte di circa 350 dipendenti, dislocato in 2 Sedi territoriali, 4 Sedi provinciali e 2 Sedi interprovinciali, nonché nella Direzione regionale.

E' stato, altresì, sottolineato che il nuovo assetto organizzativo adottato dall'Istituto si realizza attraverso:

- l'accentramento in sede regionale di competenze relative all'area di autogoverno;
- un nuovo modello di sede provinciale quale "centro di servizio" per l'utenza;
- un nuovo modello di U.R.P. , con la creazione di sportelli polifunzionali e di punti di consulenza specialistica.

L'implementazione di tale assetto organizzativo ha comportato adeguate misure di formazione interna del personale, nonché di formazione esterna, in collegamento con gli Enti pubblici aventi sede sul territorio, con scambio di "buone prassi" nel segno della semplificazione amministrativa.

Per quanto attiene alle **politiche di bilancio e patrimoniali**, è, tra l'altro emersa, la "priorità strategica" di predisporre strumenti tecnico – contabili di immediata ed agevole lettura, rendendo "trasparenti" i bilanci dell'Istituto, nel dare conto della gestione delle risorse utilizzate, anche in materia di attività sociale e di welfare. Tutto ciò rendendo disponibili ed intelligibili tutte le informazioni contabili sul sito web dell'Istituto.

In merito alle **politiche relative alle prestazioni istituzionali**, è stato, tra l'altro, espresso l'impegno dell'INPDAP a limitare al massimo i tempi di erogazione del Trattamento di Fine Rapporto/Trattamento di Fine Servizio, tenutosi conto che i termini di pagamento sono differenti a seconda delle cause di cessazione del rapporto di lavoro, prevedendosi in alcuni casi una sospensione del diritto al pagamento di 180 giorni dalla data di cessazione dal servizio, ai quali vanno aggiunti 90 giorni quale termine di pagamento per la liquidazione operata dall'INPDAP.

Particolare attenzione è stata, inoltre, rivolta, al tema dell'aggiornamento della banca dati delle posizioni assicurative, la cui completezza risulta essenziale ai fini di una consapevole decisione degli iscritti per accedere ai trattamenti previdenziali previsti.

In tal senso sono stati illustrati singoli casi riguardanti il contributo di Amministrazioni pubbliche, Enti Locali e Patronati che hanno partecipato fattivamente a progetti finalizzati al completamento della posizione assicurativa dei loro dipendenti o utenti.

Venendo alle **prestazioni creditizie e sociali**, che costituiscono prestazioni non obbligatorie per l'INPDAP e che si realizzano attraverso piccoli prestiti, prestiti pluriennali e mutui ipotecari, sono state evidenziate le modifiche dei relativi regolamenti adottate nel corrente anno, consentendo una diminuzione nell'ordine del 66% dei tempi medi di erogazione delle prestazioni rispetto a quelli occorrenti nel 2009.

Per quanto riguarda, infine, le attività di **welfare**, è stato evidenziato, in particolare, che l'INPDAP propone iniziative sociali e socio-assistenziali, in favore di giovani, studenti e non occupati, figli di iscritti all'Istituto, nonché di anziani pensionati INPDAP, autosufficienti e non autosufficienti.

In quest'ultimo ambito, sono stati, in particolar modo, illustrati progetti rispettivamente finalizzati a fornire accoglienza residenziale o diurna a pensionati non autosufficienti e ai loro coniugi conviventi, presso strutture specializzate, RSA e Case protette convenzionate (per il Piemonte attualmente in numero di 3, ubicate a Torino, Asti e Vercelli), e a finanziare piani assistenziali individuali di assistenza domiciliare riguardanti pensionati INPDAP, residenti nell'ambito territoriale della Città di Torino, in collaborazione con la Divisione Servizi Sociali del Comune e con le Aziende Sanitarie Locali interessate.

Tali progetti, avrebbero interessato 191 assistiti nel 2010 e potenzialmente, nel corrente anno 2011, si estenderebbero a 449 cittadini, con diffusione dei progetti su quasi tutto il territorio piemontese, coinvolgendo strutture socio-sanitarie non solo pubbliche o private convenzionate, ma anche appartenenti al volontariato sociale.

E', quindi, intervenuto l'**Avv. Antonio Caputo, Difensore civico regionale**, sottolineando, innanzitutto, le caratteristiche di terzietà e di autonomia, proprie della Difesa civica, quale Autorità istituzionale non riconducibile direttamente all'ambito di alcuna Pubblica Amministrazione e pertanto non definibile, nel rapporto con INPDAP, quale "stakeholder".

Il Difensore civico, in un contesto come quello sopra esposto, di strategie finalizzate al raggiungimento progressivo di obiettivi di qualità da parte dell'INPDAP, ha evidenziato, come fine dell'attività di Difesa civica sia di coniugare le legittime rivendicazioni dei cittadini con il miglioramento della qualità, efficienza, equità dell'azione amministrativa, anche in termini di economicità, in definitiva, al fine di "umanizzare" la macchina burocratica .

Tutto ciò, così come già osservato nella Relazione del Difensore civico 2010, confidando di poter concorrere alla determinazione e misurazione degli standard di qualità delle Pubbliche Amministrazioni (e quindi anche dell'INPDAP), contribuendo ad affermare il principio della sovranità del cittadino, quale metro di misura del "servizio".

In tale dimensione, il Difensore civico ha rappresentato la disponibilità dell'Ufficio della Difesa civica regionale a realizzare un rapporto organico e strutturale con INPDAP, articolato tra cittadino utente e amministrazione previdenziale.

Per quanto riguarda, infine, le iniziative socio-assistenziali che l'INPDAP propone, in particolare, a favore di anziani pensionati non autosufficienti pensionati e loro coniugi conviventi, il Difensore civico, ancor più tenendo conto che, nell'attuale situazione di contrazione di fondi destinati all'assistenza socio-sanitaria e categorie più deboli della popolazione (quali anziani non autosufficienti e disabili), le risorse a tal fine messe a disposizione dall'Istituto rivestono significativa rilevanza, ha auspicato che tali iniziative, se pur riservate a pensionati INPDAP, vengano organicamente inserite nella rete delle prestazioni di "continuità socio-assistenziale" previste per gli anziani non autosufficienti, proponendo la Difesa civica quale momento di "mediazione" istituzionale tra strutture regionali che si occupano di assistenza sanitaria e socio-sanitaria e uffici INPDAP deputati a svolgere attività di welfare.