



2014

Rendiconto dei servizi resi a cittadini e imprese

Lombardia e Milano



Milano. 29 maggio 2015 - Asselombarda. Auditorium Gio Ponti

Sommario

CONTESTO SOCIO ECONOMICO DELLA REGIONE	10
IL COMITATO REGIONALE	14
L'INPS SUL TERRITORIO	15
IL PERSONALE IN FORZA.....	16
LE SPESE DI FUNZIONAMENTO	18
LE ATTIVITA' ISTITUZIONALI	20
LE ENTRATE.....	20
Dati aziende con dipendenti.....	20
Incassi.....	21
Dati lavoratori domestici (anno 2014)	25
Dati committenti e collaboratori gestione separata ex. L. 335/95	27
Numero lavoratori intermittenti, assunti presso aziende immatricolate in Lombardia.....	29
Voucher, o buoni lavoro, venduti.....	30
Le dilazioni	32
LE USCITE	34
Le Pensioni – Gestione privata – numeri e importi medi rinnovo 2015.....	34
Le Pensioni – Gestione privata – serie storica	37
Le Pensioni – Gestione privata per genere.....	38
Le Pensioni dal 2012 al 2014 con opzione donna - Lombardia	39
Le Pensioni dal 2012 al 2014 con opzione donna - Milano	40
Le Pensioni – Gestione pubblica – anno 2015 dati Lombardia	40
Le Pensioni – Gestione pubblica – serie storica	42
Credito e welfare anno 2014 prestazioni erogate.....	43
La Cassa integrazione guadagni – serie storica	45
Indennità di disoccupazione in €.....	47
Trattamento di fine rapporto – Fondo di Garanzia in €.....	47
Indennità di malattia e maternità in €.....	48
LA VIGILANZA ISPETTIVA – SERIE STORICA.....	50
IL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA.....	52
DATI DI PRODUZIONE – PRINCIPALI PRODOTTI.....	53
L'EFFICACIA – I PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITA'	56
LA COMUNICAZIONE.....	57

Panorama sulla multicanalità.....	57
Front end delle strutture territoriali: sportelli e punti di consulenza	57
Le giornate di consultazione previdenziale italo-tedesche.....	59
Lo Sportello Mobile per anziani e disabili.....	59
La comunicazione elettronica: mail e pec.....	60
Il Contact Center Multicanale	61
Il servizio Inps Risponde e Linea Inps	61
Il Cassetto Previdenziale delle Aziende	61
I rapporti con gli intermediari	62
Progetti di Alternanza Scuola-Lavoro	63
Sinergie con altre PP.AA.....	63
Collaborazione con EXPO2015.....	63
Rapporti con le comunità straniere	64
Convegno "Crisi dell'impresa, procedure concorsuali e ruolo dell'ente previdenziale. La responsabilità sociale".	64
Certificazione di Qualità anno 2014	64
Pubblico e Privato a confronto.....	64

Fare dell'Istituto un "salvadanaio di vetro", una "casa trasparente": questo uno dei primi imperativi che il Presidente Boeri, all'atto di assumere l'incarico di Presidente dell'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, ha inteso esplicitare a riferimento della propria azione e come "regola aurea" per tutti i dipendenti.

L'INPS amministra flussi di contribuzione provenienti dalle aziende e dai lavoratori per erogare prestazioni previdenziali e fonti provenienti dalla fiscalità generale per prestazioni di natura assistenziale erogate ai cittadini. E' del tutto naturale e conseguenziale che rispetto a tali soggettività sussista pertanto un onere di rendicontazione, un dovere di partecipazione che consenta ai portatori di interesse, intesi in senso più lato e generale, di poter esprimere una valutazione sull'operato dell'Ente, sul suo buon andamento e sulla sua corretta gestione.

E' pertanto particolarmente significativo e meritorio che questo auspicio abbia costituito una delle prime raccomandazioni affidate alla tecnostruttura dall'attuale Presidente.

E' in questo spirito che si è provveduto a predisporre il presente Rendiconto 2014.

In esso, a partire dalla contribuzione riscossa, si è dato conto del volume di prestazioni e servizi erogati, e delle principali dimensioni di qualità rispettate nel fornirli. Si è dato conto delle principali dimensioni gestionali afferenti le risorse umane e finanziarie utilizzate per il funzionamento e l'erogazione dei servizi, in una chiave che consentisse un confronto comparativo con gli anni precedenti.

I dati consentono una valutazione dell'outcome dell'attività dell'Istituto sull'ambito economico-sociale di riferimento e quindi di apprezzare l'impatto e il valore generato dall'INPS per la collettività attraverso i propri processi.

Per la loro ricchezza e significatività, i dati consentono altresì di esaminare e valutare tutta una serie di dimensioni di assoluta rilevanza e attualità di dibattito, come, ad esempio, l'andamento del quadro congiunturale, la dinamica della spesa pensionistica, la cosiddetta "precarizzazione" dei rapporti di lavoro, solo per citarne alcune.

Il riferimento territoriale è alla Regione Lombardia e all'Area metropolitana milanese. Per dimensioni, peso, rilevanza sotto ogni profilo di analisi è il contesto regionale e metropolitano più significativo del paese, non a caso spesso definito "la locomotiva d'Italia" e che oggi, anche a seguito dell'EXPO si candida a guidare il percorso di uscita dalla

crisi che ormai da più di un lustro la nostra economia è costretta a fronteggiare.

E' in questo contesto, reso particolarmente critico da una congiuntura economica prolungatamente negativa, quindi, che assume particolare rilevanza l'analisi della tenuta del sistema di welfare.

Ed è un bilancio, sia consentito anticiparlo in questa sede, largamente positivo.

Con un volume di risorse umane in significativa contrazione, nell'ambito di un contesto di blocco prolungato del turnover, e di rilevanti riduzioni del budget di funzionamento a seguito dei provvedimenti noti come "spending review", l'INPS ha assicurato in Lombardia e a Milano un volume di prestazioni in linea con gli anni precedenti, mantenendo, e se possibile incrementando, gli standard di qualità nell'erogazione del servizio.

Il 2014, in Lombardia, è stato anche l'anno del completamento dell'integrazione degli enti soppressi a seguito della L. 214/11, INPDAP ed ENPALS. Tutte le sedi, compresa quella regionale, sono state integrate; è stata largamente realizzata la dismissione degli immobili conseguentemente resisi disponibili; i relativi risparmi di spesa già concretizzati si misurano nell'ordine dei milioni di euro. Molto personale è stato oggetto, conseguentemente, di spostamento di sede di lavoro e di percorsi di formazione e riqualificazione professionale. E' questa l'occasione, anche formale, per rendere ai dipendenti dell'Istituto un ringraziamento sentito per lo sforzo profuso e la disponibilità al cambiamento che hanno saputo dimostrare anche in questo contesto e a prescindere dall'assenza di specifici strumenti di incentivazione, ma all'insegna di una laboriosità sobria e fattiva.

E' anche l'occasione per ringraziare il Comitato Regionale INPS Lombardia e il Comitato Provinciale INPS Milano, dai Presidenti ai componenti tutti, per l'aver sempre saputo e voluto accompagnare con il loro sostegno e con il loro contributo intelligente e propositivo, percorsi di riorganizzazione complessi e spesso non semplici da metabolizzare, all'interno e all'esterno dell'Istituto, esaltando il loro ruolo di rappresentanti delle parti sociali in seno all'Istituto.

Quella che esce dalla lettura del rendiconto è l'immagine di un INPS che ha risposto alla richiesta di "fare di più con meno", stante l'attuale ristrettezza di risorse sul fronte pubblico, vincendo la sfida e se possibile rilanciandola. Il nostro impegno per il presente anno è quello di fare altrettanto. Sarà necessario uno sforzo corale, che, come nel recente passato, esca dall'Istituto e coinvolga tutti i soggetti che partecipano alla filiera produttiva sottesa all'erogazione dei servizi, in primis gli Enti di Patronato, i Consulenti del lavoro, le Associazioni di Categoria, che in

questi anni hanno significativamente contribuito all'efficientamento complessivo dei processi, sostenendo uno sforzo che è questa la sede più opportuna per sottolineare.

Nel corso dell'evento di presentazione del presente rendiconto ai portatori di interesse, acquisiremo le loro valutazioni retrospettive e chiederemo loro di esplicitare le attese rispetto all'azione dell'Istituto nel breve-medio termine. Non è un caso che abbiamo voluto effettuare l'evento di presentazione all'esterno dell'Istituto, a marcare un'ansia di apertura alle parti sociali e il voler rifuggire ogni possibile alone di autoreferenzialità, ed è questa l'occasione anche per ringraziare Assolombarda, per il supporto generosamente concesso. E' bello immaginare, anche per il futuro, una presentazione del rendiconto che sia in qualche misura di anno in anno itinerante e si svolga presso uno dei nostri stakeholder.

Guardiamo quindi avanti con ottimismo e fiducia, e soprattutto sentendoci parte di un sistema che, qui a Milano e in Lombardia come probabilmente in nessuna parte d'Italia, si stringe con pragmatismo e semplicità di forme alla ricerca di soluzioni che garantiscano valore per la collettività amministrata e sviluppo economico e sociale.

Non resta che augurare a tutti una buona lettura del rendiconto 2014.

*Antonio Pone
Direttore regionale Lombardia*

Il documento inerente il rapporto annuale 2014, predisposto dalla Direzione Regionale, dà conto delle attività e dei risultati conseguiti dall'Inps Lombardia, attraverso la rendicontazione dei volumi e della qualità dei servizi erogati all'utenza, in rapporto alle risorse umane ed economiche finanziarie impiegate.

L'Inps, come noto, oltre alle prestazioni previdenziali eroga ai cittadini prestazioni di sostegno al reddito e di carattere assistenziale che, rese pubbliche attraverso il rapporto, consente all'opinione pubblica una visione d'insieme e nello stesso tempo dettagliata dell'operato dell'Istituto e costituisce per i rappresentanti istituzionali e del mondo associativo, materiale per spunti di riflessione nel confronto sulle politiche di Welfare.

Il rapporto consente peraltro di verificare la propensione dell'Inps Regionale di "generare valore": dal punto di vista dell'efficienza nell'ottimizzazione dell'uso delle risorse utilizzate e dell'efficacia, nella capacità di risposta al bisogno attraverso la crescita del livello qualitativo dei servizi in termini di accessibilità, tempestività e correttezza delle prestazioni erogate.

Missione istituzionale quindi, non soltanto economica ma dal risvolto sociale, vale a dire, di capacità di farsi carico dei diritti delle persone assicurate, di rispondere ai bisogni dell'utenza e di tenuta del tessuto collettivo, in un contesto socio economico difficile come quello che sta attraversando il nostro paese che interessa anche la Lombardia.

Accompagna questo rapporto una breve relazione sull'attività del Comitato.

Il ricostituito Comitato Regionale Inps della Lombardia, insediato il 13 febbraio 2014, nel corso dell'anno ha seguito dibattuto e accompagnato i principali progetti di integrazione e sviluppo organizzativo dell'Ente, in sinergia con la Direzione Regionale.

Nel corso del 2014 è avvenuto il cambio della Direzione Regionale con il Dott. Antonio Pone che ha sostituito il Dott. Giuliano Quattrone, cambio che ha coinciso con l'approvazione del nuovo regolamento di organizzazione dell'Inps, il conseguente ordinamento delle funzioni centrali e periferiche e l'avvio del definito modello di Direzione Regionale Inps Integrata con le funzioni degli ormai disciolti enti ex Inpdap e Enpals.

Tra le diverse attività svolte dal Comitato Regionale, particolarmente significativa è stata la discussione avvenuta sul "Piano di Riorganizzazione e Integrazione dell'Area Metropolitana di Milano" che favorendo da un lato la riduzione dei costi di gestione ha, nel contempo, garantito le prestazioni rese a cittadini e imprese, introducendo altresì forme sperimentali e sistemi innovativi di accesso ai servizi. Risposta alla necessità di adeguamento organizzativo ma anche ai processi richiesti di

spending review e di riduzione del personale che si ripercuotono sull'organizzazione dei servizi mettendoli in tensione.

Nelle sedute del Comitato, effettuate nel 2014, oltre all'esame dei ricorsi, ridotti per effetto delle nuove disposizioni legislative, sono stati affrontati i temi relativi le politiche di contrasto all'evasione ed elusione contributiva, l'attività di integrazione con la gestione pubblica confluita, gli obiettivi e il budget per l'anno 2015.

Inoltre, l'attività del Comitato è stata interessata dalla verifica dell'andamento dei flussi produttivi, oggetto di analisi in due commissioni appositamente dedicate che hanno confermato, sia in termini di efficacia che di efficienza, il quadro sostanzialmente positivo della performance delle sedi di produzione provinciali, sebbene con andamenti tra loro non sempre omogenei.

Nel corso dell'attività, con il pieno sostegno di tutte le parti rappresentate in Comitato, sono stati deliberati pareri e ordini del giorno rispetto agli argomenti trattati.

Nel concludere questa breve comunicazione vorrei rammentare, a titolo esemplificativo, l'iniziativa promossa dall'Inps della Lombardia, alla fine dello scorso anno, presso l'aula magna del Tribunale di Milano, con il patrocinio degli ordini degli avvocati, dei dottori commercialisti e dei consulenti del lavoro, poiché mi pare il segnale dell'importanza che l'Istituto attribuisce al rapporto con le realtà professionali con le quali interloquisce e si relaziona, ma anche la rinnovata volontà di attivare quelle relazioni per così dire "orizzontali" con i soggetti, privati e pubblici, presenti e che operano sul territorio.

Un modo per creare quelle necessarie sinergie che meglio consentono di affrontare i problemi, agevolare le soluzioni. L'auspicio è che a questa iniziativa ne possano seguire altre.

Infatti per conseguire i suoi obiettivi istituzionali, l'Inps si avvale sul territorio Lombardo di collaborazioni con una serie di soggetti in qualità di partner di servizio, sia privati che pubblici/istituzionali, Enti di Patronati, Caf, Consulenti del lavoro, Associazioni di categoria e Enti Pubblici, cui va naturalmente il nostro ringraziamento.

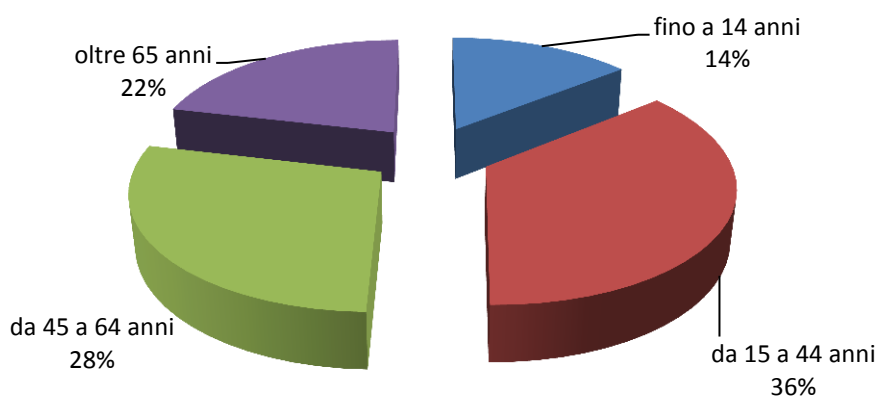
Un riconoscimento particolare infine a tutto il personale, dirigenti, funzionari e operatori che con il loro impegno, pur tra mille difficoltà, hanno consentito all'Inps della Lombardia di raggiungere gli obiettivi pianificati.

*Maurizio Malini
Presidente Comitato Regionale*

CONTESTO SOCIO ECONOMICO DELLA REGIONE

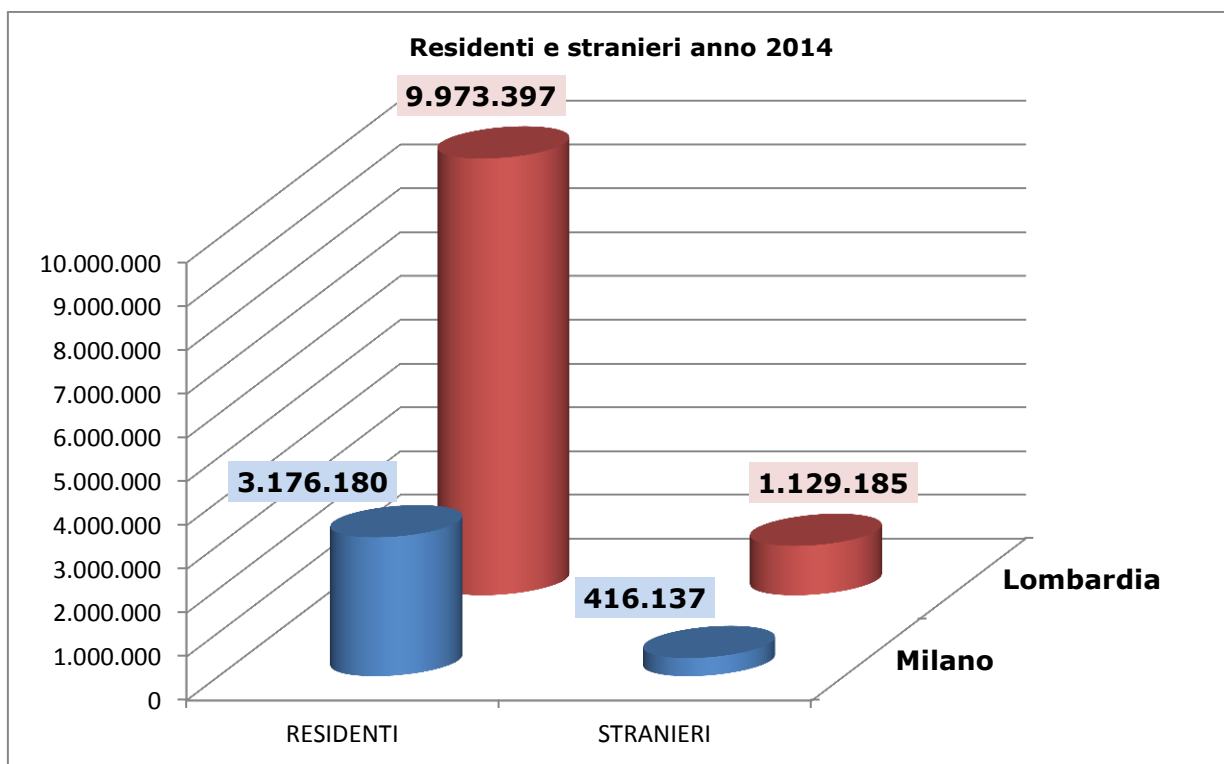
Popolazione residente per età	fino a 14 anni	da 15 a 44 anni	da 45 a 64 anni	oltre 65 anni	TOTALE
2014 Lombardia	1.425.881	3.593.732	2.822.205	2.131.579	9.973.397

Popolazione residente per età - Lombardia dati 2014



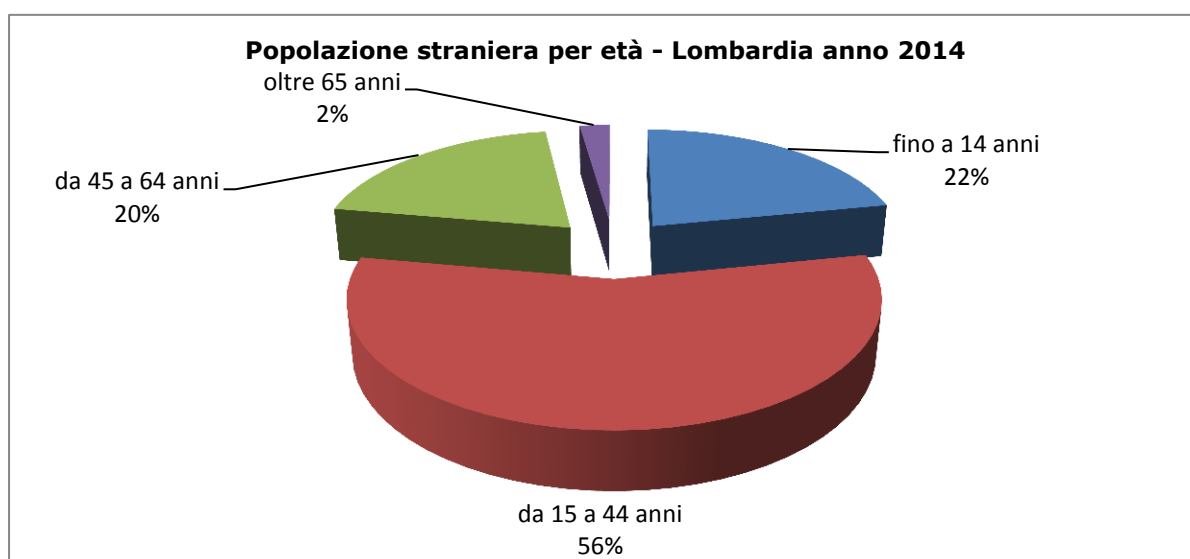
Fonte: Istat, Statistiche demografiche

	RESIDENTI	Di cui stranieri	percentuale
Bergamo	1.107.441	128.120	11,6%
Brescia	1.262.295	169.046	13,4%
Como	598.810	49.561	8,3%
Lecco	340.814	28.458	8,4%
Cremona	362.141	41.277	11,4%
Mantova	415.147	54.676	13,2%
Milano	3.176.180	416.137	13,1%
Monza	862.684	73.299	8,5%
Lodi	229.082	26.482	11,6%
Pavia	548.326	57.166	10,4%
Sondrio	182.480	9.127	5,0%
Varese	887.997	75.836	8,5%
Lombardia	9.973.397	1.129.185	11,3%
Italia	60.782.668	4.922.085	8,1%



Fonte: Istat, Demografia in Cifre

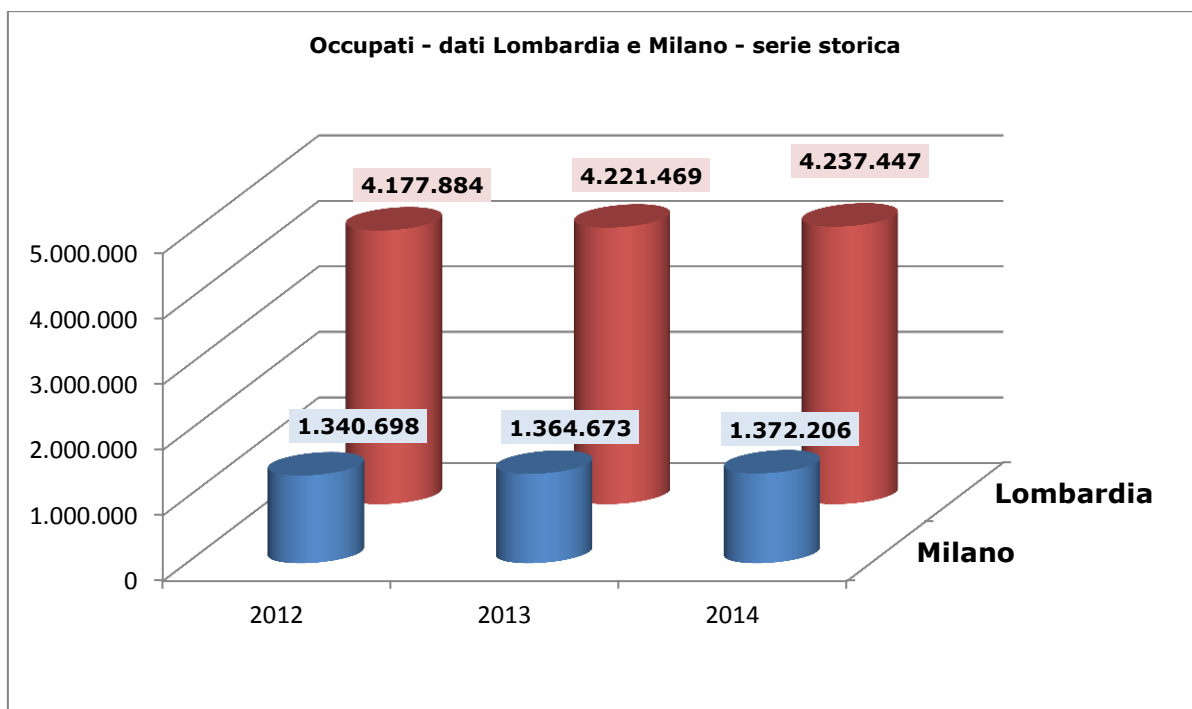
	fino a 14 anni	da 15 a 44 anni	da 45 a 64 anni	oltre 65 anni	TOTALE
Popolazione straniera per età - Lombardia	246.995	631.282	225.395	25.513	1.129.185
% stranieri sul totale dei residenti	17,3%	17,6%	8,0%	1,2%	11,3%



Fonte: Istat, Demografia in Cifre

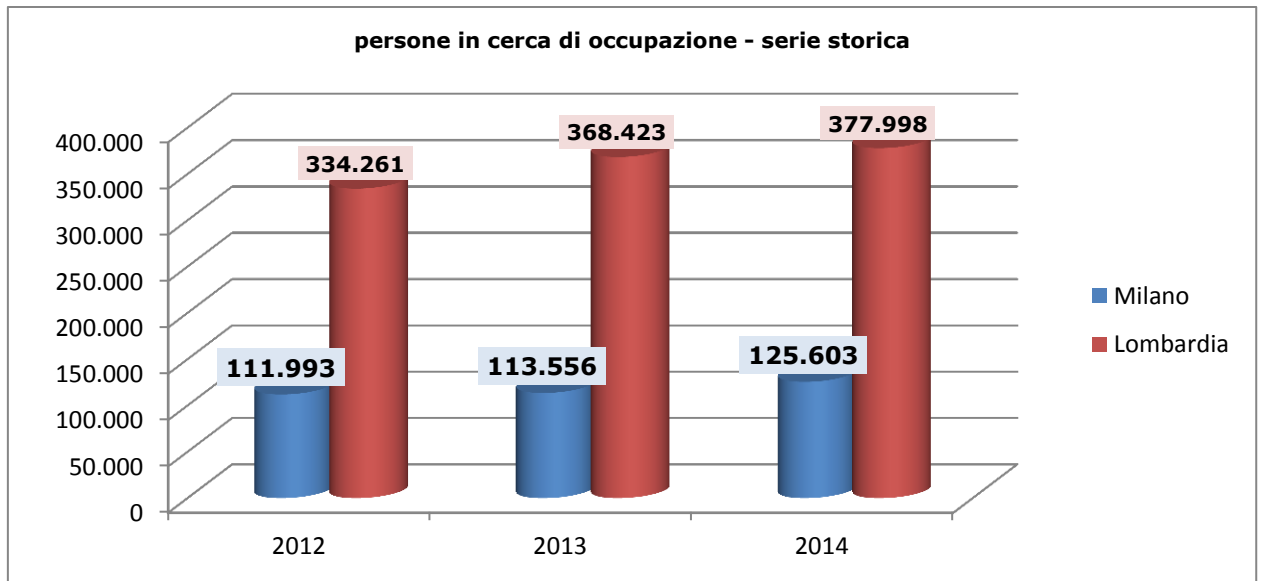
Anno 2014	Totale occupati		
	Dipendenti	Indipendenti	Totale
Bergamo	351.266	96.265	447.531
Brescia	397.338	124.549	521.886
Como	202.086	49.845	251.931
Lecco	112.594	33.244	145.837
Cremona	116.595	36.298	152.892
Mantova	133.317	42.791	176.108
Milano	1.080.696	291.510	1.372.206
Monza	306.446	78.325	384.771
Lodi	77.962	20.219	98.182
Pavia	179.634	53.494	233.128
Sondrio	58.315	19.479	77.794
Varese	291.838	83.342	375.181
Lombardia	3.308.087	929.360	4.237.447
Italia	16.780.198	5.498.719	22.278.917

Occupati per attività - valori regionali	Agricoltura	Industria	Servizi	Totale
2012	56.550	1.420.866	2.700.469	4.177.884
2013	62.602	1.393.146	2.765.722	4.221.469
2014	71.858	1.376.807	2.788.782	4.237.447



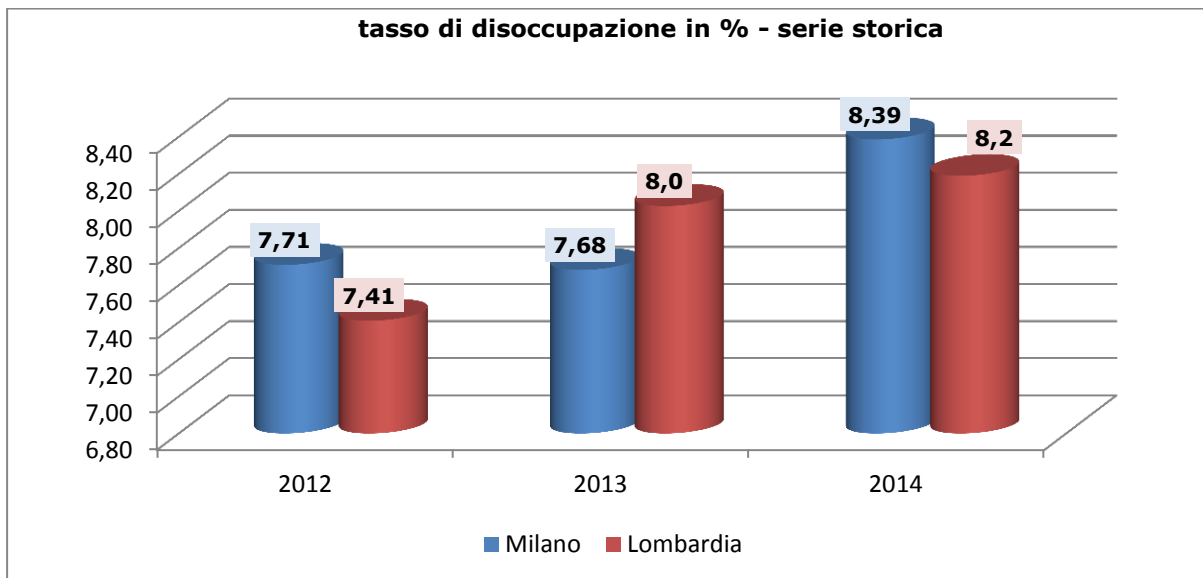
Fonte: Istat, Rilevazione sulle Forze di Lavoro

Persone in cerca di occupazione - valori regionali	Maschi	Femmine	Totale
2012	169.452	164.809	334.261
2013	193.085	175.338	368.423
2014	200.330	177.668	377.998



Fonte: Istat, Rilevazione sulle Forze di Lavoro

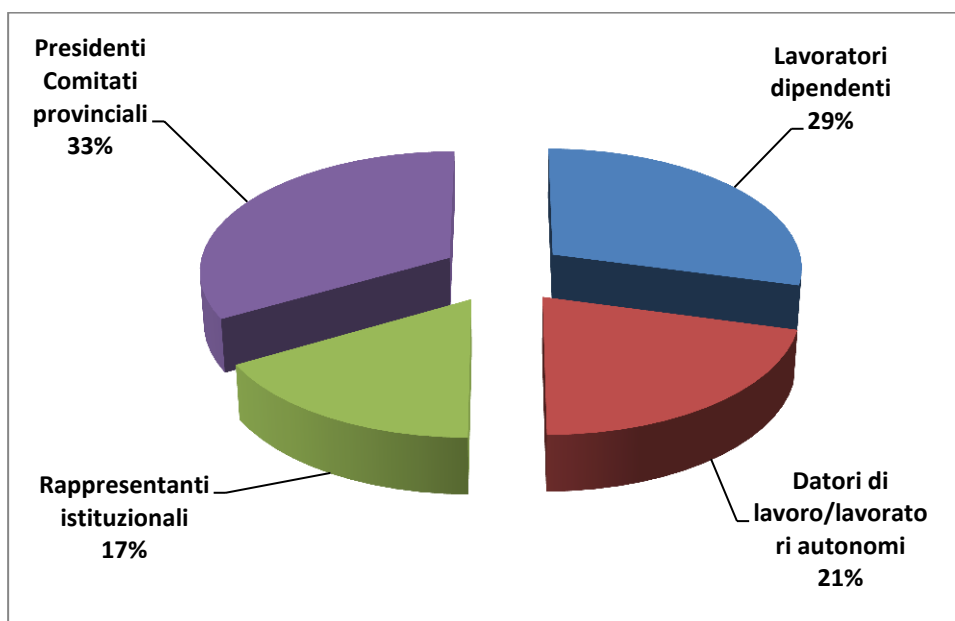
Tasso di disoccupazione in % (disoccupati/forza lavoro * 100) valori regionali Lombardia	Maschi	Femmine	Totale
2012	6,66	8,38	7,41
2013	7,51	8,68	8,03
2014	7,74	8,76	8,19



Fonte: Istat, Rilevazione sulle Forze di Lavoro

IL COMITATO REGIONALE

COMPOSIZIONE COMITATO REGIONALE			
Lavoratori dipendenti	Datori di lavoro/lavoratori autonomi	Rappresentanti istituzionali	Presidenti Comitati provinciali
7	5	4	8



Numeri riunioni Organi Collegiali anno 2014		
Comitato Regionale	Commissione Flussi produttivi	Commissione ricorsi
9	2	1

L'INPS SUL TERRITORIO

Provincia	Direzione regionale	Direzioni Provinciali	Agenzie complesse	Agenzie territoriali	Punti INPS	Punti Cliente
BERGAMO		1		6		25
BRESCIA		1		8	1	54
COMO		1		2	1	6
LECCO		1		1		2
CREMONA		1		2		19
MANTOVA		1		3		11
MILANO		1	5	15	1	28
MONZA		1		5		
LODI		1		2		6
PAVIA		1		3	1	35
SONDRIO		1				9
VARESE		1		4		14
Direzione Regionale	1					
TOTALE LOMBARDIA	1	12	5	51	4	209

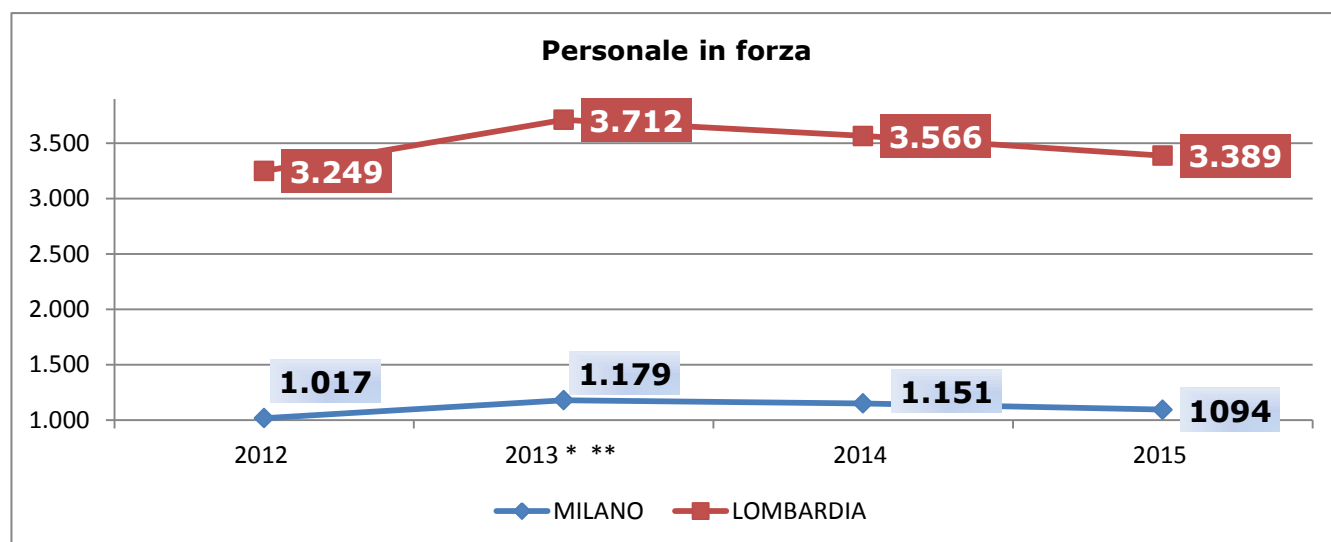
La presenza dell'Inps in Lombardia si articola attualmente nelle seguenti strutture:

- Direzione regionale Inps;
- 11 Direzioni provinciali: Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Cremona, Mantova, Lodi, Monza, Pavia, Sondrio, Varese;
- Direzione di area metropolitana di Milano;
- 51 Agenzie territoriali presenti nell'intero territorio regionale;
- 5 Agenzie complesse nell'area metropolitana di Milano;
- 4 punti Inps: Melegnano (MI); Mede (PV); Porlezza (CO); Orzinuovi (BS).

Questo assetto si arricchisce di 209 Punti Cliente Inps, sportelli virtuali realizzati presso i Comuni o altre Pubbliche Amministrazioni o le Associazioni riconosciute, dove vengono garantiti solo ed esclusivamente servizi predefiniti e complementari rispetto alle funzioni istituzionali dell'Amministrazione/Associazione.

La direzione Regionale e tutte le direzioni Provinciali (con la sola eccezione della sede Provinciale di Monza) sono integrate con le gestioni ex Inpdap e Enpals.

IL PERSONALE IN FORZA



* di cui 180 unità provenienti da ex Inpdap ed Enpals

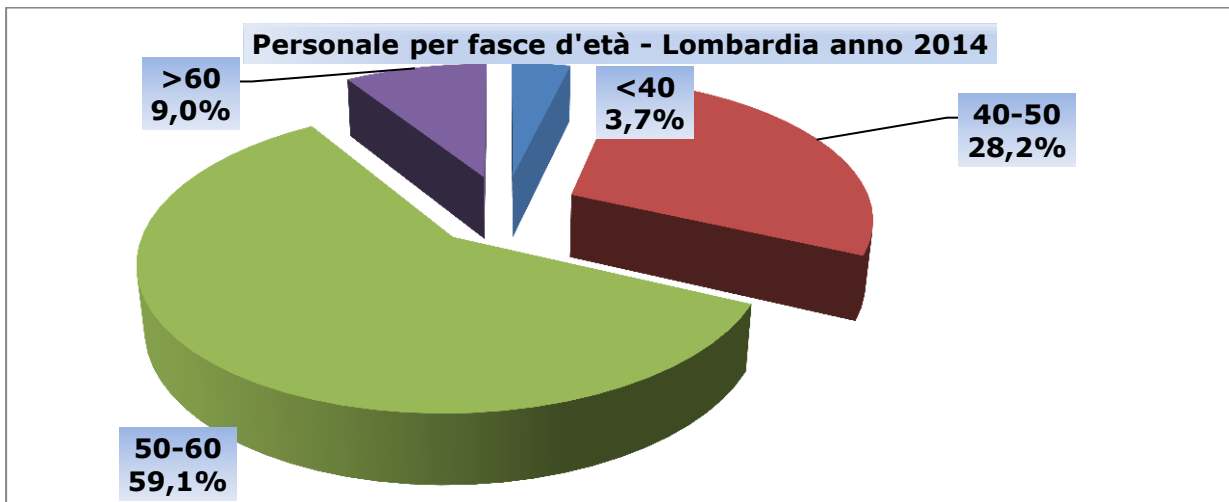
** di cui 536 unità provenienti da ex Inpdap ed Enpals

Fonte: Inps, Procedura VEGA

Si evidenzia il trend continuo di riduzione del personale. In soli 3 anni il personale in ingresso ex Inpdap e Enpals è stato quasi interamente assorbito dalle uscite.

PERSONALE IN FORZA								
sede	2012 totale	2013 totale	2014 totale	2015 totale	2013/2012	2014/2013	2015/2014	2015/2012
BERGAMO	320	353	343	327	10,31%	-2,83%	-4,66%	2,19%
BRESCIA	365	408	389	374	11,78%	-4,66%	-3,86%	2,47%
COMO	170	204	195	185	20,00%	-4,41%	-5,13%	8,82%
LECCO	123	136	134	136	10,57%	-1,47%	1,49%	10,57%
CREMONA	118	135	128	125	14,41%	-5,19%	-2,34%	5,93%
MANTOVA	131	154	147	136	17,56%	-4,55%	-7,48%	3,82%
MONZA	237	236	237	229	-0,42%	0,42%	-3,38%	-3,38%
LODI	86	97	98	96	12,79%	1,03%	-2,04%	11,63%
PAVIA	175	202	188	174	15,43%	-6,93%	-7,45%	-0,57%
SONDRIO	71	92	88	83	29,58%	-4,35%	-5,68%	16,90%
VARESE	254	289	277	250	13,78%	-4,15%	-9,75%	-1,57%
MILANO	1.017	1.179	1.151	1.094	15,93%	-2,37%	-4,95%	7,57%
D.R. LOMBARDIA	182	227	191	180	24,73%	-15,86%	-5,76%	-1,10%
TOTALE	3.249	3.712	3.566	3.389	14,25%	-3,93%	-4,96%	4,31%

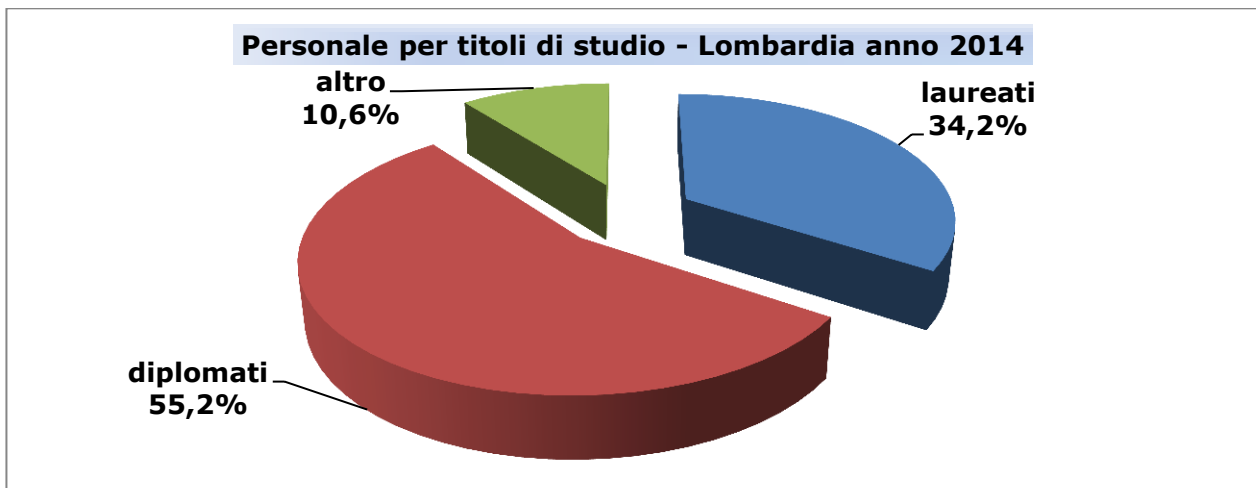
Si evidenziano le criticità delle Sedi di Pavia e Varese dove il personale in forza a marzo 2015 è già inferiore a quello riferito al 2012, ante integrazione con gli Enti soppressi.



Fonte: Inps, Procedura VEGA

Si evidenzia che solo il 31,9% del personale ha meno di 50 anni.

Personale per fasce d'età - Lombardia				
< 40	40-50	50-60	> 60	Totale
126	956	2.002	305	3.389



Fonte: Inps, Procedura VEGA

Nel 2014 si è registrata in Regione una diminuzione del -3,93%v della forza rispetto all'anno 2013. Da notare inoltre che dal febbraio 2015 per effetto della Spending Review e a seguito della mobilità nazionale, il personale è diminuito ulteriormente del -4,96% rispetto al 2014.

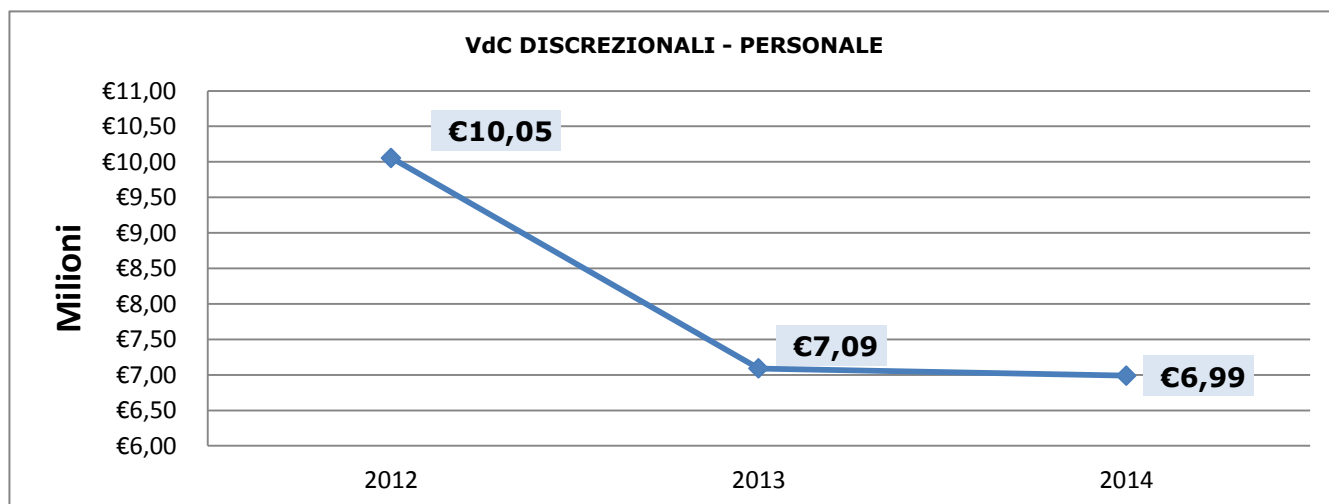
Si può inoltre osservare che la maggior parte del personale della Regione ha un'età compresa tra i 50 e i 60 anni, con una percentuale del 59,1%, mentre il 9% ha più di 60 anni e il 3,7% ha meno di 40 anni.

Relativamente ai titoli di studio il 34,2% è laureato e il 55,2% è diplomato.

LE SPESE DI FUNZIONAMENTO

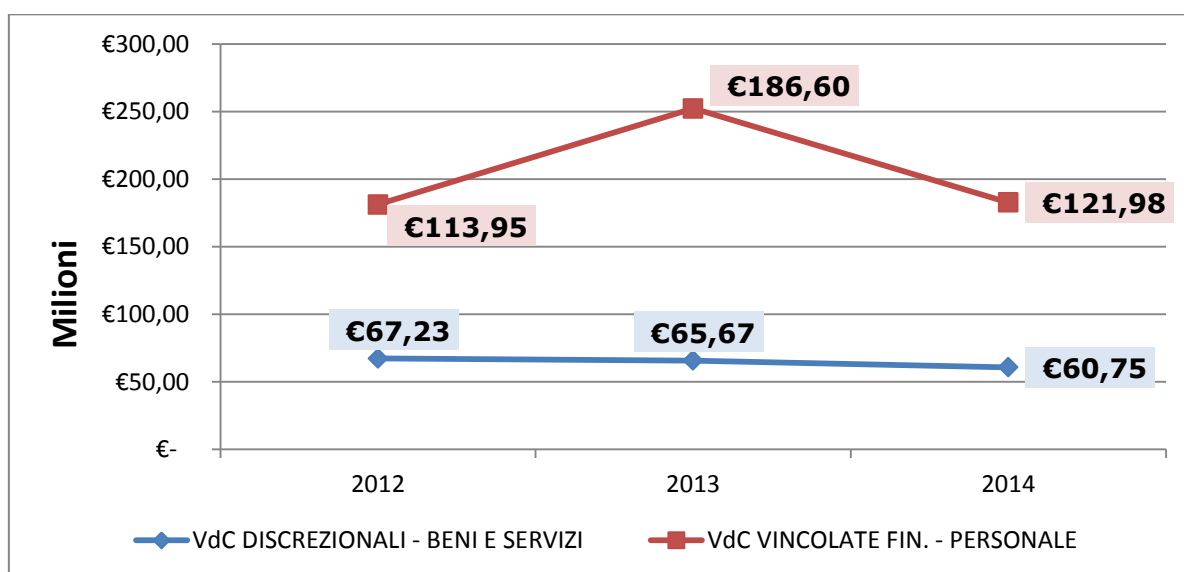
	2012	2013	2014
VdC DISCREZIONALI - PERSONALE	€ 10.054.905,64	€ 7.089.066,17	€ 6.988.466,86
VdC DISCREZIONALI - BENI E SERVIZI	€ 67.233.748,53	€ 65.673.577,39	€ 60.752.255,72
VdC VINCOLATE FIN. - PERSONALE	€ 113.948.483,78	€ 186.598.081,75	€ 121.978.452,55

Fonte: Inps, Sap-Contabilità Analitica



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Analitica

La notevole riduzione dei costi discrezionali del personale (*compensi per lavoro straordinario; spese per missioni interne; spese per l'erogazione dei buoni pasto, etc...*) avvenuta nel corso dell'anno 2012 è dovuta essenzialmente alla riduzione dell'importo del buono pasto. Come si può osservare anche per gli anni successivi si evidenzia un trend in diminuzione.



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Analitica

Costi del personale	2012	2013	variazione 2013/2012	2014	variazion e 2014/201 3	variazion e 2014/201 2
VOCI DI COSTO VINCOLATE *	113.948.483,78	186.598.081,75	64%	121.978.452,55	-35%	7%

* Principali voci di costo vincolate per personale: STIPENDI, ASSEGNI FISSI ED INDENNITA' SPECIALI; FONDO TRATTAMENTI ACCESSORI PER IL PERSONALE

	2012	2013	variazione 2013/201 2	2014	variazione 2014/201 3	variazione 2014/201 2
VOCI DI COSTO DISCREZIONALI **	10.054.905,64	7.089.066,17	-29%	6.988.466,86	-1%	-30%

** Principali voci di costo discrezionali per personale: COMPENSI PER LAV.STRAORDINARIO E TURNI; INDENNITÀ E RIMB.SPESE PER MISSIONI INTERNE; SPESE PER L'EROGAZIONE DI BUONI PASTO; COMPENSI A DOCENTI INTERNI PER FORMAZIONE

Beni e Servizi	2012	2013	variazione 2013/2012	2014	variazione 2014/201 3	variazione 2014/201 2
VOCI DI COSTO DISCREZIONALI ***	67.233.748,53	65.673.577,39	-2%	60.752.255,72	-7%	-10%

*** principali voci di costo discrezionali per beni e servizi: FITTO STABILI UFFICI (FIP); FITTO DI LOCALI ADIBITI A UFFICI; TRIBUTI DIVERSI; SPESE DI CONDUZIONE, PULIZIA E IGIENE, ECC.; SPESE PER RISCALDAMENTO E CONDIZIONAMENTO; SPESE PER ILLUMINAZIONE E FORZA MOTRICE; SPESE POSTALI, TELEGRAFICHE E TELEFONICHE; SPESE DI MANUTENZIONE ORDINARIA; SPESE FACCHINAGGIO, TRASPORTI E SPEDIZIONI; ALTRE SPESE PER L'ACQUISTO DI BENI DI CONSUMO; MANUTENZIONE E NOLEGGIO IMPIANTI, MACCHINARI; MANUT. MACCH. E ATTREZ. ELABORAZ. DATI; STAMPA MODELLI; ACQUISTO CARTA, CANCELLERIA; SPESE FORM. ADD. PERS.- DOCENZA ESTERNA; STAMPATI MECCANOGRAFICI, ETICHETTE AUTO

I costi del personale, per effetto del blocco delle retribuzioni, seguono l'andamento del grafico della forza.

Per i costi dei Beni e Servizi, i costanti interventi di razionalizzazione della spesa (immobili e spese di funzionamento) hanno portato ad una costante diminuzione degli stessi, che ha azzerato i costi delle strutture ex Inpdap.

Infatti per effetto dell'integrazione e razionalizzazione logistica che ha avuto come linea guida quella di utilizzare ai fini strumentali gli immobili di proprietà (Inps, ex Inpdap e Enpals) e ridurre gli immobili in locazione, si sono ottenuti considerevoli risparmi nei costi di gestione.

Gli interventi deliberati prevedono il complessivo rilascio di n. 16 immobili di cui n. 9 sono già stati realizzati:

- quattro immobili del patrimonio immobiliare strumentale gestione privata;
- cinque immobili del patrimonio immobiliare strumentale gestione pubblica.

Tali interventi hanno portato ad una costante riduzione dei costi per beni e servizi (*fitti; spese di conduzione, pulizia e igiene; spese per riscaldamento e condizionamento; spese per illuminazione; etc ...*) quantificabili in circa -€ 6.500.000,00.

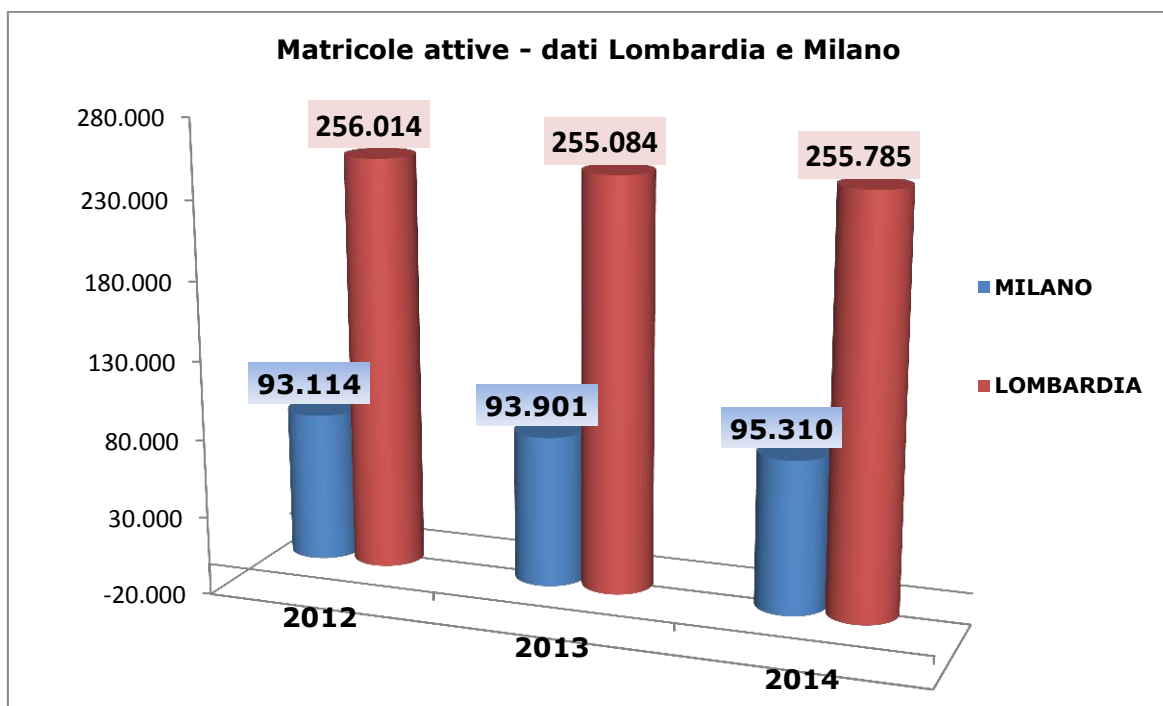
LE ATTIVITA' ISTITUZIONALI

LE ENTRATE

Dati aziende con dipendenti

	Matricole attive		
	2012	2013	2014
BERGAMO	27.543	27.086	26.821
BRESCIA	33.916	33.740	33.636
COMO	14.435	14.383	14.368
LECCO	8.563	8.348	8.178
CREMONA	7.517	7.530	7.536
MANTOVA	9.712	9.661	9.660
MILANO	93.114	93.901	95.310
MONZA	20.306	20.051	19.929
LODI	4.638	4.641	4.668
PAVIA	10.603	10.284	10.266
SONDRIO	4.802	4.806	4.832
VARESE	20.865	20.653	20.581
LOMBARDIA	256.014	255.084	255.785

Il dato evidenzia, sia per la Lombardia che per la provincia di Milano, una sostanziale tenuta del numero delle matricole attive, riferite ad imprese con una o più relazioni contributive con l'Istituto. Merita di essere sottolineato che, in periodo di pesante crisi economica, la Lombardia e, in particolare, l'area metropolitana di Milano hanno mantenuto pressoché invariato il numero di contribuenti con dipendenti. Milano si conferma, tra le Direzioni Provinciali, quella con il maggior numero di contribuenti attivi, pari ad un terzo del dato regionale.

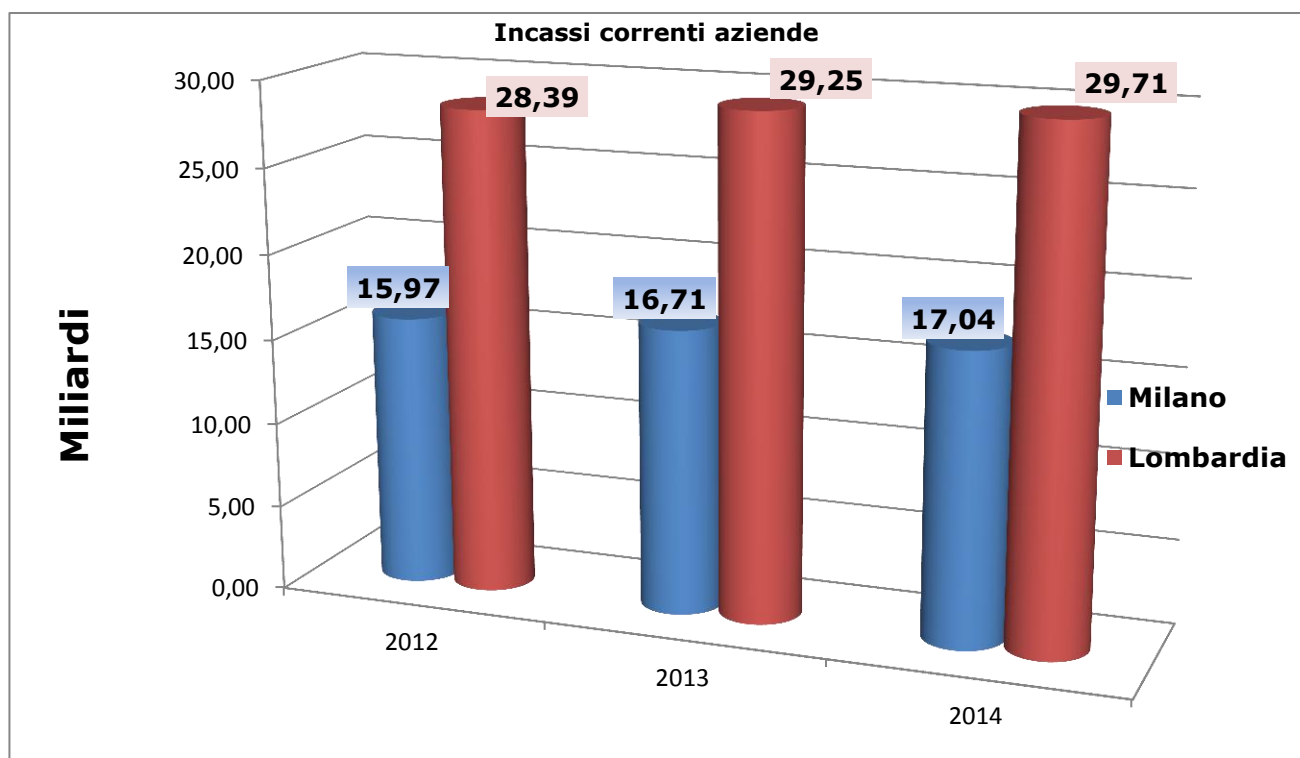


Fonte: Inps, DataWarehouse

Incassi

	Incassi correnti aziende con dipendenti		
	2012	2013	2014
Milano	15.965.103.000,00	16.711.587.000,00	17.041.338.000,00
Lombardia	28.394.265.103,36	29.247.566.114,43	29.709.921.920,31

Il dato finanziario, nel triennio di riferimento, evidenzia un incremento degli incassi correnti, ad ulteriore conferma della solidità, in tempo di crisi, del sistema economico lombardo, nei settori industriali, manifatturieri, artigianali, commerciali e dei servizi.



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Sul dato regionale, pari nel 2014 a quasi 30 miliardi di euro, incide Milano per il 60%, in crescita rispetto agli anni precedenti. Il trend è comunque crescente, nel triennio 2012-2014, sia per la regione che per il suo capoluogo.

Autonomi

Segue l'analisi della contribuzione obbligatoria per i lavoratori autonomi, artigiani ed esercenti attività commerciali che, insieme al sistema delle aziende con dipendenti, ed essendo spesso loro stessi datori di lavoro dipendente, rappresentano l'ossatura produttiva della regione.

	Artigiani Attivi		
	2012	2013	2014
BERGAMO	46.914	45.872	44.944
BRESCIA	53.215	52.068	51.148
COMO	25.048	24.453	23.790
LECCO	13.845	13.559	13.460
CREMONA	13.692	13.204	12.746
MANTOVA	18.687	18.291	17.896
MILANO	86.875	86.715	86.744
MONZA	31.623	31.150	30.672
LODI	8.477	8.221	8.009
PAVIA	19.457	18.972	18.655
SONDRIO	7.761	7.574	7.388
VARESE	31.225	34.809	29.985
LOMBARDIA	356.819	354.888	345.437

	Esercenti attività commerciali Attivi		
	2012	2013	2014
BERGAMO	37.304	37.580	37.299
BRESCIA	49.737	49.892	49.747
COMO	19.944	19.969	19.637
LECCO	11.725	11.549	11.389
CREMONA	12.384	12.344	12.189
MANTOVA	15.083	15.051	15.027
MILANO	120.792	122.210	123.378
MONZA	30.692	30.820	30.555
LODI	7.870	7.863	7.762
PAVIA	19.358	19.356	19.196
SONDRIO	9.004	8.878	8.694
VARESE	28.738	28.743	28.456
LOMBARDIA	362.631	364.255	363.329

Il dato numerico dei contribuenti autonomi attivi mostra, quanto agli artigiani, una sostanziale tenuta a Milano, a fronte di un leggero calo a livello regionale, mentre gli esercenti attività commerciali, nel triennio di riferimento, crescono sia a livello regionale che milanese.

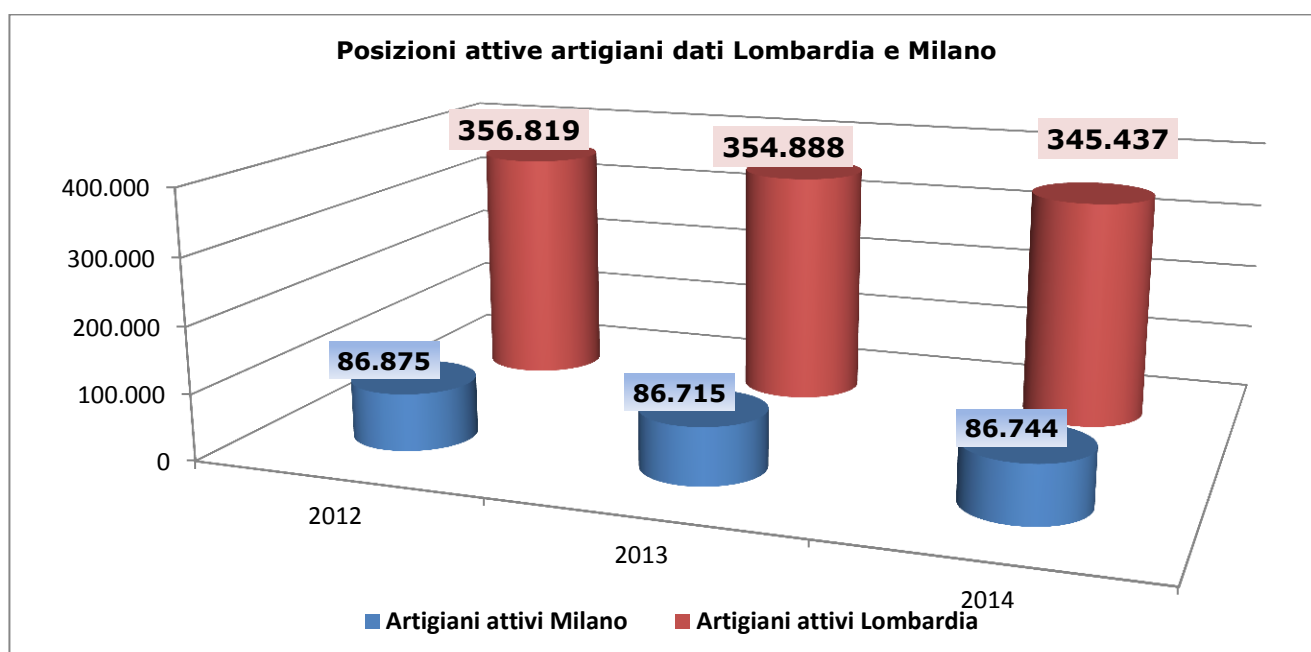
Si presentano gli incassi correnti delle due gestioni autonome.

Contributi in €	2012	2013	2014
Contributi artigiani	1.365.426.918,10	1.323.183.444,78	1.341.043.868,46
Contributi commercianti	1.333.462.430,79	1.316.148.104,20	1.329.046.232,08

I grafici a seguire, come la tabella di riferimento per la contribuzione corrente delle due gestioni autonome, evidenziano, per entrambe, un leggero calo degli incassi.

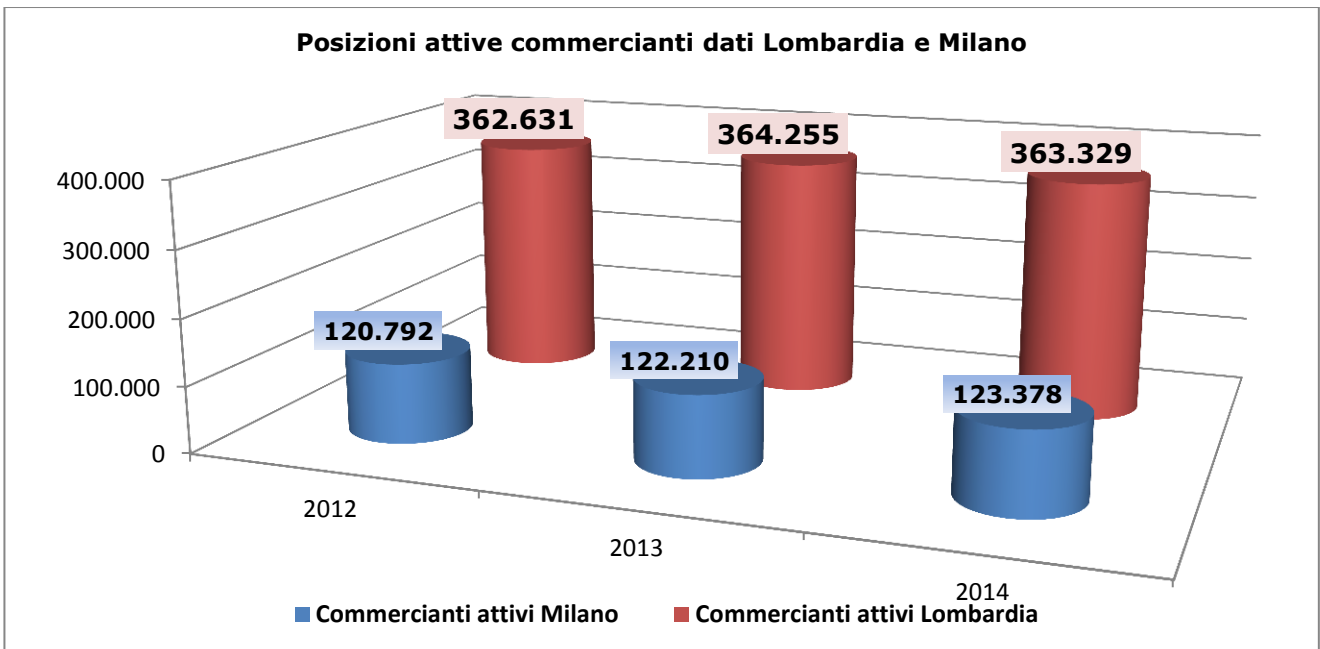
Il dato si comprende, quanto agli artigiani, a fronte della riduzione degli iscritti.

La riduzione dell'incassato nella gestione degli esercenti attività commerciali, a fronte della crescita del numero degli attivi, trova una chiave di lettura nella difficoltà a mantenere la regolarità dei pagamenti, come dimostrato dall'aumento del numero delle dilazioni di pagamento concesse dall'Istituto nel triennio 2012-2014, su cui si diffonderà, a seguire, il rendiconto.



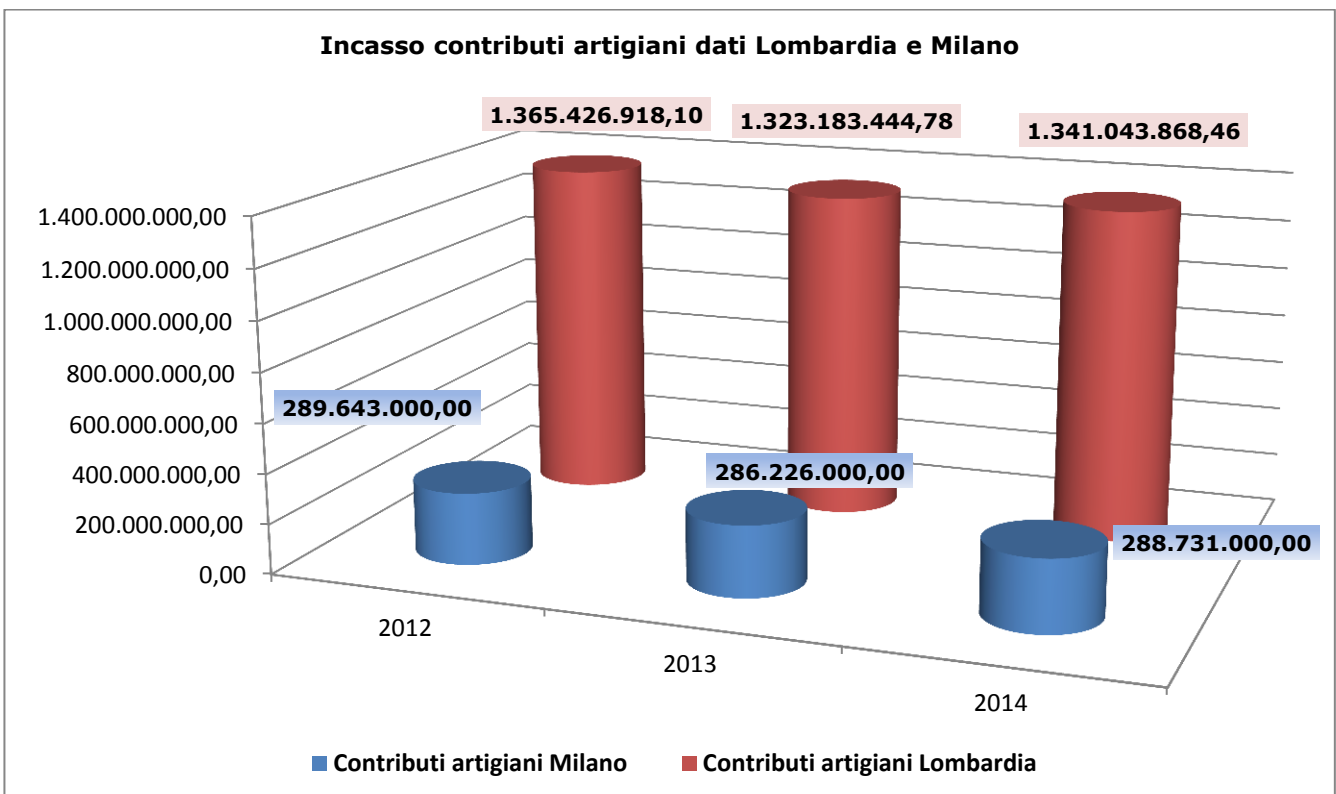
Fonte: Inps, Cruscotto Statistiche, Art./Comm.

Il grafico evidenzia che la percentuale degli artigiani milanesi sul totale dei soggetti attivi in Lombardia si attesta al 25% .



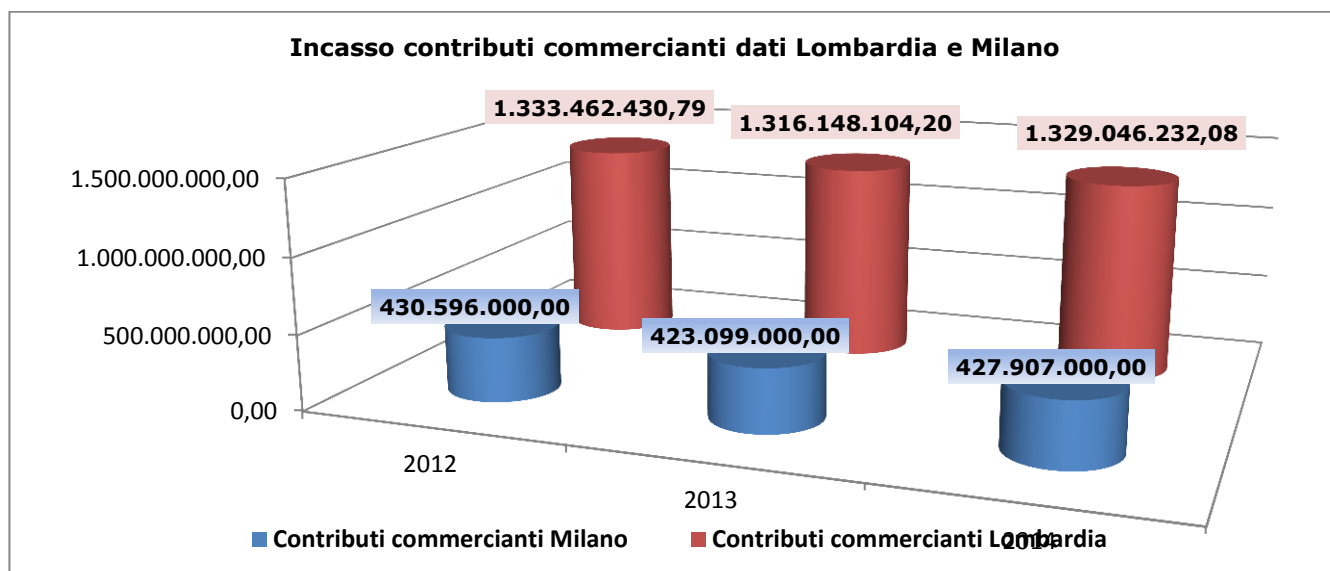
Fonte: Inps, Cruscotto Statistiche, Art./Comm.

Il grafico consente di evidenziare il peso percentuale dei commercianti di Milano rispetto al totale delle Lombardia che ammonta ad oltre il 33%.



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il grafico evidenzia che gli incassi dei contributi correnti degli artigiani milanesi rappresentano il 21% del totale regionale.



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il grafico evidenzia che gli incassi di Milano hanno lo stesso trend della regione; il capoluogo incassa, rispetto al totale della Lombardia, una quota prossima al 32%.

Dati lavoratori domestici (anno 2014)

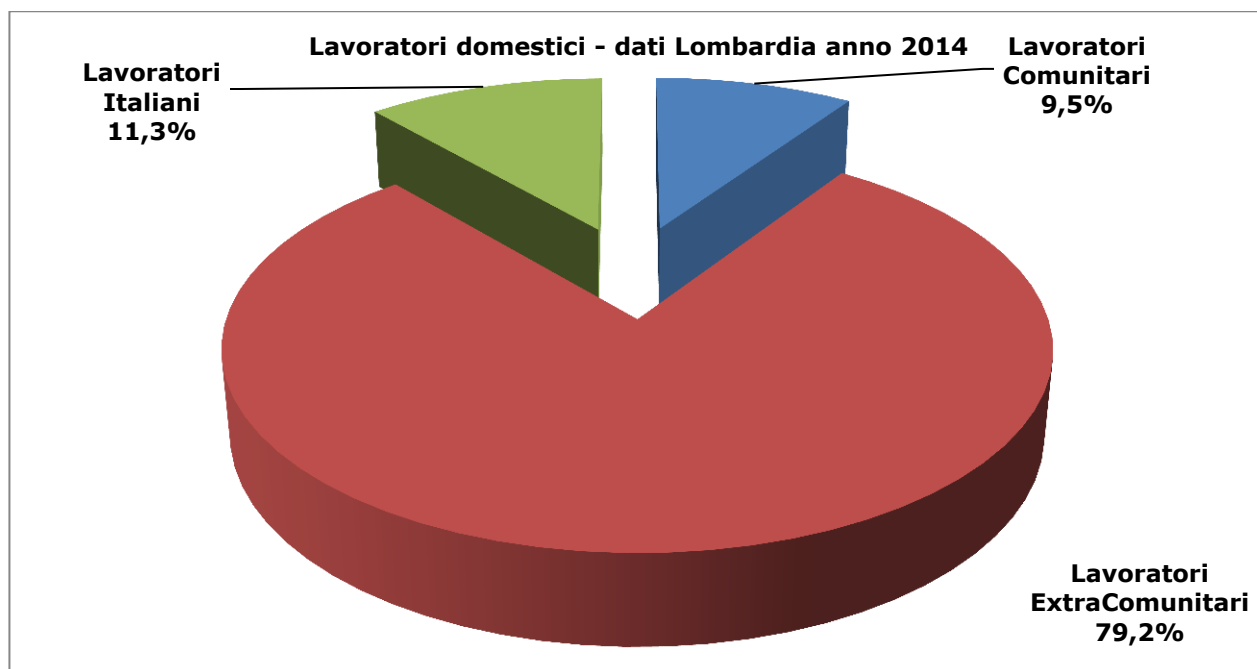
	Totale*		Lavoratori Comunitari		Lavoratori Extra Comunitari		Lavoratori Italiani	
	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro
BERGAMO	11.707	11.947	1.073	1.098	8.655	8.831	1.979	2.018
BRESCIA	17.996	18.313	1.495	1.510	14.391	14.634	2.110	2.169
COMO	7.306	7.431	757	772	5.361	5.450	1.188	1.209
CREMONA	3.821	3.905	957	990	2.110	2.139	754	776
LECCO	3.376	3.418	506	515	2.279	2.301	591	602
LODI	2.639	2.701	602	625	1.601	1.631	436	445
MANTOVA	5.739	5.819	787	796	4.079	4.133	873	890
MILANO	99.927	104.538	7.175	7.418	85.137	89.297	7.615	7.823
MONZA	12.262	12.578	1.433	1.459	9.214	9.454	1.615	1.665
PAVIA	7.785	7.995	1.369	1.404	4.936	5.065	1.480	1.526
SONDRIO	1.579	1.595	208	208	932	941	439	446
VARESE	11.883	12.112	1.263	1.278	8.610	8.781	2.010	2.053
Lombardia	186.020	192.352	17.625	18.073	147.305	152.657	21.090	21.622

	<i>Totale*</i>	Maschi	Femmine	% Maschi	% Femmine
LOMBARDIA	<i>186.020</i>	38.414	147.606	20,65%	79,35%

* *Il lavoratore che ha rapporti di lavoro attivi contemporaneamente in più regioni, è considerato più volte. Inoltre, è possibile che una stessa persona intrattenga una pluralità di rapporti con diversi datori di lavoro, come si evince dalla tabella.*

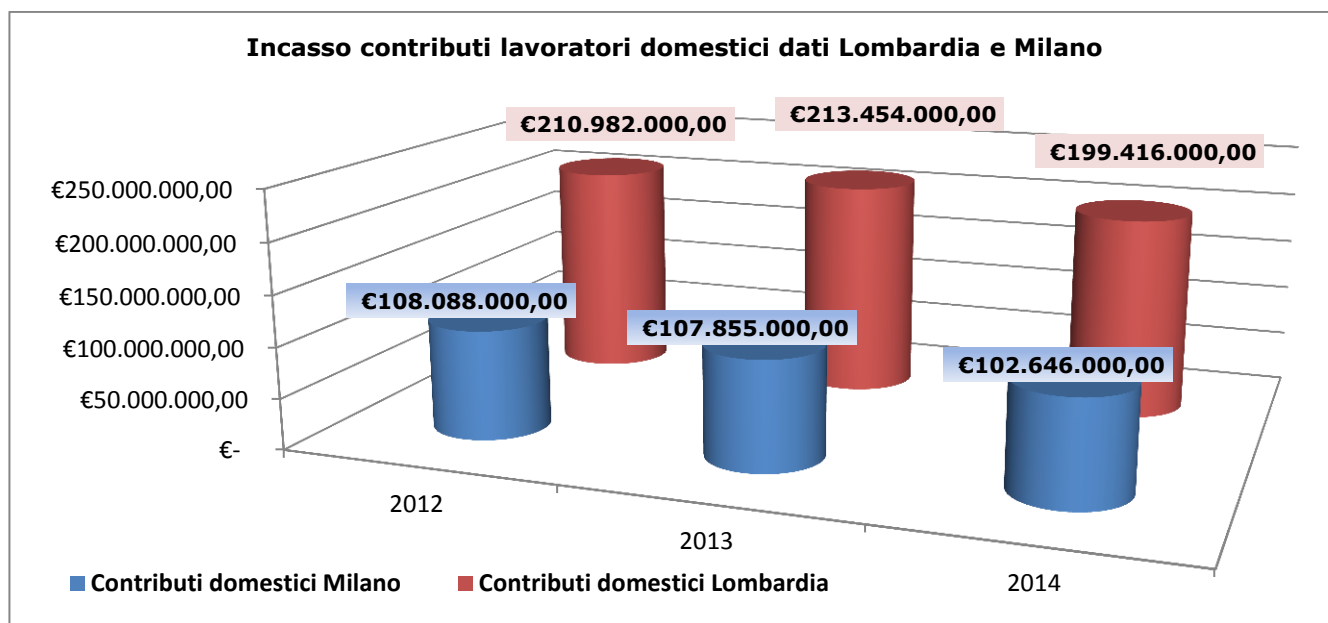
Il lavoratore domestico, prestando la propria opera per le necessità ed il funzionamento della vita familiare del datore di lavoro, rappresenta, in regione e Milano, un elemento strutturale del modello di welfare familiare italiano, sia per la cura della casa (colf) che degli anziani (badanti) ed è, come evidenziato nella tabella relativa all'anno 2014, una fonte importante di lavoro per personale extracomunitario, assunto a tempo indeterminato, come a termine.

La peculiarità dell'area metropolitana, con l'addensamento della popolazione e delle famiglie nella città e nell'hinterland è rappresentata dall'insistere del 54% dei lavoratori domestici e dei rapporti di lavoro della Lombardia su Milano. Il capoluogo esprime quindi oltre la metà della domanda dei servizi alla persona di tutta la regione.



Fonte: Inps, DataWarehouse

Il grafico evidenzia che la netta maggioranza dei lavoratori domestici sono cittadini extracomunitari e che quindi tale settore rappresenta una dei principali settori di occupazione degli immigrati.



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il grafico evidenzia che il 51% degli incassi della Lombardia proviene da Milano.

Sia la regione che il suo capoluogo vedono contrarsi l'incassato per tutti gli anni considerati.

In controtendenza, per il 2013 e solo a livello regionale, un incremento sull'anno precedente.

Si rappresenta che, sull'andamento degli incassi correnti, ha inciso l'operazione di emersione dei lavoratori privi di permesso di soggiorno disciplinata dalla L. 109/2012, senza, peraltro, invertire il trend negativo del triennio.

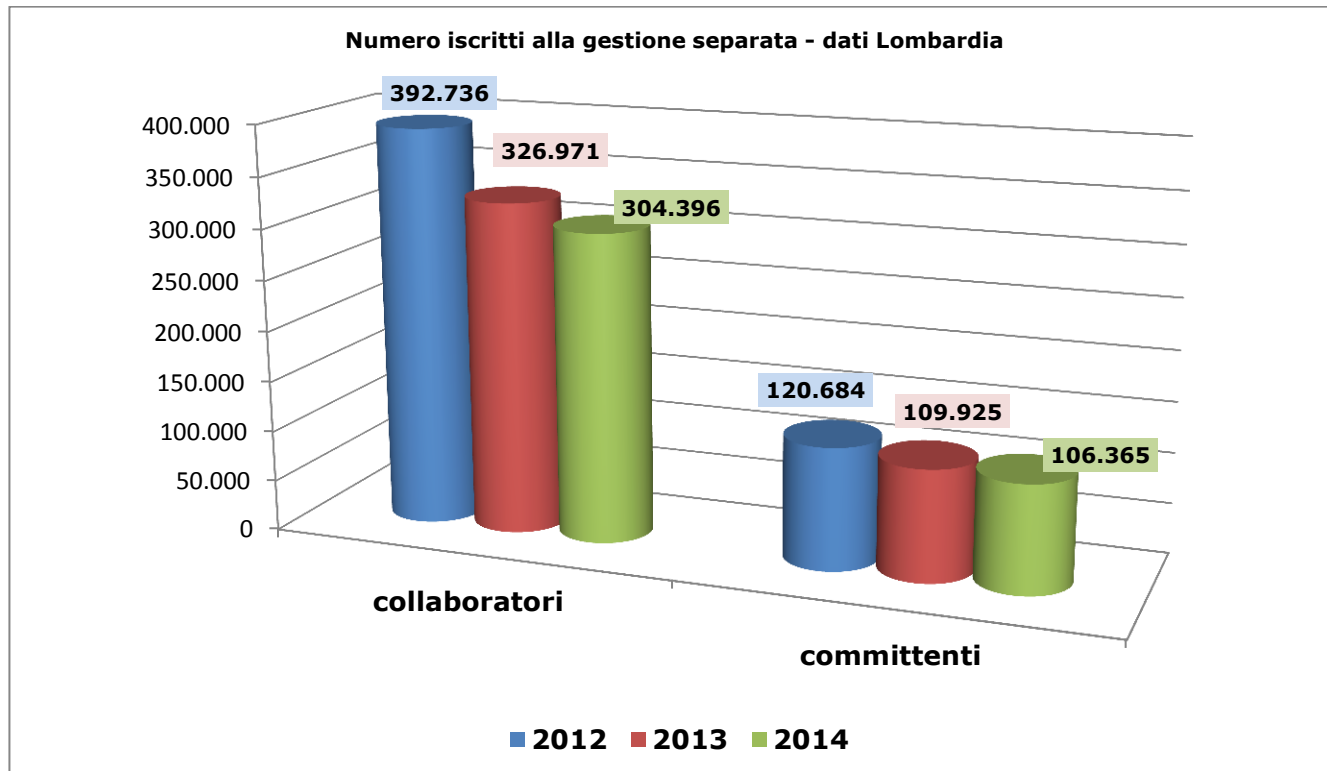
Dati committenti e collaboratori gestione separata ex. L. 335/95

	Numero collaboratori		
	2012	2013	2014
Bergamo	31.618	26.802	24.975
Brescia	35.460	29.773	28.097
Como	14.274	12.186	11.714
Lecco	8.469	6.851	6.341
Cremona	7.032	5.736	5.352
Mantova	11.919	9.455	7.007
Milano	220.136	183.310	170.573
Monza	21.316	18.247	17.457
Lodi	3.991	3.025	2.793
Pavia	13.551	11.290	10.758
Sondrio	3.236	2.518	2.331
Varese	21.734	17.778	16.998
Collaboratori	392.736	326.971	304.396

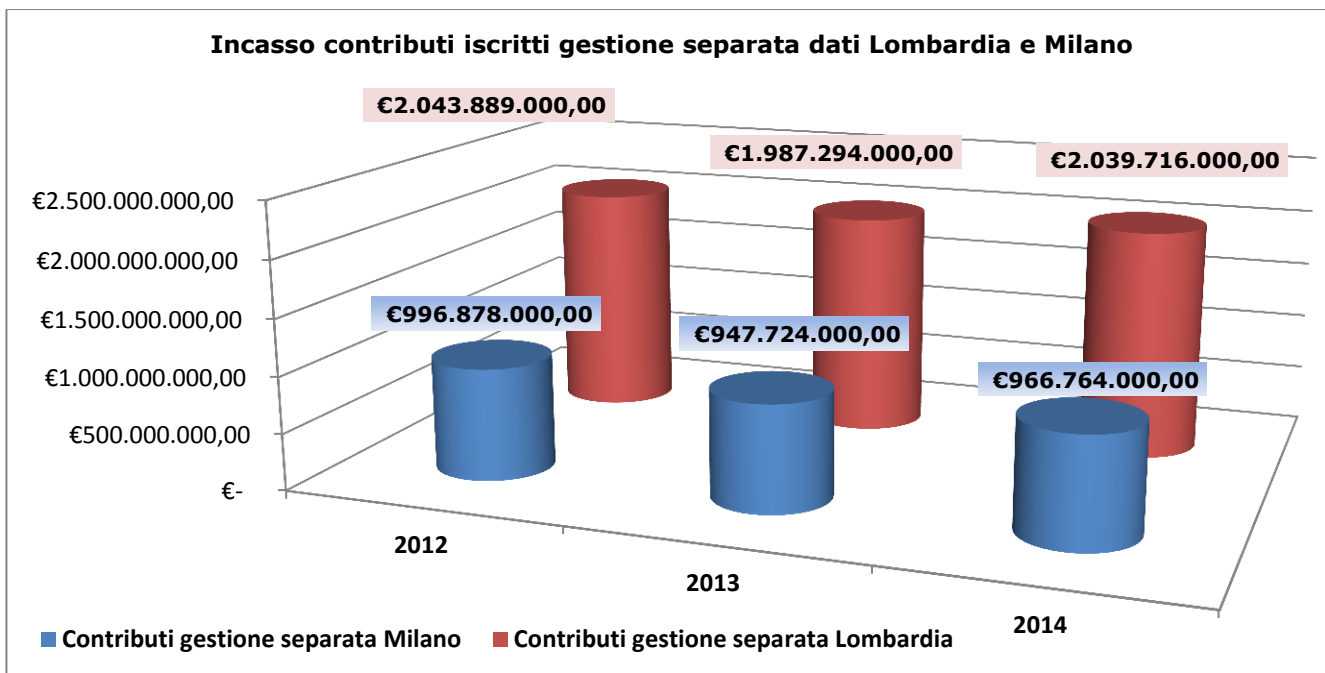
I dati evidenziano, nel settore del lavoro parasubordinato, una sensibile riduzione dei collaboratori iscritti alla gestione separata dei lavoratori coordinati e continuativi a progetto.

In particolare, il 2014 registra la riduzione del 22% dei collaboratori rispetto all'anno 2012.

	Numero committenti		
	2012	2013	2014
Bergamo	13.408	12.096	11.735
Brescia	14.564	13.312	12.879
Como	5.930	5.424	5.285
Lecco	3.787	3.238	3.134
Cremona	2.988	2.558	2.404
Mantova	3.909	3.264	3.131
Milano	51.329	47.909	46.427
Monza	8.693	8.007	7.823
Lodi	1.607	1.408	1.337
Pavia	4.173	3.673	3.482
Sondrio	1.679	1.394	1.272
Varese	8.617	7.642	7.456
Committenti	120.684	109.925	106.365



Fonte: Inps, Portale Gestione Separata, Statistiche



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il trend è stabile sul triennio per la Lombardia, mentre il dato di Milano, in controtendenza, registra un moderato calo su tutto il periodo.

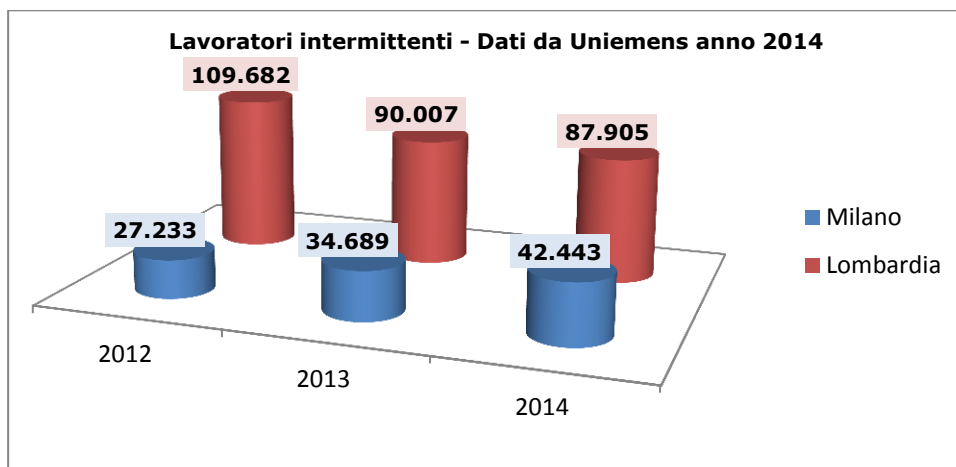
Milano si mantiene, comunque, la provincia che incassa circa la metà di quanto registra la regione.

Numero lavoratori intermittenti, assunti presso aziende immatricolate in Lombardia

SEDE	2012	2013	2014
Bergamo	12.038	8.577	7.136
Brescia	21.206	13.001	10.327
Como	6.746	4.466	3.931
Lecco	3.388	2.017	1.610
Cremona	3.725	2.451	2.172
Mantova	10.842	8.339	6.344
Milano	27.233	34.689	42.443
Monza	4.907	4.292	4.227
Lodi	1.913	1.215	1.020
Pavia	3.442	1.917	1.598
Sondrio	4.713	2.994	2.271
Varese	9.529	6.049	4.826
Lombardia	109.682	90.007	87.905

Il lavoro intermittente, con il quale il lavoratore si mette a disposizione del datore di lavoro per svolgere prestazioni di carattere discontinuo, ovvero per periodi predeterminati nell'arco della settimana, del mese o dell'anno, è oggetto di specifica analisi numerica, per la particolarità della forma contrattuale del lavoro c.d. "a chiamata".

In Lombardia, nel triennio di riferimento, si registra una progressiva riduzione (-20%) dell'utilizzo di tale contratto, con l'eccezione dei lavoratori assunti per aziende immatricolate a Milano, con un trend a crescere (+55%).



Fonte: Inps, DataWarehouse

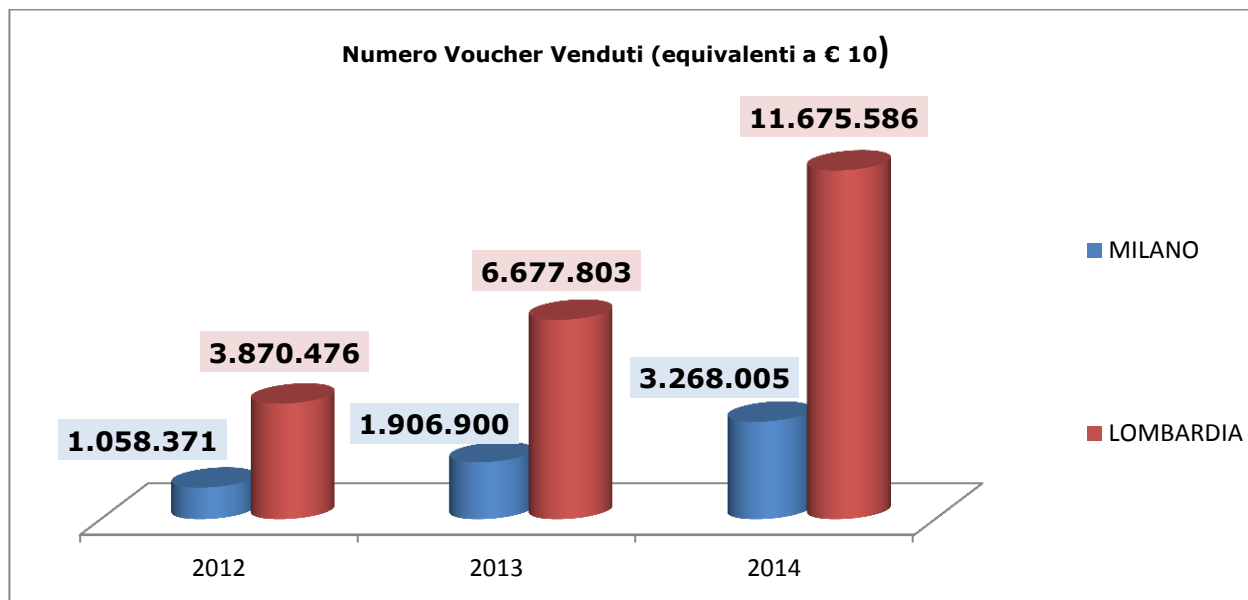
Il grafico evidenzia, infatti, che il 48% dei contratti intermittenti in Lombardia sono stipulati da aziende immatricolate a Milano.

Voucher, o buoni lavoro, venduti

Numero Voucher Venduti (equivalenti a € 10)			
	2012	2013	2014
BERGAMO	478.070	777.683	1.296.077
BRESCIA	564.935	936.263	1.728.714
COMO	229.752	315.717	556.897
LECCO	214.285	320.002	545.068
CREMONA	100.382	190.576	354.642
MANTOVA	201.393	416.491	742.478
MILANO	1.058.371	1.906.900	3.268.005
MONZA	267.707	458.872	780.478
LODI	91.651	211.223	305.873
PAVIA	180.125	290.307	508.992
SONDRIO	137.104	257.517	495.126
VARESE	346.701	596.252	1.093.236
LOMBARDIA	3.870.476	6.677.803	11.675.586

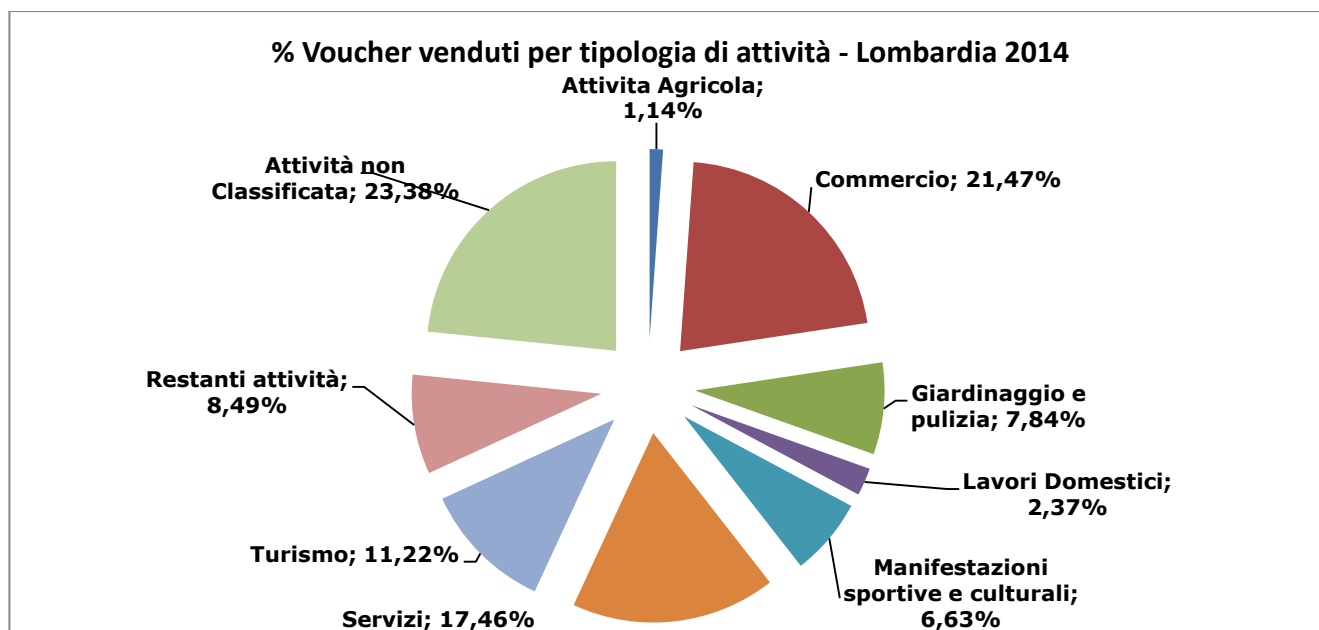
La tabella evidenzia come nel corso degli anni in esame, nonostante il periodo di crisi economica, si sia incrementato esponenzialmente (oltre il triplo) il volume di vendita dei voucher, sia a livello regionale, sia per l'area metropolitana di Milano.

Il successo dei buoni lavoro comprova come gli stessi stiano progressivamente mutando la propria natura e funzione, da mezzo legale per remunerare ed assicurare rapporti di lavoro tanto saltuari, quanto irregolari, a strumento generale, dopo la cd legge Fornero di riforma del mercato del lavoro del 2012, per assicurare e remunerare prestazioni accessorie, entro l'importo massimo annuale erogabile.



Fonte: Inps, DataWarehouse

Il grafico evidenzia che i buoni venduti a Milano rappresentano il 27-28% della Lombardia.



Fonte: Inps, DataWarehouse

Il grafico evidenzia che, nel 2014, oltre il 50% dei buoni lavoro sono stati venduti nel settore del turismo, dei servizi e del commercio.

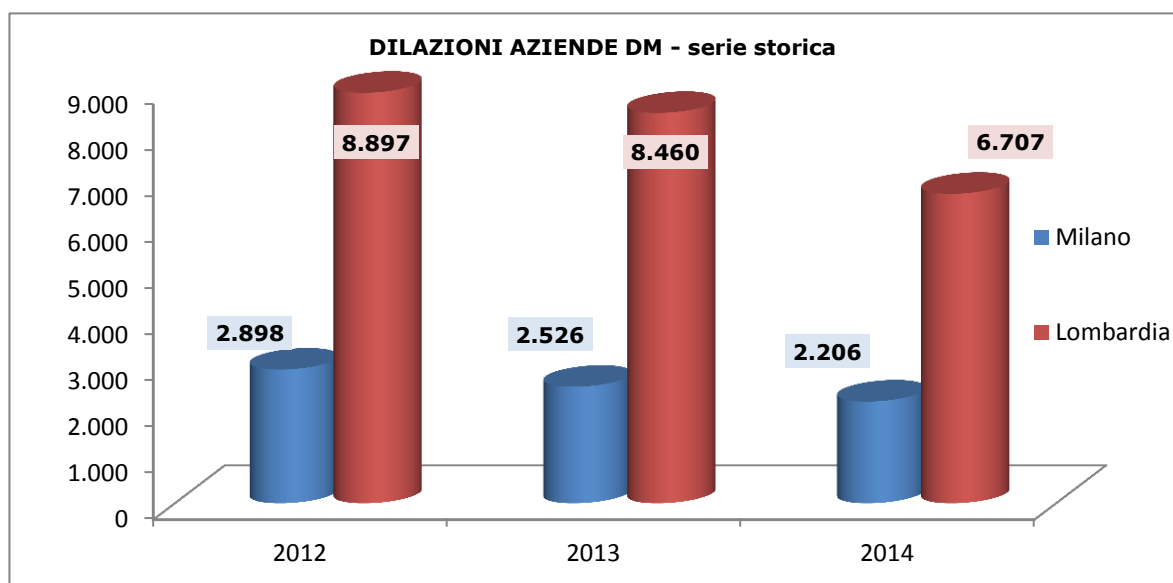
Le dilazioni

	DILAZIONI AZIENDE DM		
	2012	2013	2014
Milano	2.898	2.526	2.206
Lombardia	8.897	8.460	6.707

La domanda di dilazione consente al contribuente di rateizzare il debito contributivo in un lasso di tempo massimo di 24 mesi, consentendo il rientro graduale dall'esposizione debitoria.

La prima tabella evidenzia una riduzione delle domande di dilazione da parte delle aziende con dipendenti nel corso dei 3 anni in esame. L'andamento è, pertanto, positivo, in anni di crisi.

Il trend è identico per Milano e la Lombardia e attesta una riduzione delle dilazioni del 24% nel 2014 rispetto al 2012.



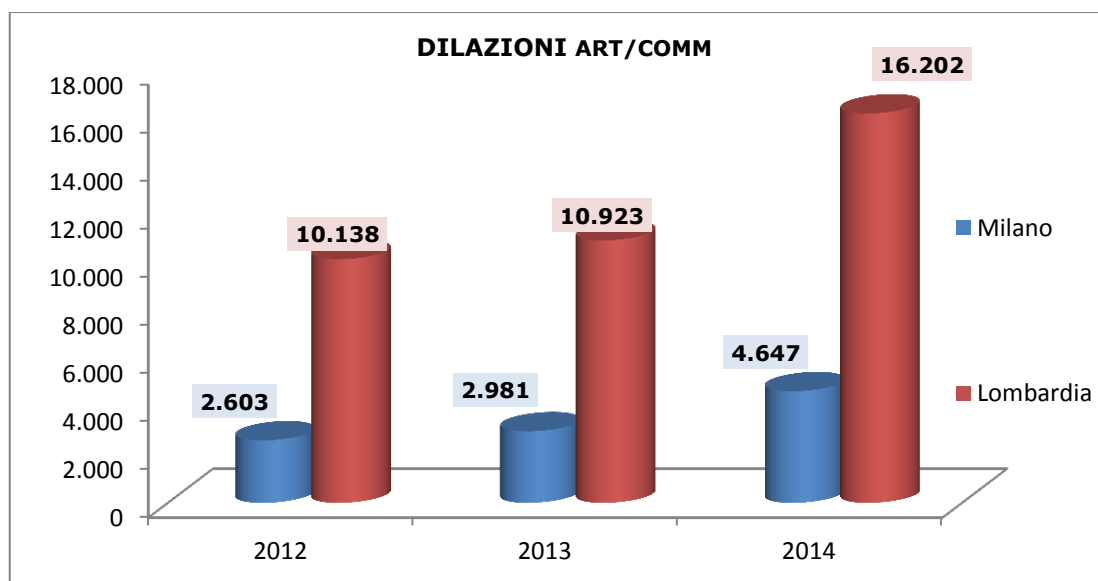
Fonte: Inps, VerificaWeb

Il grafico evidenzia che le dilazioni di Milano rappresentano il 32% di quelle presentate in Lombardia.

	DILAZIONI ART./COMM.		
	2012	2013	2014
Milano	2.603	2.981	4.647
Lombardia	10.138	10.923	16.202

La seconda tabella evidenzia, al contrario, un incremento delle dilazioni presentate dai lavoratori autonomi nel corso degli anni in questione. Il rallentamento nel versamento dei contributi, con il sempre più diffuso ricorso al pagamento dilazionato, è sintomo di accresciute difficoltà finanziarie, di perdita di occasioni di lavoro e di conseguente deficit di liquidità.

In particolare, nel 2014 si registra in regione un incremento delle dilazioni del 64% rispetto al 2012; a Milano l'incremento è ancor più marcato, pari al 78% rispetto al 2012.



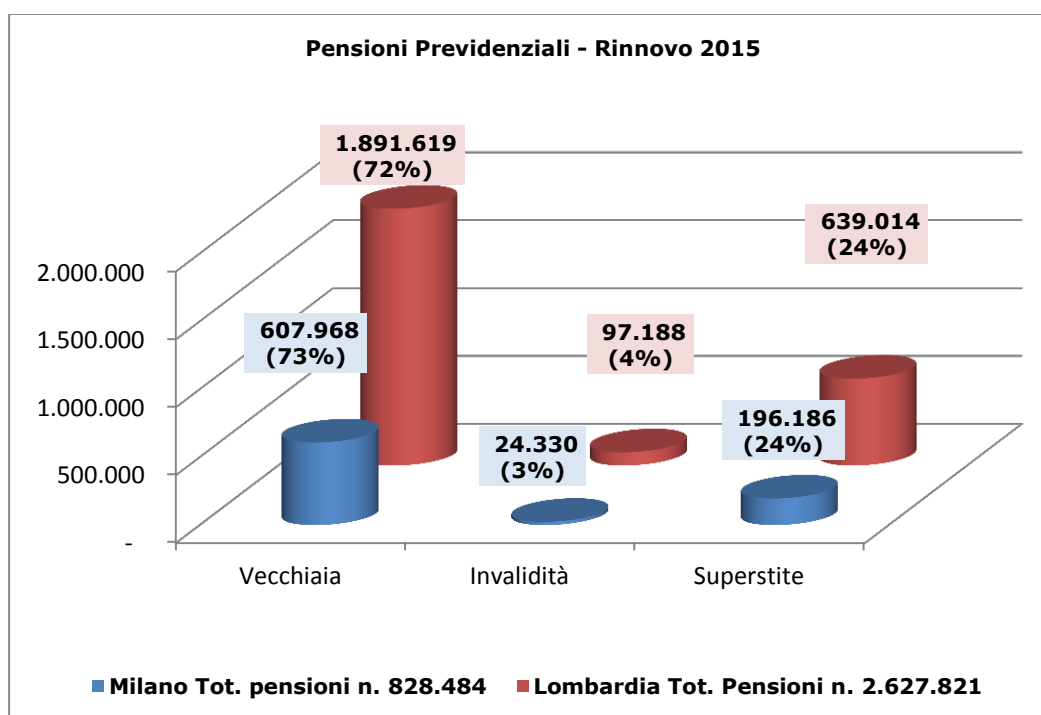
Fonte: Inps, VerificaWeb

Il grafico evidenzia come le dilazioni di Milano siano passate dal 26% al 28% di quelle della regione nel 2013 e 2014 .

LE USCITE

Le Pensioni – Gestione privata – numeri e importi medi rinnovo 2015

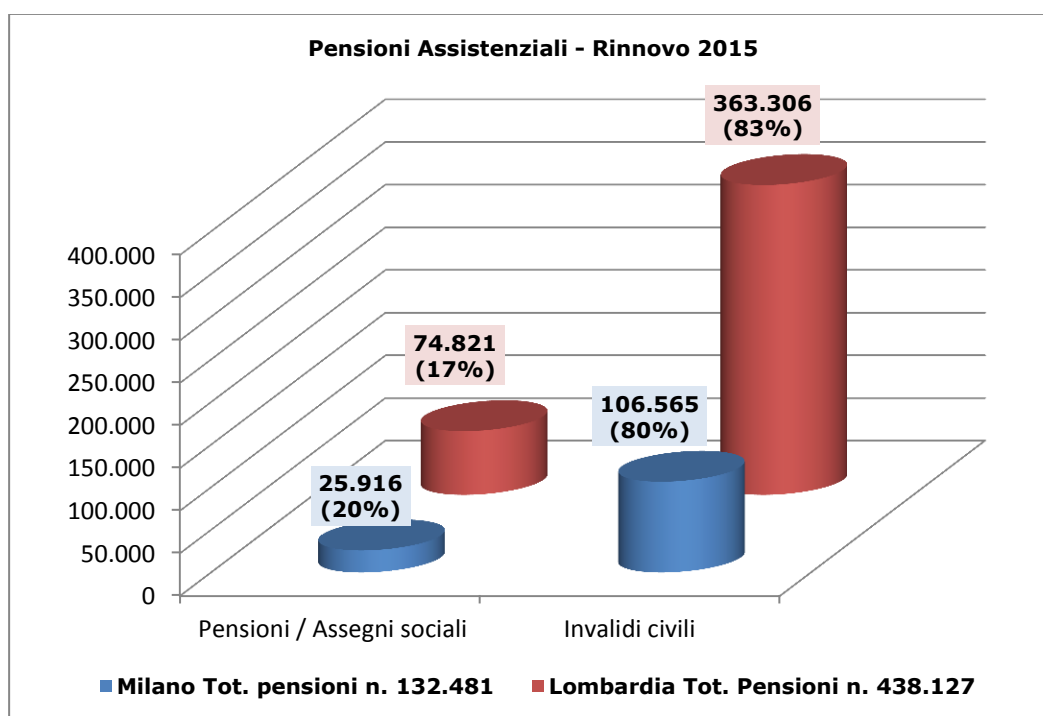
	Vecchiaia	Vecchiaia	Invalità	Invalità	Superstite	Superstite	TOTALE PENSIONI DA CONTRIBUTI
	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero
Bergamo	196.418	1.179,02	9.327	791,98	66.327	671,42	272.072
Brescia	207.737	1.123,34	11.530	753,5	76.169	631,66	295.436
Como	117.601	1.140,98	7.919	783,19	37.914	639,28	163.434
Lecco	73.330	1.203,43	3.395	789,74	22.349	703,63	99.074
Cremona	72.749	1.144,76	3.718	803,45	27.075	648,76	103.542
Mantova	83.359	1.035,18	3.559	718,61	29.453	583,49	116.371
Milano	607.968	1.394,05	24.330	829,22	196.186	768,48	828.484
Monza	167.796	1.290,85	8.991	806,05	52.776	716,25	229.563
Lodi	40.448	1.252,25	2.038	763,16	15.092	699,9	57.578
Pavia	109.412	1.132,04	9.565	696,29	43.633	627,21	162.610
Sondrio	31.729	975,6	3.517	688,9	12.821	568,43	48.067
Varese	183.072	1.192,77	9.299	795,11	59.219	686,54	251.590
Lombardia	1.891.619	1.239,63	97.188	781,54	639.014	691,38	2.627.821



Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Le prestazioni di tipo previdenziale che interessano l'area regionale sono costituite per il 72% da pensioni della categoria Vecchiaia/Anticipata, per il 4% da pensioni di Invalidità e per il restante 24% da pensioni della categoria Superstite. Tali percentuali rimangono pressoché immutate nell'area metropolitana milanese (73%; 3%; 24%).

	Pensioni/Assegni Sociali	Pensioni/Assegni Sociali	Invalidi civili	Invalidi civili	TOTALE PENSIONI DA ASSISTENZA
	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero
Bergamo	6.904	442,43	37.748	425,13	44.652
Brescia	10.317	418,51	42.700	429,26	53.017
Como	4.155	419,44	22.361	432,27	26.516
Lecco	1.951	438,67	12.189	429,62	14.140
Cremona	2.849	420,89	16.524	434,11	19.373
Mantova	3.122	412,02	17.879	431,7	21.001
Milano	25.916	461,76	106.565	430,06	132.481
Monza	5.519	419,32	28.214	426,4	33.733
Lodi	1.557	437,21	8.168	431,89	9.725
Pavia	5.395	405,09	29.728	442,96	35.123
Sondrio	1.364	389,32	10.870	431,36	12.234
Varese	5.772	423,92	30.360	425,74	36.132
Lombardia	74.821	435,46	363.306	430,33	438.127



Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

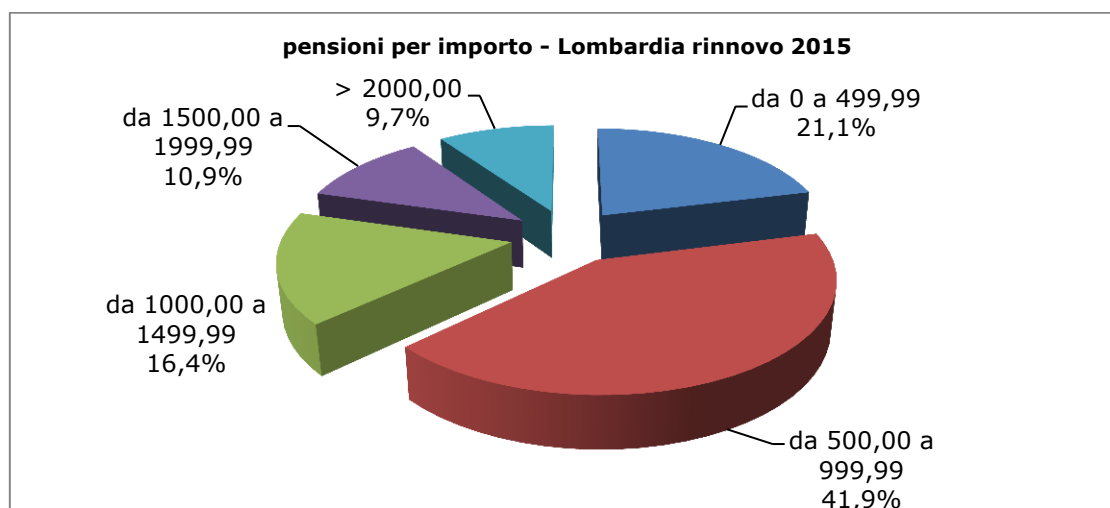
Le prestazioni di tipo assistenziale nella regione sono costituite per l'83% da pensioni erogate agli Invalidi civili e per il 17% da Pensioni/Assegni sociali. Nell'area metropolitana tali percentuali subiscono una lieve diminuzione per quanto riguarda gli Invalidi civili (80%), mentre si rileva un leggero aumento di Pensioni/Assegni sociali (20%).

E' importante precisare che le prestazioni di tipo assistenziale nella regione presentano un tasso di mascolinità notevolmente inferiore (37%) rispetto alle donne (63%).

La causa di questo fenomeno può essere attribuita ad una maggiore presenza delle donne nelle classi di età avanzata (con maggior rischio di invalidità) e ad una contestuale maggiore esposizione alla povertà delle stesse a causa di versamenti contributivi insufficienti per la maturazione di una prestazione previdenziale.

	Totale Complessivo pensioni	
	Numero	Importo annuo
		totale (milioni di Euro)
Bergamo	316.724	955,4
Brescia	348.453	897,7
Como	189.950	926,7
Lecco	113.214	995,9
Cremona	122.915	912,9
Mantova	137.372	837,4
Milano	960.965	1.120,0
Monza	263.296	1.048,2
Lodi	67.303	995,2
Pavia	197.733	876,1
Sondrio	60.301	760,9
Varese	287.722	979,4
Lombardia	3.065.948	995,3

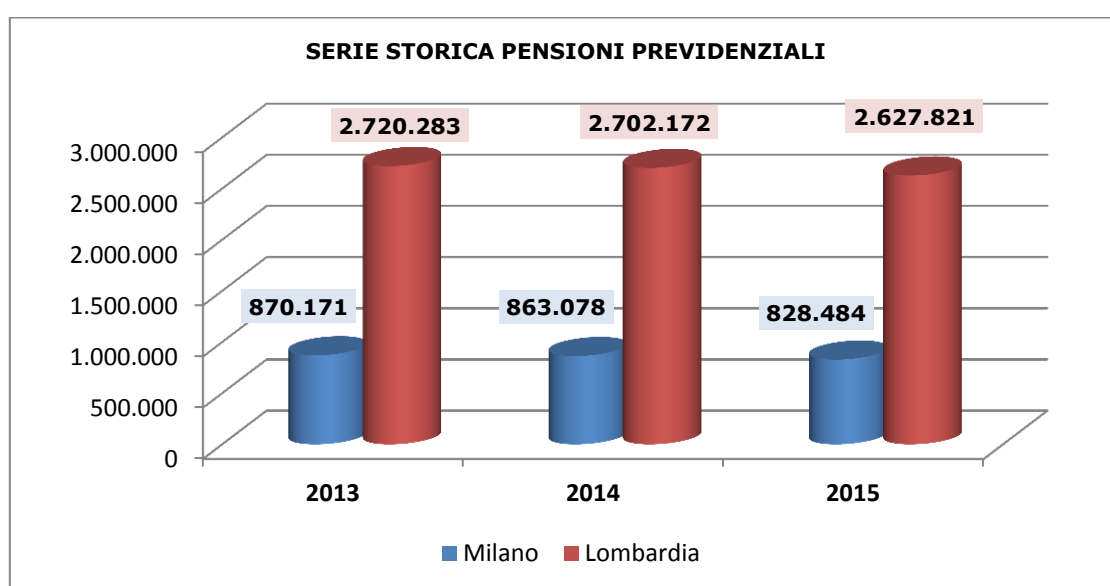
Classi di importo (in euro) rinnovo anno 2015						
	da 0 a 499,99	da 500,00 a 999,99	da 1000,00 a 1499,99	da 1500,00 a 1999,99	> 2000,00	Totale
Bergamo	67.909	133.950	52.330	37.139	25.396	316.724
Brescia	74.229	161.166	56.104	33.764	23.190	348.453
Como	44.785	79.360	32.474	18.516	14.815	189.950
Lecco	24.663	44.997	19.049	14.069	10.436	113.214
Cremona	25.429	56.437	20.540	12.047	8.462	122.915
Mantova	29.511	69.202	20.569	10.815	7.275	137.372
Milano	194.621	364.959	154.127	115.697	131.561	960.965
Monza	52.601	103.937	47.101	31.468	28.189	263.296
Lodi	13.334	28.530	11.149	7.942	6.348	67.303
Pavia	42.339	95.692	30.884	16.023	12.795	197.733
Sondrio	16.922	28.710	7.940	4.008	2.721	60.301
Varese	61.620	118.134	51.631	31.179	25.158	287.722
Lombardia	647.963	1.285.074	503.898	332.667	296.346	3.065.948



Analizzando la distribuzione delle pensioni per classi di importo mensile, si osserva una maggiore concentrazione di prestazioni che non superano i 1000 euro (63%). Tale percentuale si riduce al 58% nell'area metropolitana.

Le Pensioni – Gestione privata – serie storica

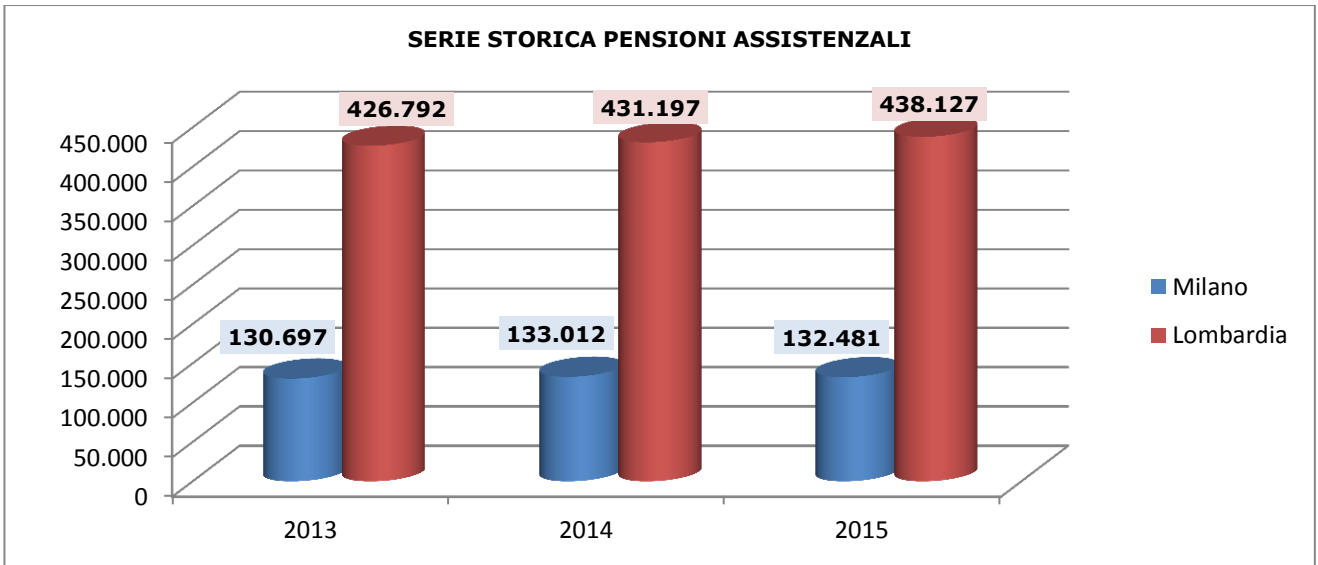
	numero pensioni da contribuzione - SERIE STORICA			
	2013	2014	2015	DIFFERENZA 2015/13
Milano	870.171	863.078	828.484	-4,8%
Lombardia	2.720.283	2.702.172	2.627.821	-3,4%



Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Analizzando le pensioni Inps vigenti all'1.1.2015 e liquidate nel 2014, emerge la conferma del trend decrescente degli ultimi anni, che vede passare il numero di prestazioni erogate da 2.720.283 nel 2013 a 2.627.821 nel 2015. La flessione è da imputarsi all'inasprimento dei requisiti di accesso a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 214/2011 (Monti- Fornero).

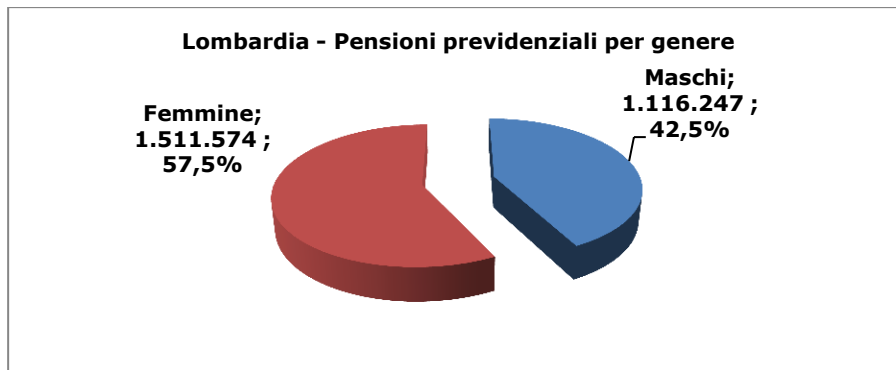
	numero pensioni da assistenza - SERIE STORICA			
	2013	2014	2015	DIFFERENZA 2015/13
Milano	130.697	133.012	132.481	1,4%
Lombardia	426.792	431.197	438.127	2,7%



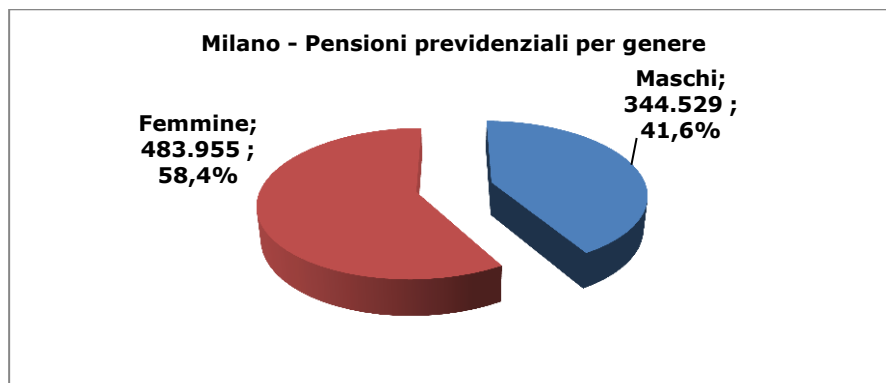
Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

La decrescita rilevata per le prestazioni previdenziali è frenata dall'andamento inverso delle prestazioni assistenziali (invalidità civile e assegni sociali), che nello stesso periodo passano da 426.792 nel 2013 a 438.127 nel 2015. Due i fattori che determinano l'incremento: la significativa presenza di cittadini stranieri in Lombardia (11,3%) e nell'area milanese (13,1%), l'inasprimento dei requisiti anagrafici per l'accesso ai trattamenti pensionistici previdenziali determinati dalla Legge n.214/2011.

Le Pensioni – Gestione privata per genere



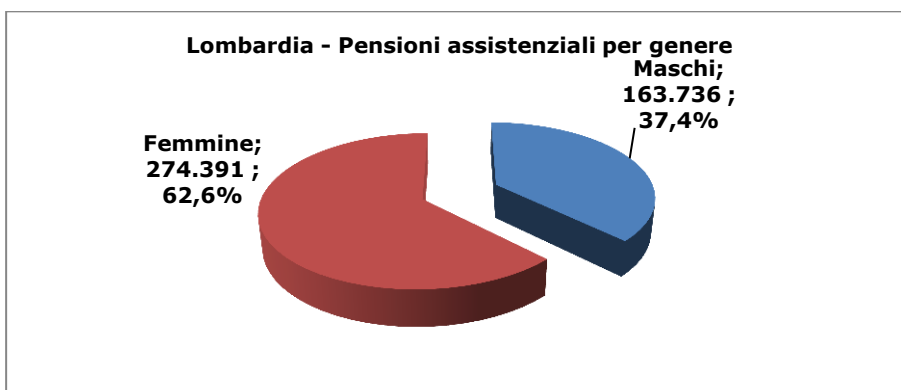
Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti



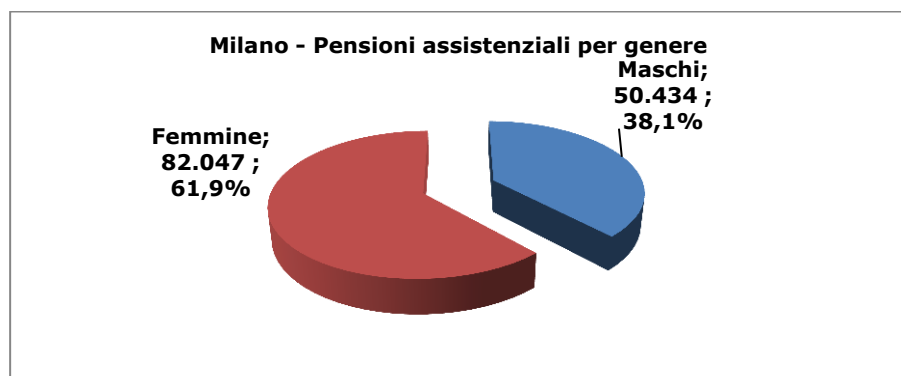
Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Le prestazioni di tipo previdenziale nell'area regionale sono erogate per il 57,5% a soggetti di sesso femminile e per il 42,5% a soggetti di sesso maschile, dato che rimane pressoché invariato nell'area milanese (58,4% e 41,6%).

Le donne si confermano soprattutto beneficiarie di pensioni di vecchiaia e superstiti. Il dato riflette senza dubbio la particolare difficoltà della donna di inserirsi stabilmente nel mondo del lavoro e/o di riuscire a conciliare il lavoro extradomestico con quello familiare. Da qui l'incidenza minima del numero di pensioni anticipate (cc.dd. "quarantiste") nel genere femminile.



Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti



Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Le prestazioni di tipo assistenziale nell'area regionale sono erogate per il 62,6% a soggetti di sesso femminile e per il 37,4% a soggetti di sesso maschile, dato che rimane pressoché invariato nell'area milanese (61,9% e 38,1%).

Le Pensioni dal 2012 al 2014 con opzione donna - Lombardia

Fondo Pensioni Lavoratori dipendenti (escluse le gestioni a contabilità separata)	5.257
Coltivatori diretti Coloni e Mezzadri	123
Artigiani	436
Commercianti	620
Trasporti	3
Elettrici	4
INPDAI	43
Totale Lombardia	6.486

Le Pensioni dal 2012 al 2014 con opzione donna - Milano

Fondo Pensioni Lavoratori dipendenti (escluse le gestioni a contabilità separata)	1.952
Coltivatori diretti Coloni e Mezzadri	10
Artigiani	91
Commercianti	193
Telefonici	1
Elettrici	1
INPDAI	30
Totale Milano	2.278

Fonte: Inps, DataWarehouse

Dal 2008 e fino al 2015, in base all'articolo 1 comma 9 della legge 243/2004, è in vigore un regime sperimentale per le sole lavoratrici, che permette loro di andare in pensione con le regole più favorevoli in vigore fino al 31 dicembre 2007, cioè con almeno 57 anni di età (58 per le lavoratrici autonome) e 35 di contributi, accettando però che la pensione sia calcolata con il sistema di calcolo contributivo.

Coloro che optano per il regime in questione subiscono mediamente una decurtazione sull'assegno che oscilla intorno 25-30% rispetto a quanto otterrebbero con il sistema misto. L'entità della riduzione dipende ovviamente dalle caratteristiche personali delle lavoratrici, in primo luogo la loro evoluzione retributiva. In linea generale, più la lavoratrice vanta una carriera anticipata - con livelli retributivi molto elevati percepiti fin dai primi anni di iscrizione all'INPS - più la riduzione sarà minore; viceversa, maggiore è l'anzianità contributiva al 31 dicembre 1995, più elevata sarà la riduzione dell'assegno pensionistico.

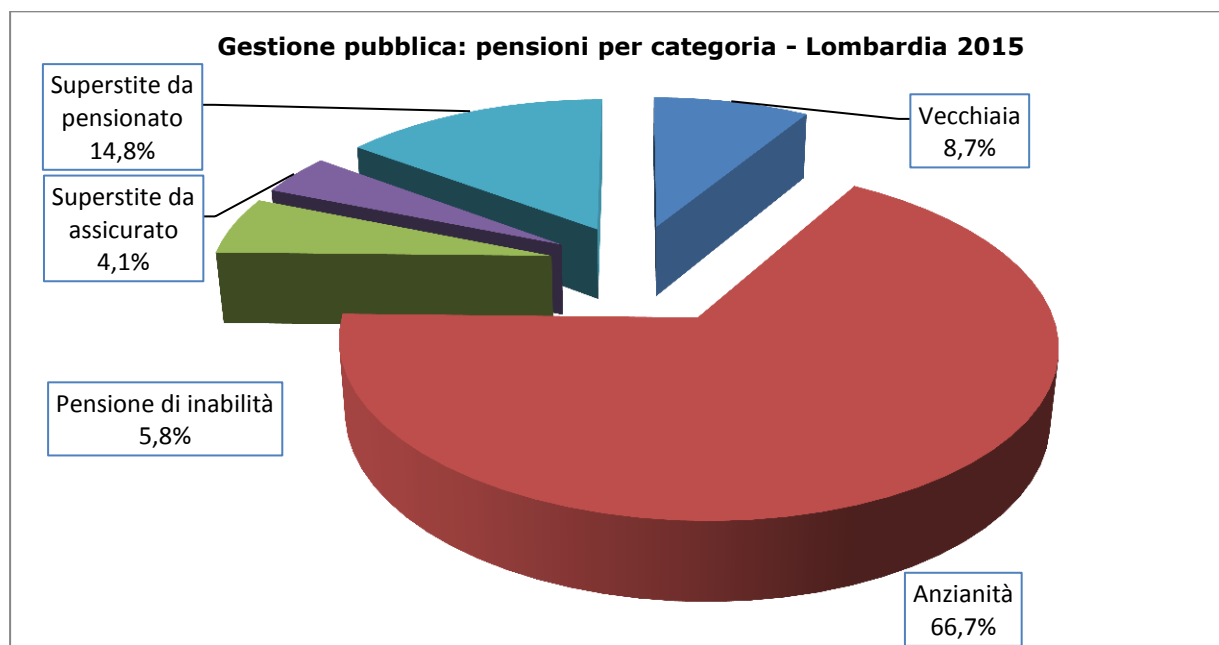
Nonostante gli effetti della decurtazione le donne lombarde hanno ritenuto decisamente interessante la possibilità concessa loro di anticipare di diversi anni l'uscita dal lavoro; difatti, nel triennio 2012 - 2014 sono 6.486 (2.278 nella sola area metropolitana) coloro che hanno optato per il regime sperimentale.

Tale dato acquista notevole rilevanza se comparato con quello nazionale: a fronte di 26.019 donne italiane che hanno accolto favorevolmente la possibilità di maturare il diritto alla pensione di anzianità con i requisiti più favorevoli in vigore prima del 2008, ben 1/4 risiede nella nostra regione; segno evidente che in Lombardia l'istituto del regime sperimentale è particolarmente apprezzato.

Le Pensioni - Gestione pubblica - anno 2015 dati Lombardia

Le pensioni gestione pubblica comprendono le seguenti casse:	
CTPS	Cassa Trattamenti Pensionistici Statali
CPDEL	Cassa Pensioni Dipendenti Enti locali
CPI	Cassa Pensioni Insegnanti (asili e scuole elementari parificate)
CPUG	Cassa Pensioni Ufficiali Giudiziari
CPS	Cassa Pensioni Sanitari

	Numero Pensioni per categoria	Importo medio mensile
Vecchiaia	28.221	2.267,84
Anzianità	216.670	1.727,68
Pensione di inabilità	18.857	1.625,12
Superstite da assicurato	13.346	910,2
Superstite da pensionato	47.945	1.044,30
Totale	325.039	1.634,26

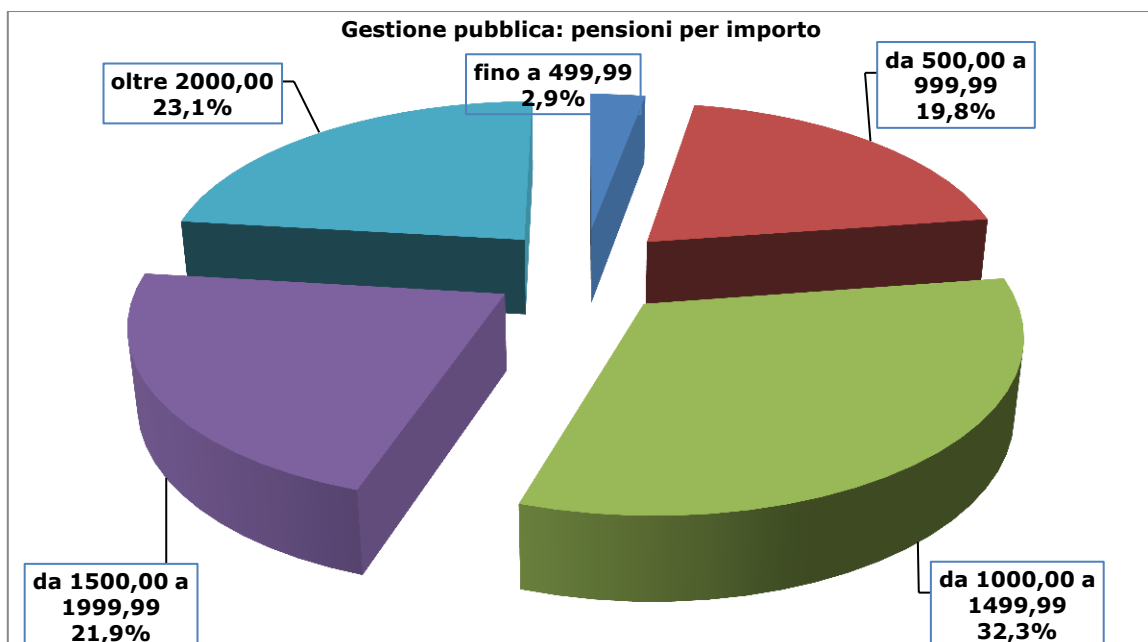


Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Le prestazioni della Gestione pubblica sono costituite per il 66,7% da pensioni della categoria Anzianità, per l'8,7% della categoria Vecchiaia, per il 5,8% della categoria Inabilità e per il 18,9% della categoria Superstiti.

L'elevata percentuale delle pensioni di anzianità vigenti è attribuibile al collettivo delle pensioni tuttora in essere liquidate ante Decreto Legislativo n. 503/92 e Legge 449/97, i cui effetti hanno portato all'inasprimento dei requisiti di accesso.

Totale pensioni per classi d'importo Lombardia anno 2015	
Importo	numero pensioni
fino a 499,99	9.419
da 500,00 a 999,99	64.248
da 1000,00 a 1499,99	105.041
da 1500,00 a 1999,99	71.205
oltre 2000,00	75.126
Totale	325.039

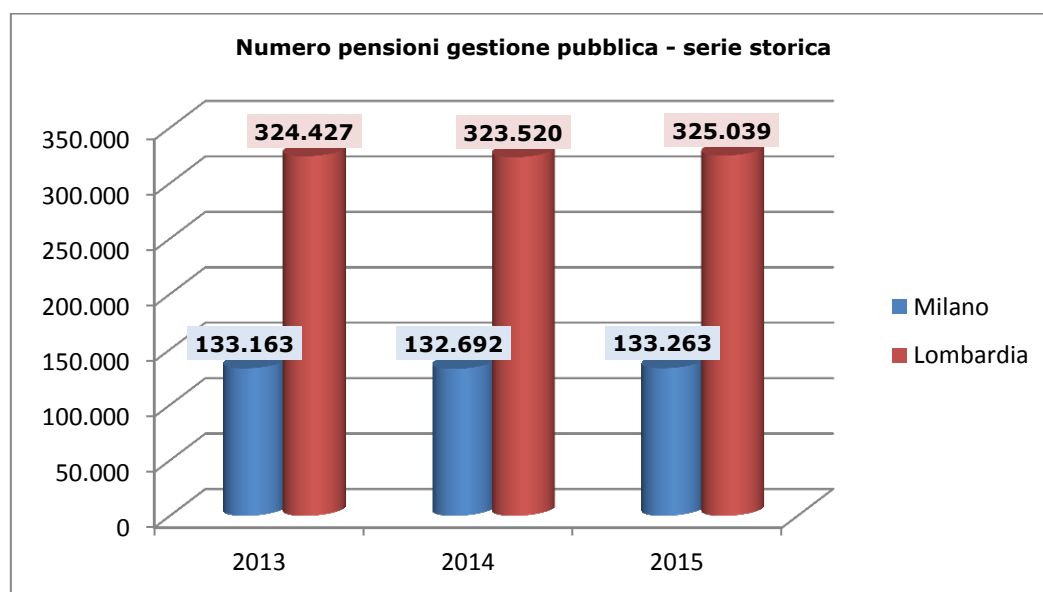


Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Analizzando la distribuzione per classi di importo mensile, si registra un'accentuata differenza fra la percentuale delle pensioni inferiori a 500 euro (2,9%) nel pubblico impiego rispetto al 21,1% nella gestione privata. Viceversa, il dato relativo alle pensioni superiori a 2.000 euro si attesta su una percentuale pari al 23,1% nel settore pubblico contro il 9,7% nel settore privato.

Le Pensioni – Gestione pubblica – serie storica

	numero pensioni Gestione Pubblica - serie storica			
	2013	2014	2015	Differenza 2015/13
Milano	133.163	132.692	133.263	0,08%
Lombardia	324.427	323.520	325.039	0,19%

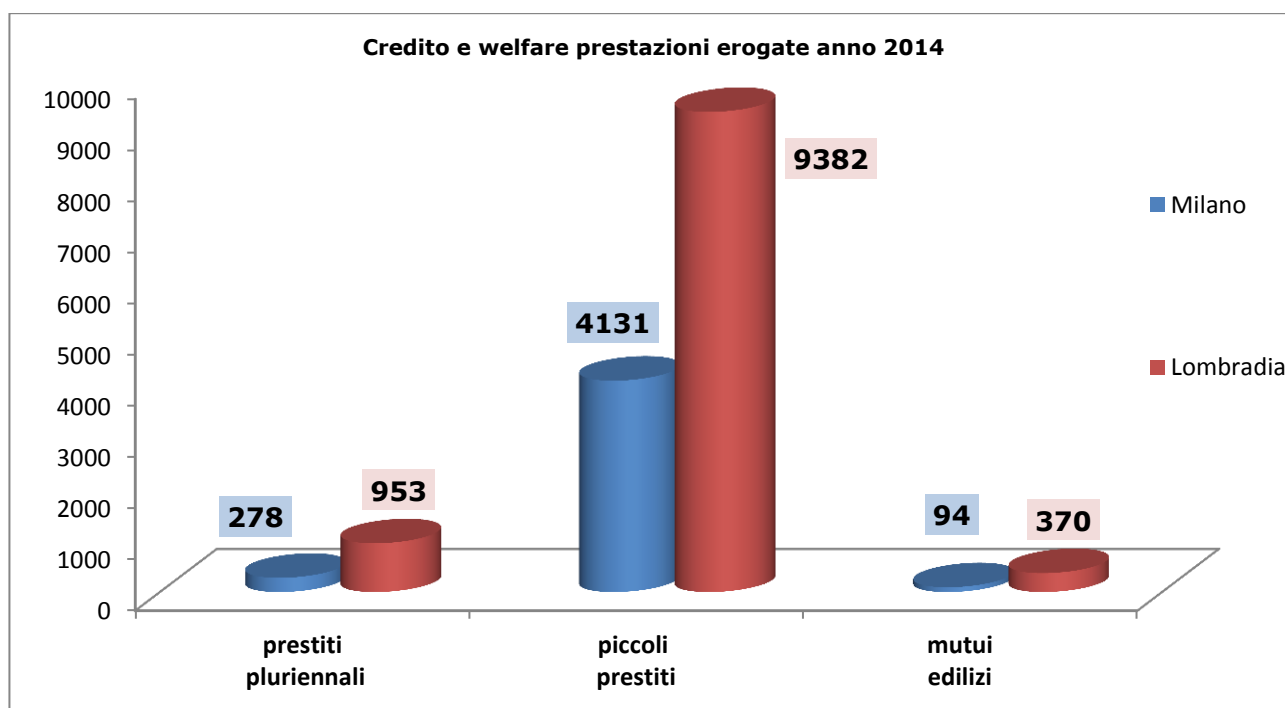


Fonte: INPS, Osservatorio sulle pensioni vigenti

Dall'analisi dei dati riferiti all'ultimo triennio non si rilevano significative variazioni del numero di pensioni vigenti nel settore pubblico.

Credito e welfare anno 2014 prestazioni erogate

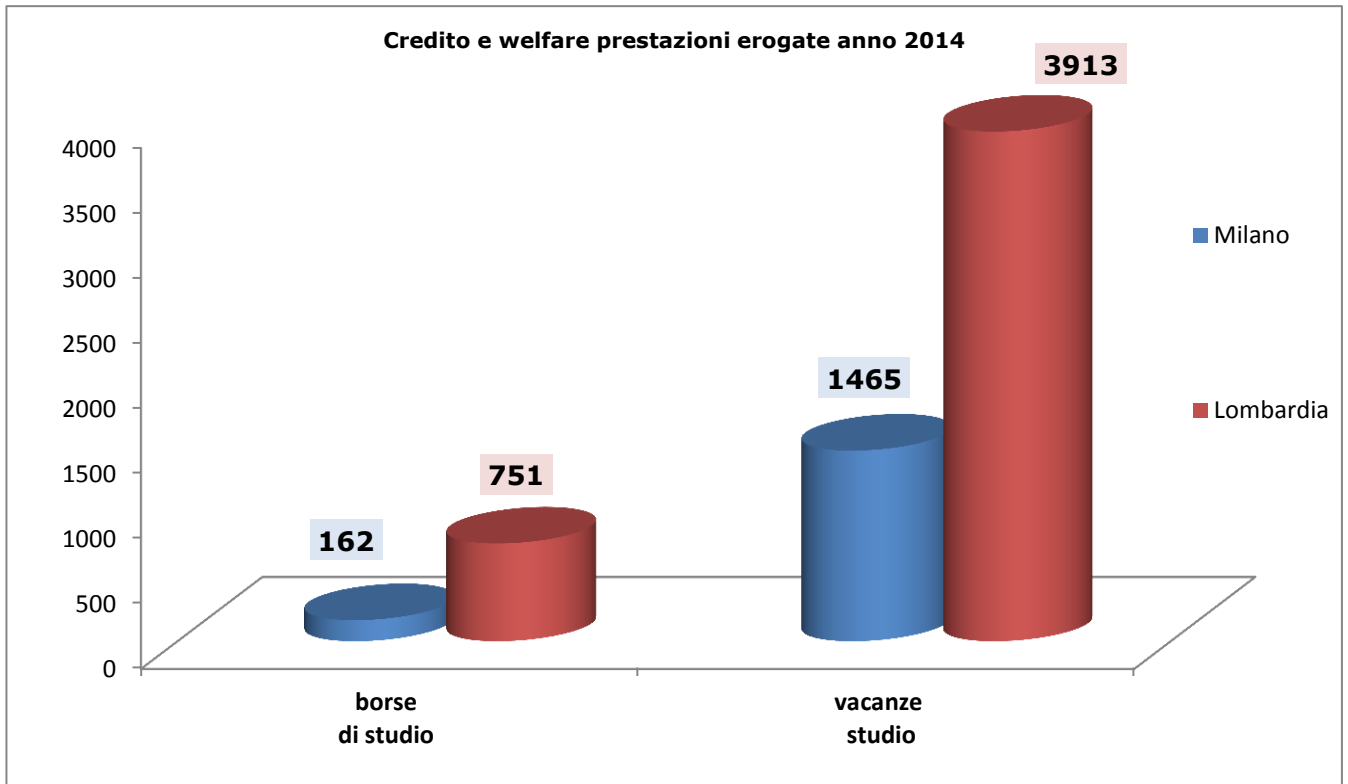
	prestiti pluriennali	piccoli prestiti	mutui edilizi
Milano	278	4.131	94
Lombardia	953	9.382	370



Fonte: INPS, VerificaWeb

L'analisi della produzione dell'attività creditizia, rivolta ai lavoratori e pensionati della Gestione Pubblica, evidenzia la "tenuta" delle prestazioni creditizie storiche (piccoli prestiti e prestiti pluriennali) oltre che dei mutui ipotecari seppur con un lieve decremento di quest'ultima linea, sintomatico della crisi del mercato immobiliare.

	borse di studio	vacanze studio
Milano	162	1.465
Lombardia	751	3.913

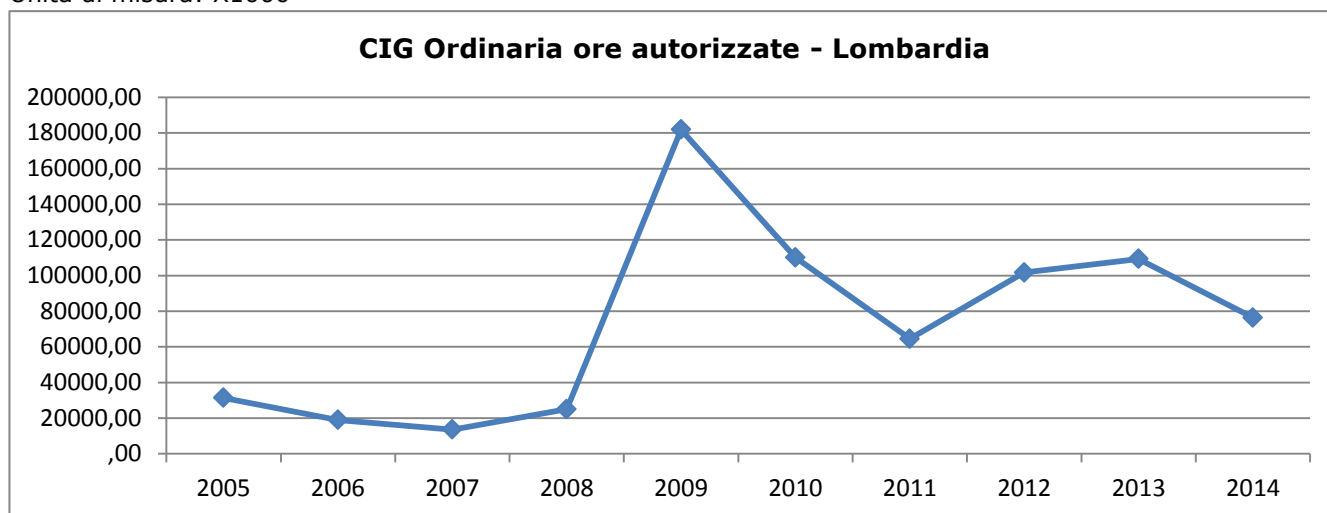


Fonte: INPS, VerificaWeb

Si tratta di prestazioni rientranti nel più ampio sistema di "protezione pubblica". In tale ambito, l'Istituto propone oggi anche forme di intervento socio-assistenziale a favore di lavoratori, studenti, famiglie e anziani, e altri soggetti, sempre della gestione pubblica, offrendo una variegata tipologia di prestazioni con l'obiettivo di promuovere il benessere individuale e collettivo.

La Cassa integrazione guadagni – serie storica

Unità di misura: X1000

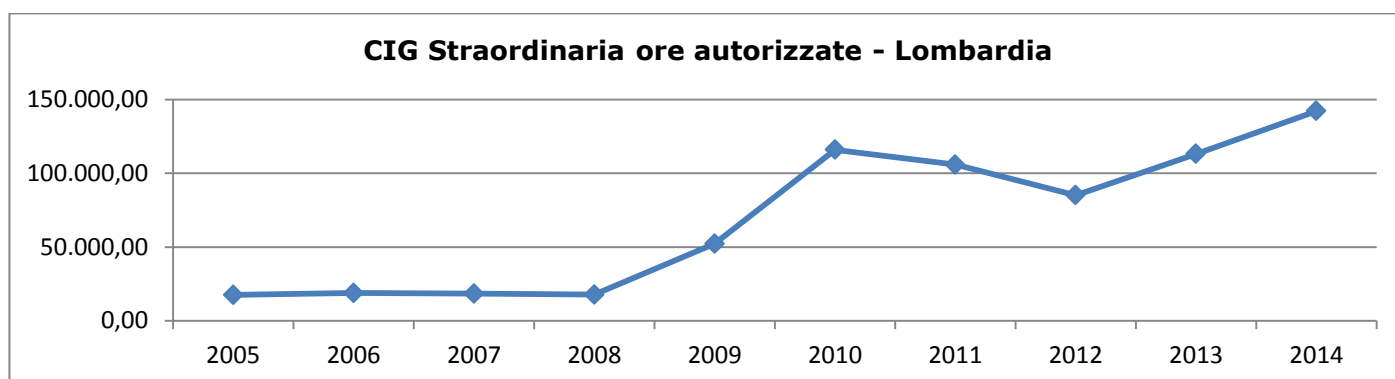


Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Lombardia	31.349,0	18.963,8	13.564,8	25.000,4	181.831,3	110.092,0	64.493,3	101.686,1	109.310,8	76.353,2

Fonte: INPS, Osservatori statistici, Cassa Integrazione Guadagni-Ore Autorizzate

Nel grafico si nota un notevole incremento (da 40.000 a 180.000) di ore autorizzate in corrispondenza dell'anno 2009, primo anno della grande crisi, quando le aziende industriali in difficoltà utilizzano l'ammortizzatore sociale. Tale dato scende in corrispondenza degli anni 2010 e 2011 poiché, verosimilmente, le aziende esauriscono le 52 settimane consecutive che la legge n.164/1975 concede nel biennio (mobile), per poi incominciare a risalire nel 2012 e 2013 sempre per effetto del biennio mobile, nel momento in cui le aziende hanno di nuovo a disposizione 52 settimane.

Unità di misura: X1000

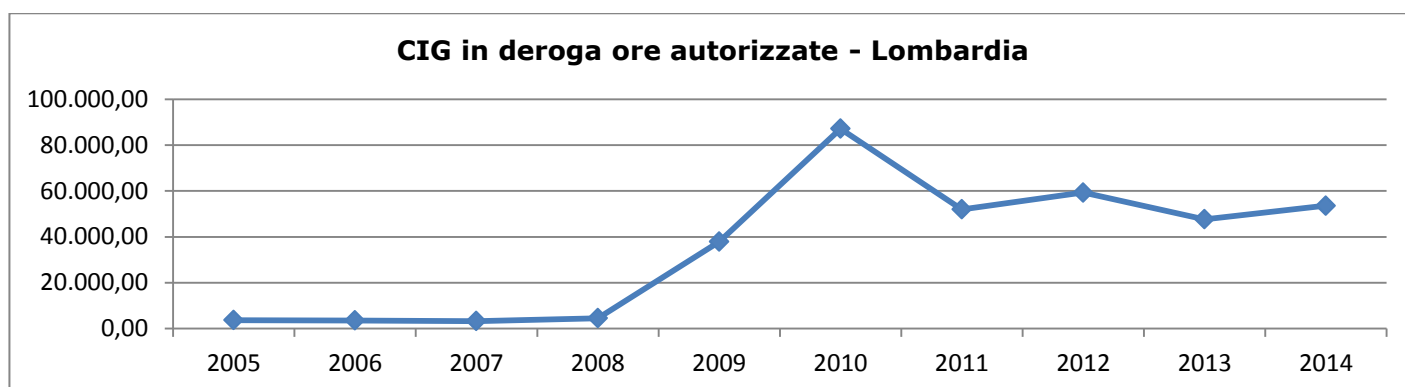


Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Lombardia	17.475,18	18.835,07	18.396,60	17.785,32	52.257,20	115.951,66	105.883,10	85.079,08	113.102,85	142.224,86

Fonte: INPS, Osservatori statistici, Cassa Integrazione Guadagni-Ore Autorizzate

Anche in questo caso il picco di ore autorizzate si riscontra a partire dal 2010 perché le aziende rientranti nella normativa della legge 223/91, avendo esaurito l'ammortizzatore ordinario, si avvalgono di quello straordinario. Il fenomeno è tuttora in crescita per effetto delle proroghe.

Unità di misura: X1000

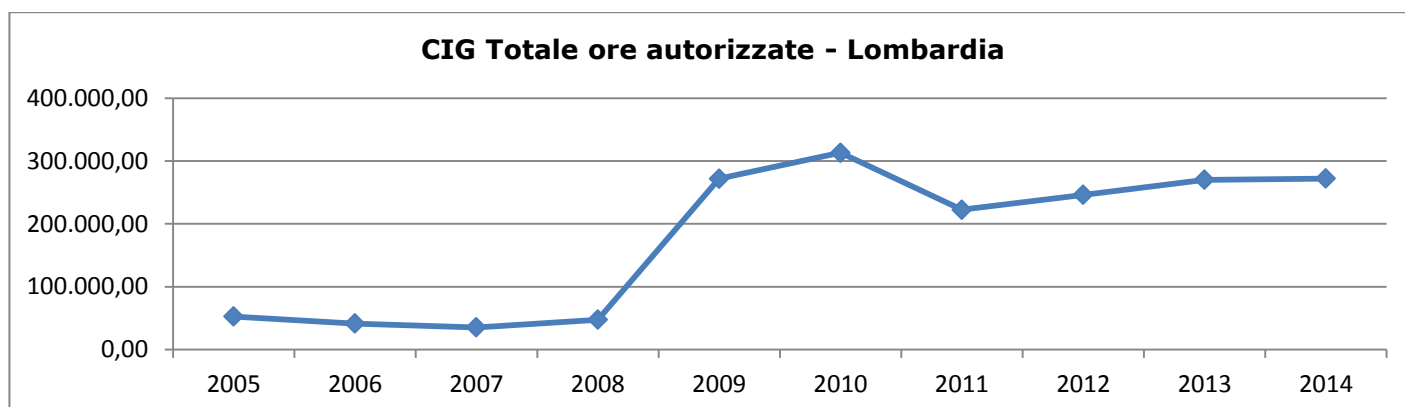


Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Lombardia	3.697,72	3.493,80	3.262,11	4.509,73	37.845,79	87.172,57	51.954,34	59.306,27	47.620,19	53.569,73

Fonte: INPS, Osservatori statistici, Cassa Integrazione Guadagni-Ore Autorizzate

A partire dal 2009 le aziende che non possono beneficiare della CIGO (perché escluse) si avvalgono della CIGD, ma il picco che si riscontra nell'anno 2010 è determinato anche dalle ore autorizzate per le aziende che, avendo esaurito la CIGO, hanno la possibilità di ricorrere all'ammortizzatore in deroga. È ovvio che le ore autorizzate di CIGD risentono dei fermi amministrativi per carenza di stanziamenti.

Unità di misura: X1000

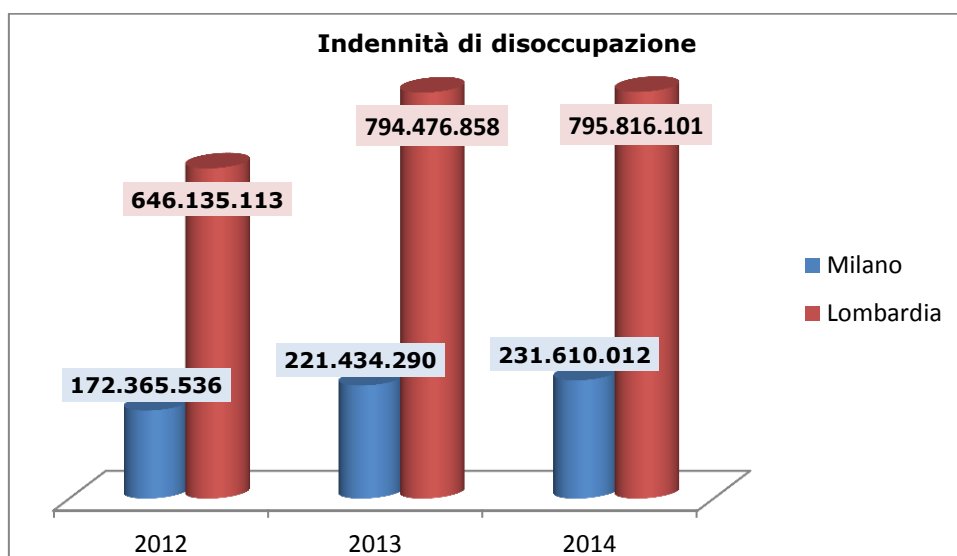


Anno	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Lombardia	52.521,94	41.292,63	35.223,56	47.295,45	271.934,30	313.216,19	222.330,72	246.071,41	270.033,86	272.147,79

Fonte: INPS, Osservatori statistici, Cassa Integrazione Guadagni-Ore Autorizzate

Il quadro complessivo è quello di una sostanziale stabilità di ore autorizzate tra il 2013 e il 2014, segno che non si è fuori del tutto dalla crisi.

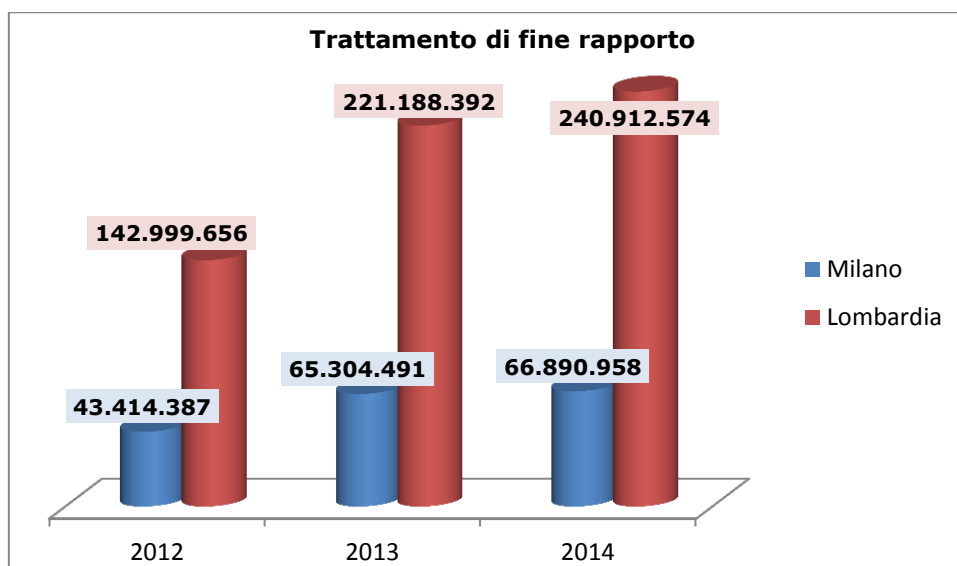
Indennità di disoccupazione in €



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il grafico è significativo perché illustra la grave situazione di crisi che ha colpito le aziende soprattutto nel periodo dal 2012 al 2013, registrando un forte incremento del dato economico.

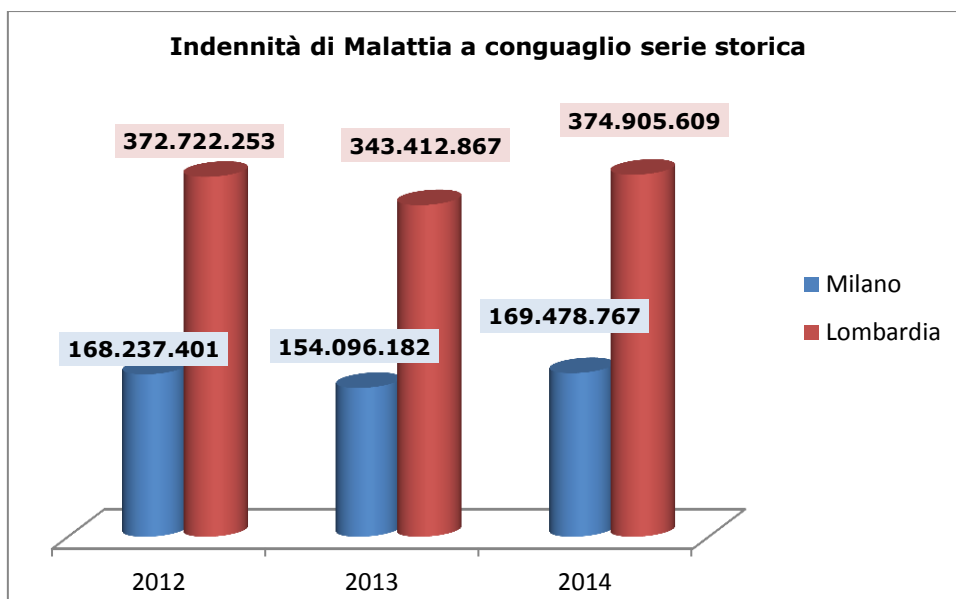
Trattamento di fine rapporto – Fondo di Garanzia in €



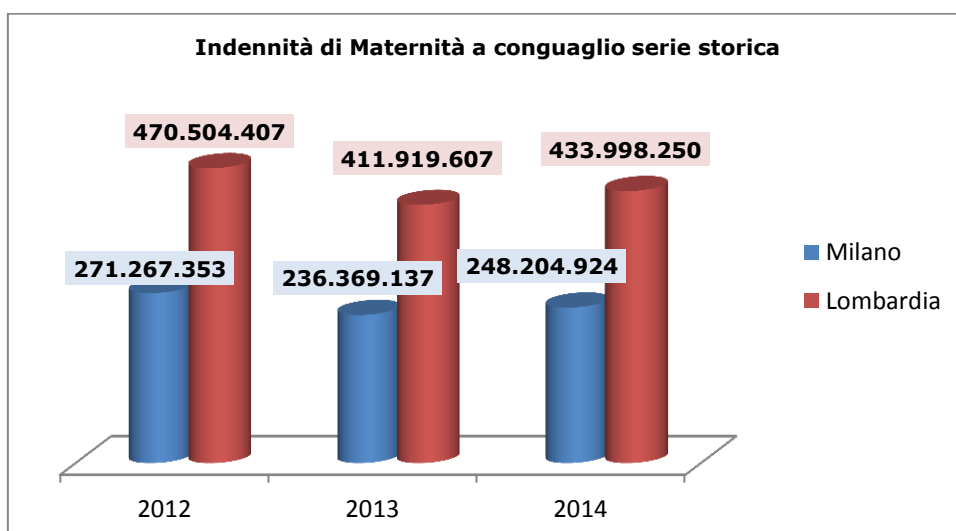
Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

Il Fondo interviene in caso di fallimento dell'azienda o concordato preventivo o amministrazione straordinaria, ovvero nel caso di insolvenza del datore di lavoro nell'erogazione del Trattamento di fine rapporto. Anche per il Trattamento di Fine Rapporto, come per l'Indennità di Disoccupazione, si evidenzia il forte incremento del dato economico nel periodo 2012/2014.

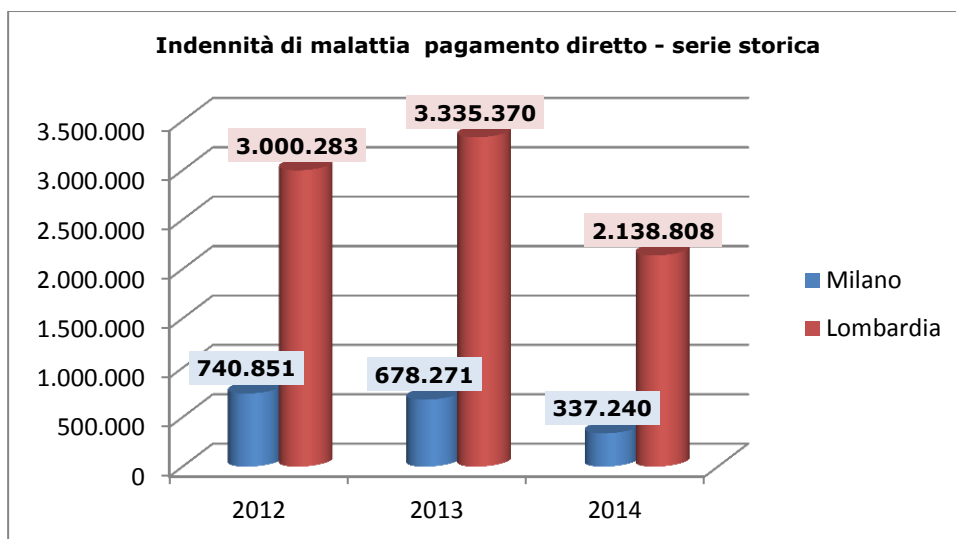
Indennità di malattia e maternità in €



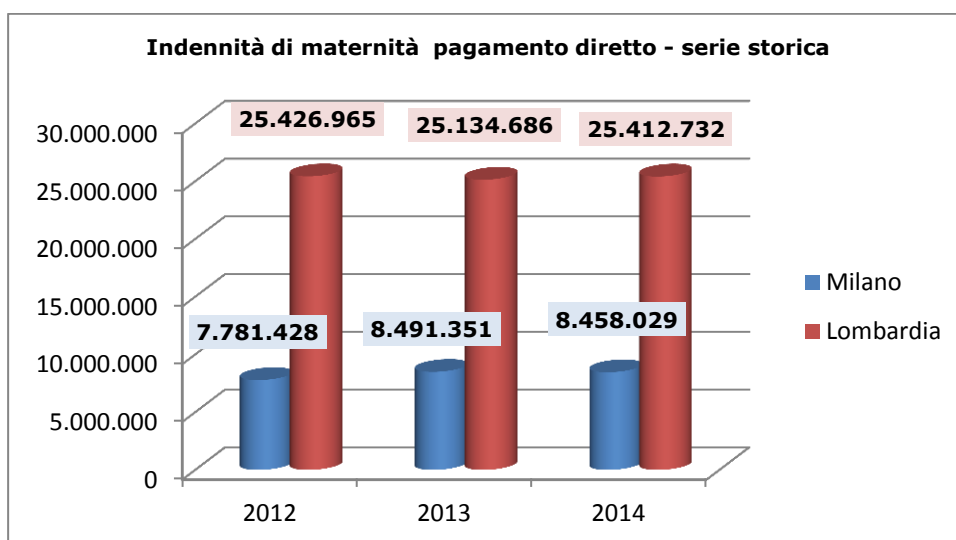
Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale



Fonte: Inps, Sap-Contabilità Generale

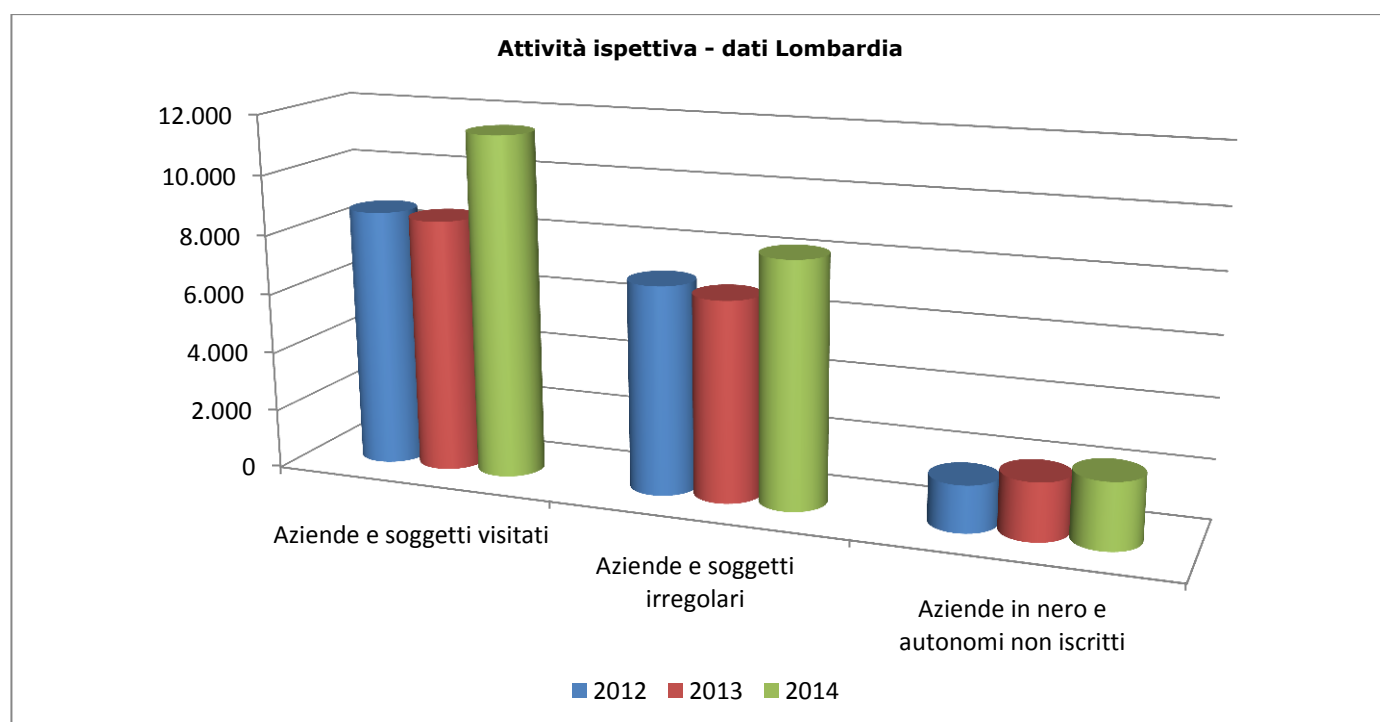
In relazione ai dati concernenti l'andamento dei costi sostenuti per il pagamento dell'indennità di malattia nel triennio 2012-2014, si nota un aumento della spesa sostenuta con il sistema del conguaglio e una diminuzione di quella dipendente dal pagamento diretto della prestazione.

Ciò non implica, però, necessariamente, una riduzione in valore assoluto degli eventi di malattia teoricamente indennizzabili direttamente dall'Istituto poiché il decremento di cui trattasi potrebbe essere legato al fatto che l'aumento dei contratti a tempo determinato e/o di altre forme di lavoro ha comportato l'impossibilità di riscontrare i requisiti necessari per il pagamento diretto della prestazione di cui trattasi.

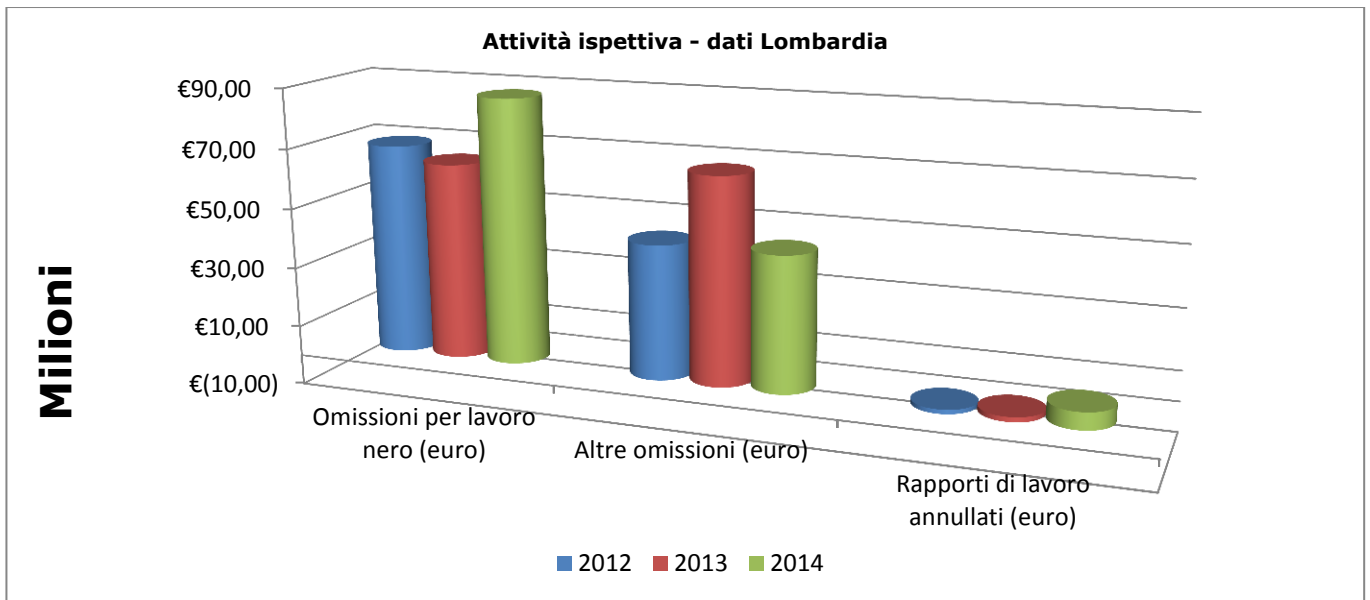
L'analisi dei dati relativi all'andamento della prestazioni di maternità nel triennio 2012-2014 evidenzia una diminuzione degli importi corrisposti a conguaglio a fronte di un andamento pressochè costante di quelli erogati con pagamento diretto da parte dell'Istituto. Se a ciò si aggiunge che i dati Istat relativi alla natalità nello stesso periodo hanno evidenziato una flessione costante, si può affermare che il numero di soggetti che, per effetto della crisi, si sono trovati a dover fare richiesta di pagamento diretto all'INPS è sicuramente aumentato. Ai sensi dell'art 24 del DLgs 151/2001, infatti, l'indennità viene erogata direttamente in caso, ad esempio, di contratti cessati, durante il periodo di tutela previdenziale, di evento intervenuto nel corso della percezione di ASpI, Mini Aspi e mobilità, etc.

LA VIGILANZA ISPETTIVA – SERIE STORICA

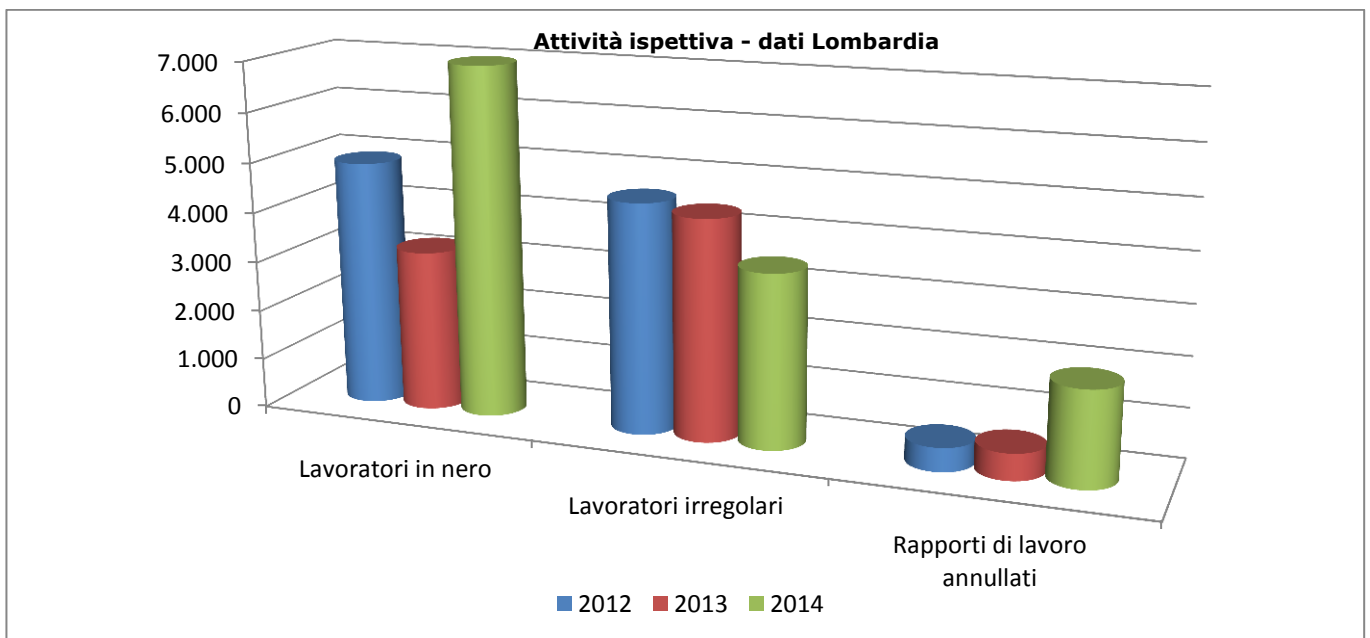
	2012	2013	2014
Aziende e soggetti visitati	8.664	8.523	11.484
Aziende e soggetti irregolari	6.999	6.718	8.200
Aziende in nero e autonomi non iscritti	1.566	1.935	2.222
Lavoratori in nero	4.923	3.224	7.005
Lavoratori irregolari	4.588	4.394	3.467
Omissioni per lavoro nero (euro)	€ 69.987.639,06	€ 65.168.857,27	€ 88.014.450,82
Altre omissioni (euro)	€ 44.449.596,62	€ 68.121.244,82	€ 44.805.158,00
Rapporti di lavoro annullati	472	529	1893
Rapporti di lavoro annullati (euro)	€ 1.416.000,00	€ 1.587.000,00	€ 5.679.000,00



Fonte: Inps, VG00



Fonte: Inps, VG00

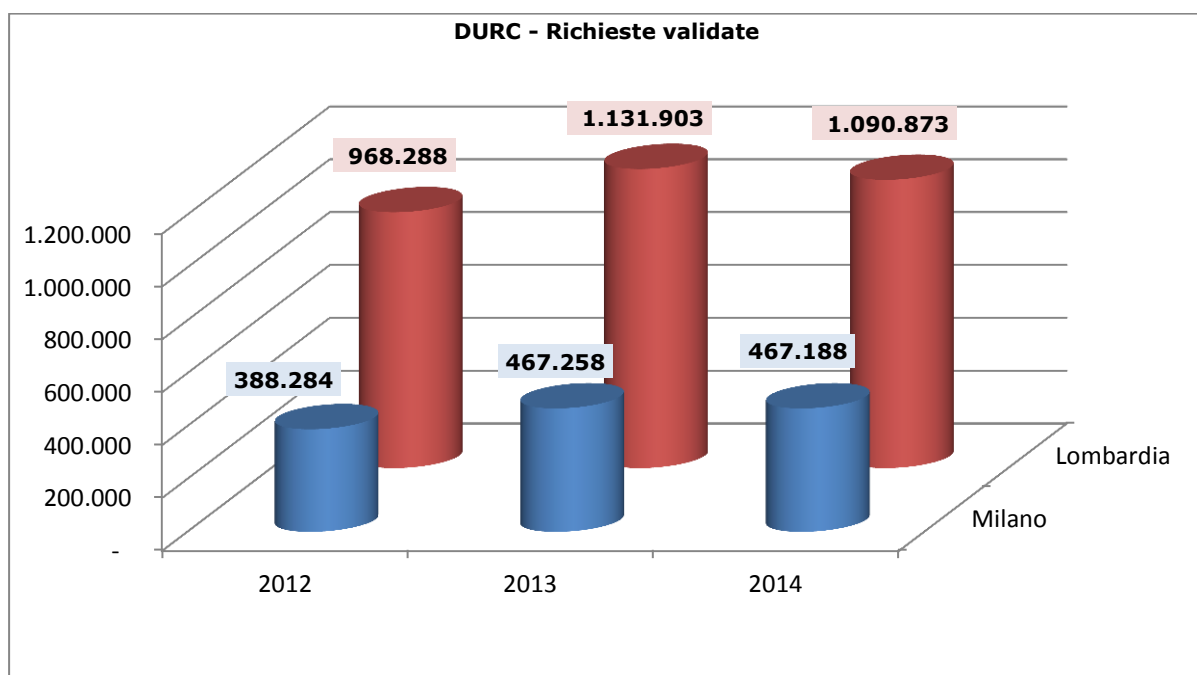


Fonte: Inps, VG00

In primo luogo vi è da segnalare che a fronte della costante riduzione di personale, sono stati incrementati gli accessi ed è stato incrementato l'accertato da vigilanza. L'elevata percentuale di aziende risultate irregolari deriva dall'attività di intelligence che, sulla base dello studio del territorio, seleziona preventivamente i soggetti presso i quali procedere ad accertamento sulla base di indici di rischio. Si è verificata una crescita del fenomeno dell'annullamento dei rapporti di lavoro, con particolare riguardo all'ultimo anno. Infatti il fenomeno delle aziende fittizie sorte in Italia meridionale in agricoltura, per beneficiare delle prestazioni a sostegno del reddito, si è spostato anche in Italia Settentrionale ed in Lombardia. Ciò testimonia come l'informatica è, purtroppo, un'arma a doppio taglio. Quando si scoprono aziende fittizie, si procede all'oscuramento dei flussi della posizione assicurativa per prevenire l'erogazione indebita di prestazioni.

IL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA

RICHIESTE VALIDATE PER ANNO			
	2012	2013	2014
Bergamo	111.365	126.528	118.954
Brescia	109.890	123.051	115.584
Como	43.930	50.732	47.187
Lecco	28.778	32.617	30.705
Cremona	31.251	36.768	33.161
Mantova	38.198	44.385	42.528
Milano	388.284	467.258	467.188
Monza	71.233	85.999	83.247
Lodi	19.965	22.680	20.783
Pavia	40.522	46.016	42.010
Sondrio	21.994	24.992	22.301
Varese	62.878	70.877	67.225
Lombardia	968.288	1.131.903	1.090.873



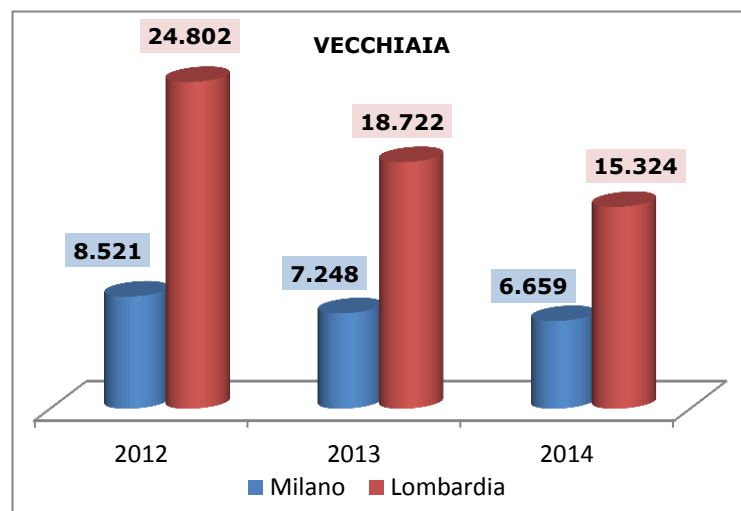
Fonte: Inps, DataWarehouse

Si evidenzia come il DURC sia diventato uno dei prodotti core dell'INPS. Nel corso del triennio si è assistito ad una continua crescita del numero di DURC richiesti e validati.

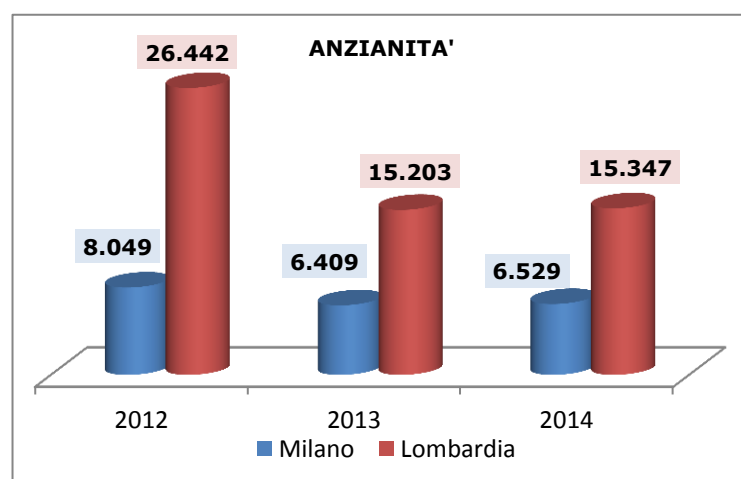
DATI DI PRODUZIONE – PRINCIPALI PRODOTTI

Fonte INPS verifica Web

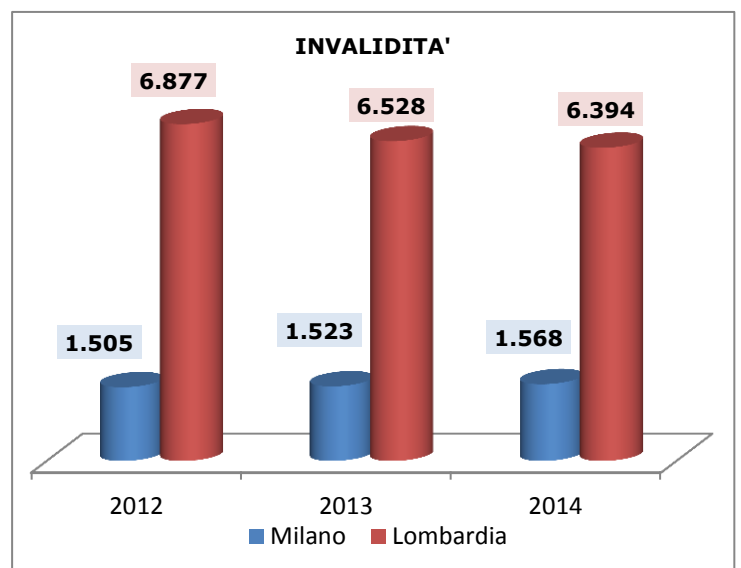
VECCHIAIA			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	8.521	7.248	6.659
Lombardia	24.802	18.722	15.324



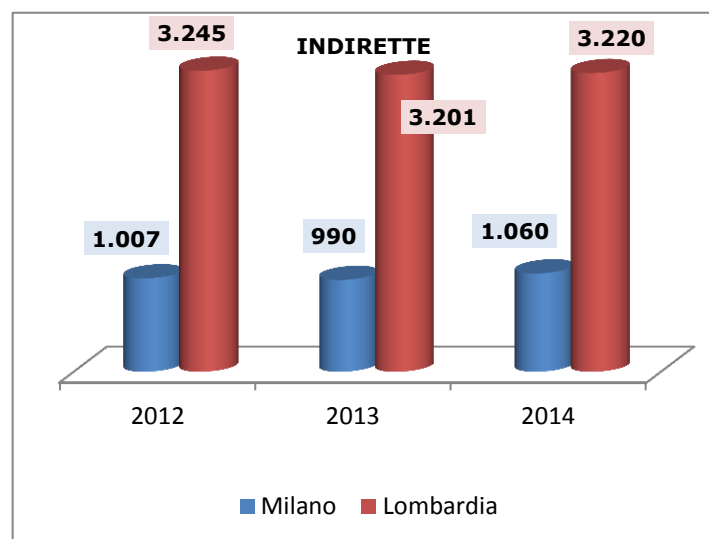
ANZIANITA'			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	8.049	6.409	6.529
Lombardia	26.442	15.203	15.347



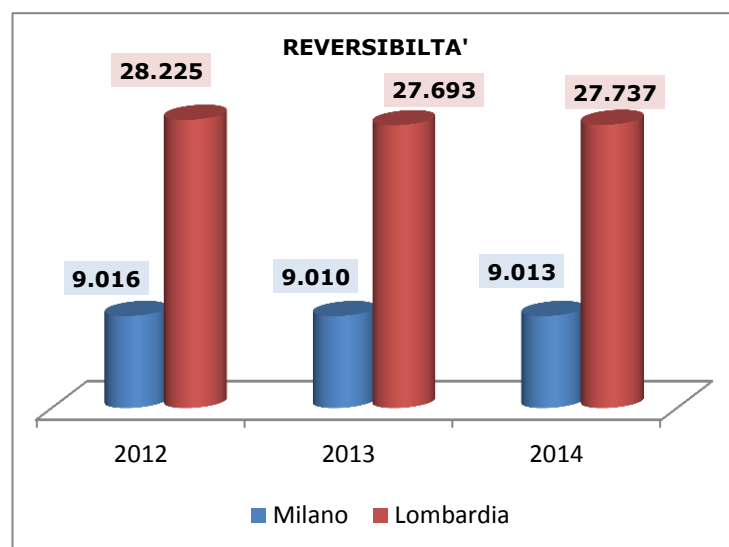
INVALIDITA'			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	1.505	1.523	1.568
Lombardia	6.877	6.528	6.394



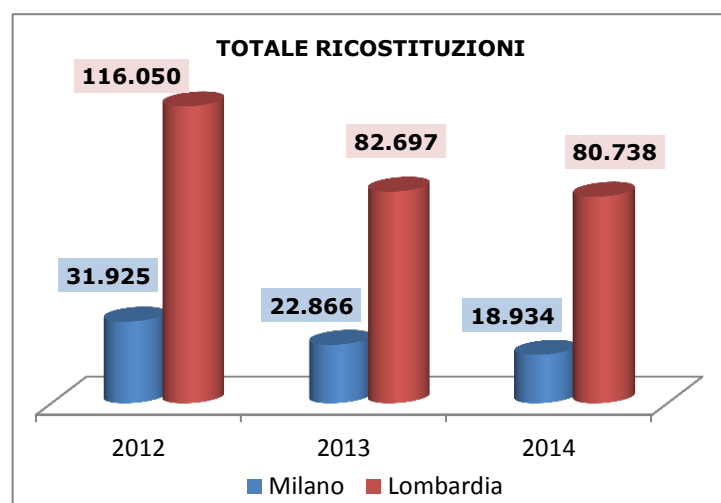
INDIRETTE			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	1.007	990	1.060
Lombardia	3.245	3.201	3.220



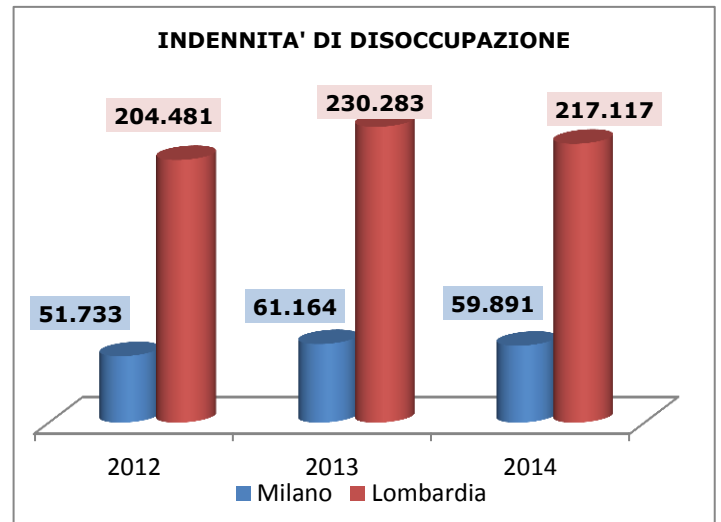
REVERSIBILITA'			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	9.016	9.010	9.013
Lombardia	28.225	27.693	27.737



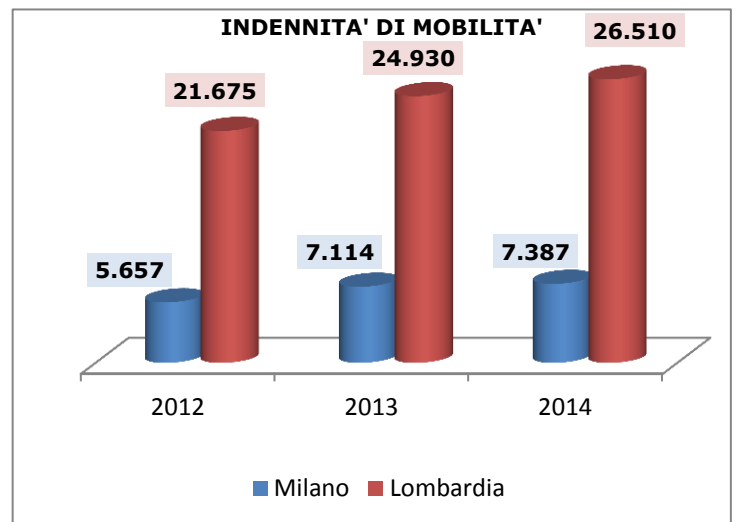
TOTALE RICOSTITUZIONI			
Accolte	2012	2013	2014
Milano	31.925	22.866	18.934
Lombardia	116.050	82.697	80.738



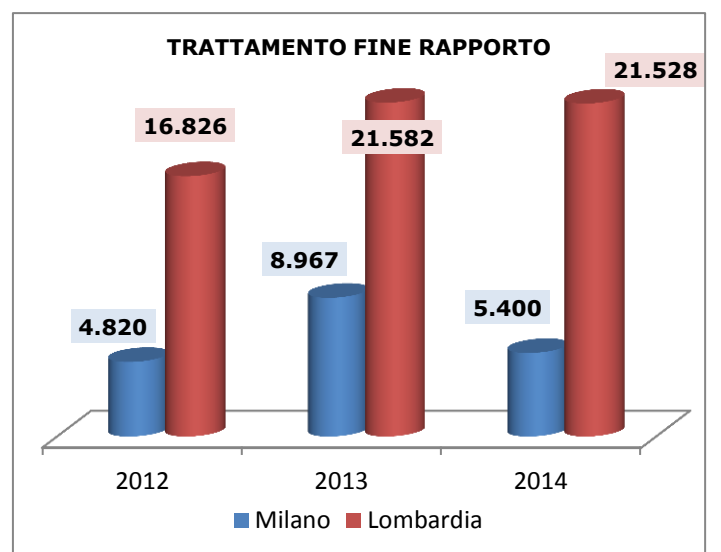
INDENNITA' DI DISOCCUPAZIONE	2012	2013	2014
Milano	51.733	61.164	59.891
Lombardia	204.481	230.283	217.117



INDENNITA' DI MOBILITA'	2012	2013	2014
Accolte	5.657	7.114	7.387
Lombardia	21.675	24.930	26.510



TRATTAMENTO FINE RAPPORTO	2012	2013	2014
Accolte	4.820	8.967	5.400
Lombardia	16.826	21.582	21.528



L'EFFICACIA – I PRINCIPALI INDICATORI DI QUALITA'

	TOTALE PENSIONI ORDINARIE LIQUIDATE % ENTRO 30 GIORNI	TOTALE PENSIONI ORDINARIE LIQUIDATE % ENTRO 120 GIORNI	INVALIDITA' / INABILITA' LIQUIDATE % ENTRO 60 GIORNI	INVALIDITA' / INABILITA' LIQUIDATE % ENTRO 120 GIORNI	TEMPO SOGLIA 360 GG PENSIONI PROVVISORIE	RICOSTITUZIONI CONTR.VE LIQUIDATE % ENTRO 60 GIORNI
BERGAMO	91,26%	99,16%	97,93%	99,48%	62,32%	95,85%
BRESCIA	90,15%	98,09%	95,64%	98,81%	72,29%	85,38%
COMO	91,49%	98,93%	87,30%	95,92%	63,52%	89,07%
LECCO	95,38%	99,57%	100,00%	100,00%	84,10%	88,51%
CREMONA	95,55%	99,71%	97,04%	100,00%	68,56%	72,76%
MANTOVA	88,15%	98,39%	97,66%	99,33%	64,80%	94,03%
MILANO	90,29%	98,64%	89,89%	98,21%	67,17%	92,21%
MONZA	94,24%	99,13%	97,83%	99,21%	82,57%	95,31%
LODI	90,46%	98,93%	91,61%	99,30%	69,92%	71,43%
PAVIA	94,63%	99,19%	99,06%	100,00%	72,92%	94,03%
SONDRIO	97,28%	99,90%	97,86%	99,29%	70,66%	99,34%
VARESE	97,29%	99,81%	97,73%	98,86%	74,32%	97,02%
LOMBARDIA	92,01%	98,90%	94,71%	98,78%	69,83%	91,61%
NAZIONALE	92,12%	98,87%	89,53%	97,50%	67,91%	85,73%
CLUSTER A	89,40%	98,55%	89,38%	96,52%	66,38%	84,77%
CLUSTER B	91,87%	98,90%	86,53%	97,20%	64,74%	83,78%
CLUSTER C	91,69%	98,86%	86,09%	96,54%	74,16%	78,86%
CLUSTER D	92,77%	98,89%	93,60%	98,62%	66,79%	91,76%

	TEMPO SOGLIA ASPI % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA ASPI % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA MINI ASPI % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA MINI ASPI % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA INDENNITA' DI MOBILITA' + MOB IN DEROGA % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA INDENNITA' DI MOBILITA' + MOB IN DEROGA % ENTRO 120 GG	DS AGR. % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITA' % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITA' % ENTRO 120 GG
BERGAMO	99,96%	99,98%	99,92%	99,97%	100,00%	100,00%	99,11%	99,28%	99,90%
BRESCIA	99,53%	99,95%	99,34%	99,87%	99,41%	99,85%	99,73%	98,22%	99,60%
COMO	99,92%	99,97%	99,04%	99,93%	99,86%	100,00%	97,96%	98,54%	99,64%
LECCO	99,95%	100,00%	99,48%	100,00%	100,00%	100,00%	99,15%	98,32%	99,83%
CREMONA	99,68%	99,96%	99,79%	99,92%	97,59%	99,08%	99,91%	97,42%	99,55%
MANTOVA	99,92%	99,98%	99,76%	99,92%	100,00%	100,00%	99,61%	98,64%	99,92%
MILANO	98,99%	99,93%	98,62%	99,96%	99,09%	99,79%	96,85%	97,19%	99,40%
MONZA	99,88%	99,97%	99,69%	99,97%	100,00%	100,00%	98,30%	98,43%	99,70%
LODI	99,19%	99,87%	98,10%	99,57%	98,12%	99,53%	96,89%	99,65%	100,00%
PAVIA	99,90%	99,96%	99,69%	99,96%	100,00%	100,00%	99,84%	99,66%	100,00%
SONDRIO	99,92%	99,94%	99,87%	99,96%	100,00%	100,00%	95,63%	99,13%	99,75%
VARESE	99,96%	99,99%	99,83%	99,98%	100,00%	100,00%	97,79%	99,85%	100,00%
LOMBARDIA	99,58%	99,95%	99,31%	99,93%	99,54%	99,88%	98,97%	98,38%	99,69%
NAZIONALE	99,13%	99,88%	98,84%	99,87%	98,63%	99,46%	99,17%	94,97%	99,34%
CLUSTER A	98,97%	99,87%	98,73%	99,85%	98,43%	99,30%	98,81%	90,16%	98,49%
CLUSTER B	99,12%	99,88%	98,83%	99,87%	97,74%	98,99%	99,68%	93,66%	99,14%
CLUSTER C	98,99%	99,88%	98,67%	99,84%	98,36%	99,43%	99,05%	94,95%	99,36%
CLUSTER D	99,28%	99,89%	99,05%	99,89%	99,09%	99,65%	99,63%	96,22%	99,45%

LA COMUNICAZIONE

Panorama sulla multicanalità

L'attività dell'Istituto, quale Ente erogatore di servizi nei confronti di una vastissima platea di destinatari, si caratterizza per un forte orientamento all'utenza.

Nell'ottica della sostanziale centralità del cittadino, vengono forniti molteplici canali di accesso alle attività di informazione e consulenza relative ai servizi erogati.

Lo stesso dicasi per gli altri stakeholder, anche attraverso l'implementazione e lo sviluppo di canali di comunicazione dedicati.

Alle luce di ciò, l'INPS dedica una parte rilevante delle proprie risorse all'attività di informazione e consulenza.

Accanto agli strumenti di comunicazione più innovativi, che presuppongono l'utilizzo di strumenti telematici, sono attivi punti di consulenza e di sportello al pubblico che consentono un contatto diretto con l'utenza.

Front end delle strutture territoriali: sportelli e punti di consulenza

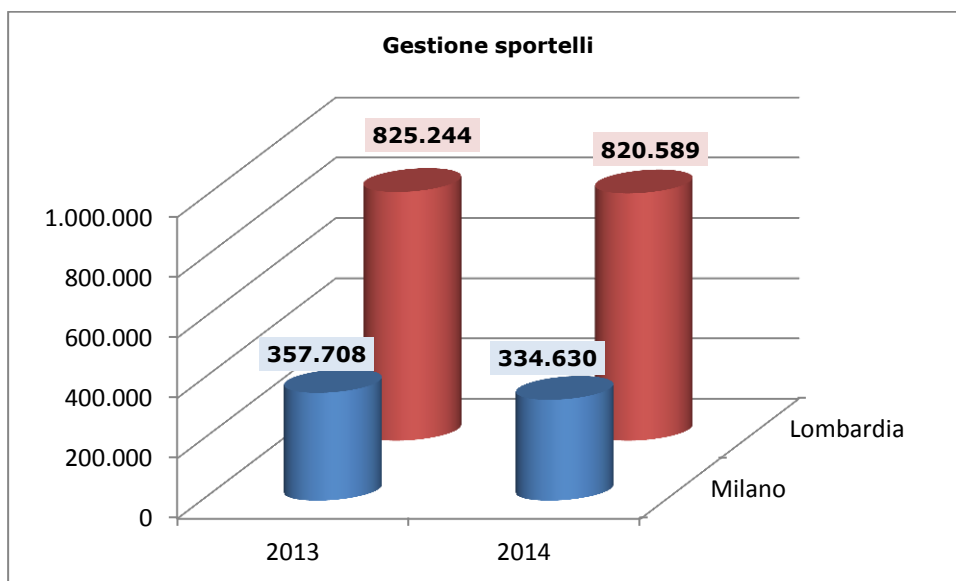
Presso l'area metropolitana di Milano l'attività di front-office viene svolta in modo capillare attraverso l'agenzia delle prestazioni e dei servizi individuali, 5 agenzie complesse, 15 agenzie territoriali, un Punto Inps e, attraverso le due sedi milanesi dell'Inps- gestione dipendenti pubblici, con apertura quotidiana dei relativi sportelli.

Presso ogni struttura è presente almeno una postazione informatica self service. Vi è un accesso preferenziale per le donne in gravidanza, persone con disabilità o per i genitori in presenza di bambini di età inferiore a un anno.

Inoltre, in centro a Milano, è attivo il CASTI - Centro Assistenza ai Servizi Telematici dell'Inps: uno speciale ufficio dedicato a favorire l'accesso e la fruizione dei servizi Inps da parte di soggetti che non hanno familiarità con l'informatica, o non dispongono della strumentazione necessaria, con una particolare attenzione ai cittadini stranieri che parlano la lingua inglese, francese o spagnola, che possono ricevere l'aiuto di uno studente della Scuola di Formazione universitaria Carlo Bo di Milano, con la quale la Direzione regionale dell'Inps ha sottoscritto una convenzione per lo svolgimento di periodi di tirocinio.

In particolare presso il Casti sono presenti tre sportelli di primo accesso per informazioni, rilascio PIN, due postazioni informatiche self-service e sei postazioni presidiate da personale INPS, presso le quali l'utente viene completamente assistito nelle interazioni con il sito internet. Nel 2014 sono stati gestiti 16.875 utenti, di cui il 60% di nazionalità straniera.

Complessivamente nel corso del 2014 nell'area metropolitana di Milano sono stati registrati 334.630 accessi, rilevati con il sistema "eliminacode" (in tale conteggio non sono compresi gli accessi presso le agenzie territoriali e punto INPS).



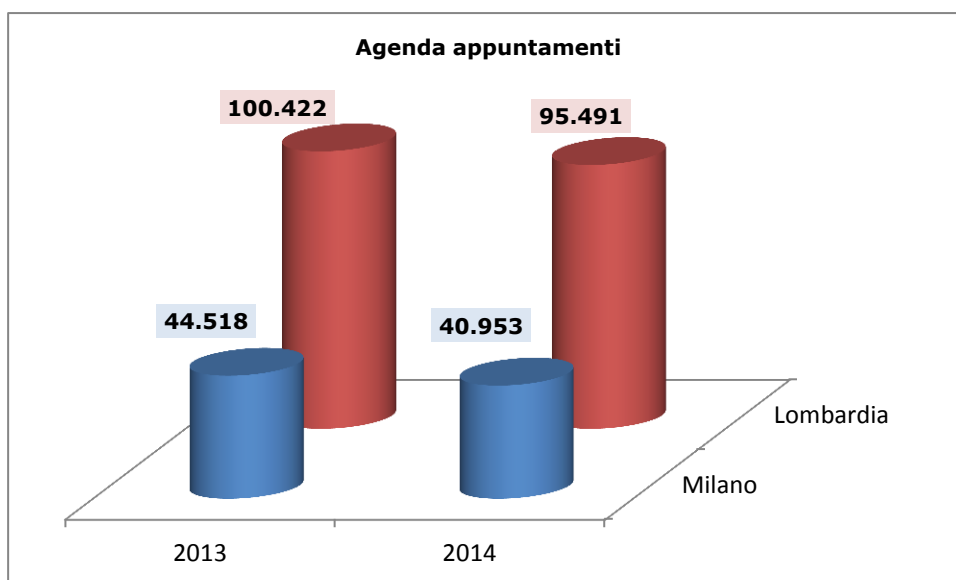
Fonte INPS, sistema eliminacode

L'attività di sportello si caratterizza per l'erogazione di servizi immediati a ciclo chiuso, il rilascio di PIN, di informazioni per l'accesso ai servizi, di chiarimenti sullo stato delle pratiche.

Inoltre al fine di assicurare a tutti l'accessibilità ai servizi, con particolare riferimento a quei soggetti che si trovino in situazioni di debolezza o che non dispongano delle necessarie capacità o possibilità di interagire per via telematica, nell'area di front office è presente con un numero adeguato di postazioni informatiche self service. Tali postazioni consentono agli utenti, in possesso di PIN, di effettuare la presentazione on line delle domande di servizio, e/o di interagire con gli archivi dell'Istituto per i quali sono abilitati.

L'accesso diretto al front-end delle strutture può realizzarsi anche per esigenze di orientamento, consulenza ed assistenza.

A tal fine presso le diverse strutture è stata prevista l'istituzione di punti di consulenza ai quali si può accedere su appuntamento, che consentendo un'istruttoria preventiva della problematica avanzata dal cittadino, offre non soltanto adeguate garanzie sulla definitività dell'accesso concordato, ma anche la possibilità che l'appuntamento non si renda più necessario grazie alla risoluzione, in back office, della problematica.



Fonte INPS, DCSIT, Agenda Appuntamenti

Le giornate di consultazione previdenziale italo-tedesche

Nell'ambito della attività di consulenza svolta dall'Inps di Milano nel 2014 vanno evidenziate le Giornate di Informazione previdenziale italo-tedesche, tenutesi il 25 e 26 settembre 2014 con la presenza congiunta della DRV di Berlino.

Scopo dell'iniziativa è stato quello di fornire consulenza a coloro i quali abbiano espletato la propria attività lavorativa nello Stato estero coinvolto, riguardo alla legislazione previdenziale del Paese di pregressa residenza e alla propria carriera assicurativa.

In particolare ad assicurati, precedentemente convocati, è stata effettuata sia l'analisi del conto assicurativo (parte estera e italiana) che l'analisi della prospettiva pensionistica.

Nel 2014 le consulenze sono state 78 per la parte Tedesca e 61 per la parte Italiana.

L'iniziativa ha riscosso notevole apprezzamento, tanto più essendo in concomitanza con un momento di cambiamento normativo in atto anche in Germania.

Si segnala che in Lombardia anche presso le Sedi di Como e Bergamo si svolgono di norma interventi simili in collaborazione con la previdenza svizzera.

Lo Sportello Mobile per anziani e disabili

Un particolare ed innovativo canale di comunicazione è rappresentato dal servizio "Sportello Mobile". Il servizio è attivo per l'erogazione agevolata di prodotti istituzionali dedicato a particolari categorie di cittadini, quali in particolare ultraottantacinquenni titolari delle indennità di accompagnamento, speciale e di comunicazione, che potrebbero trovare difficoltà nell'uso dei consueti canali di contatto con l'INPS.

Tale servizio prevede l'invio di una lettera con codice identificativo personalizzato che permette all'interessato di telefonare ad un numero dedicato per ottenere informazioni /o servizi.

Le richieste telefoniche ricevute dal nostro personale sono gestite dagli uffici competenti.

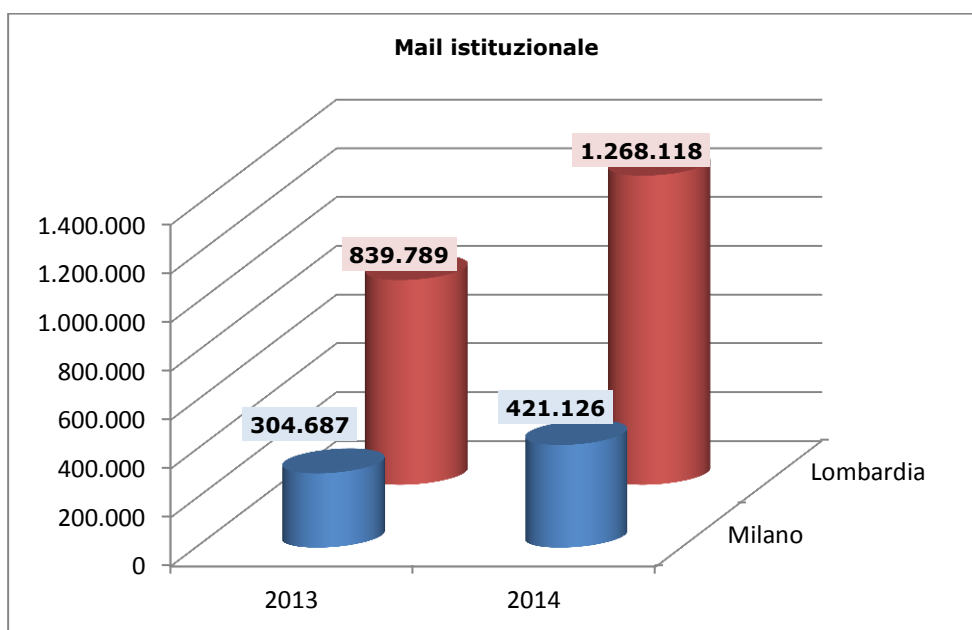
Tale servizio prevede l'erogazione di prodotti a ciclo chiuso senza che il diretto interessato acceda fisicamente presso gli sportelli di sede.

Dall'avvio, avvenuto nel 2014, il servizio in Lombardia ha interessato un totale di 75.577 utenti, cui 31.944 solo nell'area metropolitana di Milano.

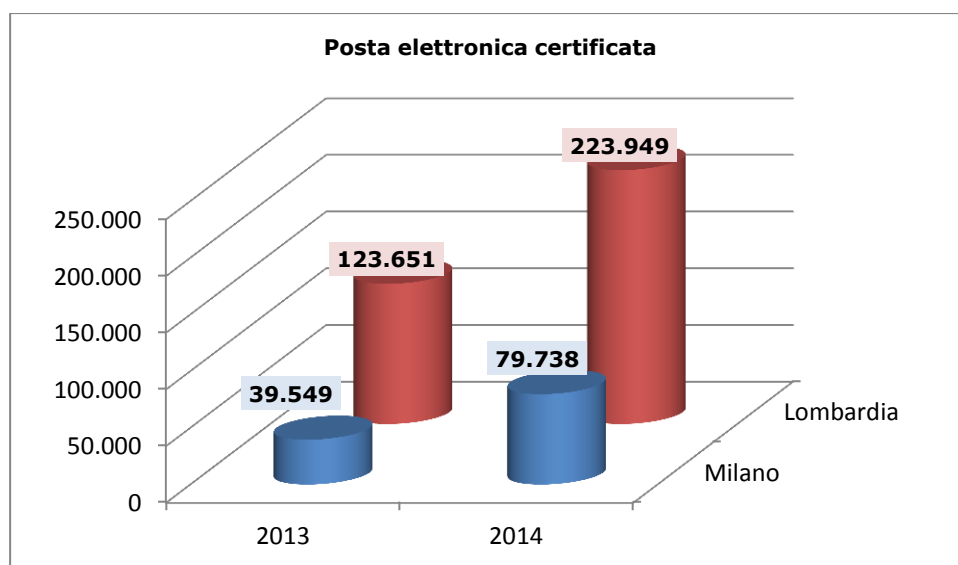
La comunicazione elettronica: mail e pec

Accanto ai canali tradizionali l'INPS mette a disposizione dell'utenza molteplici strumenti di comunicazione elettronica, consentendo modalità di interazione con gli uffici INPS veloci e modulabili in base alle proprie esigenze.

Di seguito i dati relativi alle comunicazioni ricevute ed inviate a mezzo posta istituzionale e posta elettronica certificata nel corso dell'anno 2014.



Fonte INPS, DCSIT, Portale Comunicazione



Fonte INPS, DCSIT, Portale Comunicazione

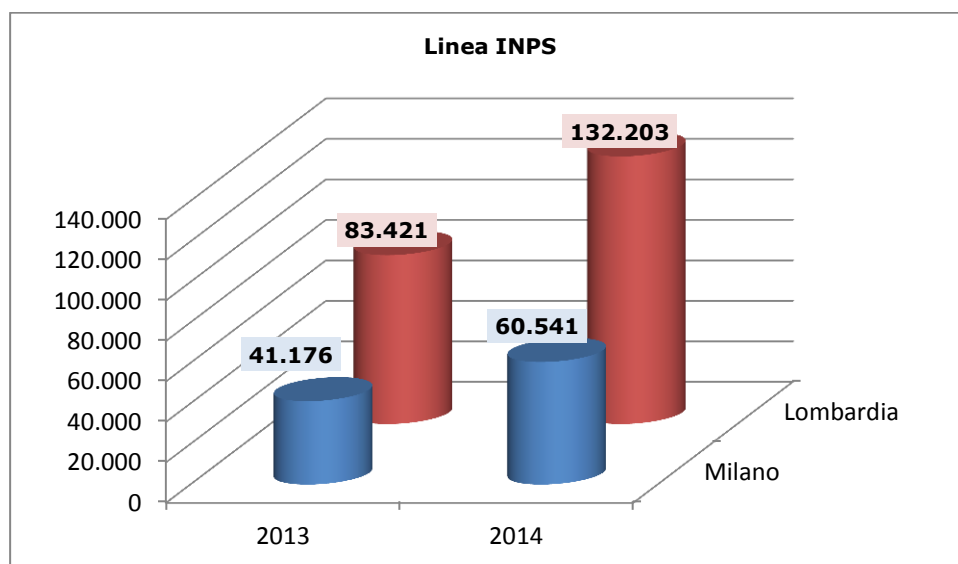
Il Contact Center Multicanale

Il Contact Center risponde alle esigenze di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, in automatico o con intervento dell'operatore, erogando informazioni e servizi online. Il Contact Center trasmette alle strutture periferiche dell'INPS le segnalazioni che richiedono approfondimenti, per i successivi contatti con l'utente. In alternativa, il Contact Center prenota un appuntamento, per ricevere l'utente presso la Sede INPS, qualora sia strettamente necessaria la sua presenza per la definizione della sua richiesta.

Il servizio Inps Risponde e Linea Inps

Il servizio InpsRisponde, disponibile sul sito istituzionale www.inps.it/contatti, consente di inoltrare all'INPS, via e-mail, richieste di chiarimenti su aspetti normativi o procedurali o di informazioni e servizi su singole pratiche. Tali quesiti vengono gestiti dalle strutture territoriali, con una piattaforma informativa denominata "LineaInps", sulla quale vengono canalizzate le problematiche poste al Contact Center Multicanale non risolte al telefono perché necessitano di approfondimenti.

Di seguito i dati delle segnalazioni che a seguito di tali contatti sono pervenute attraverso il canale LineaINPS.

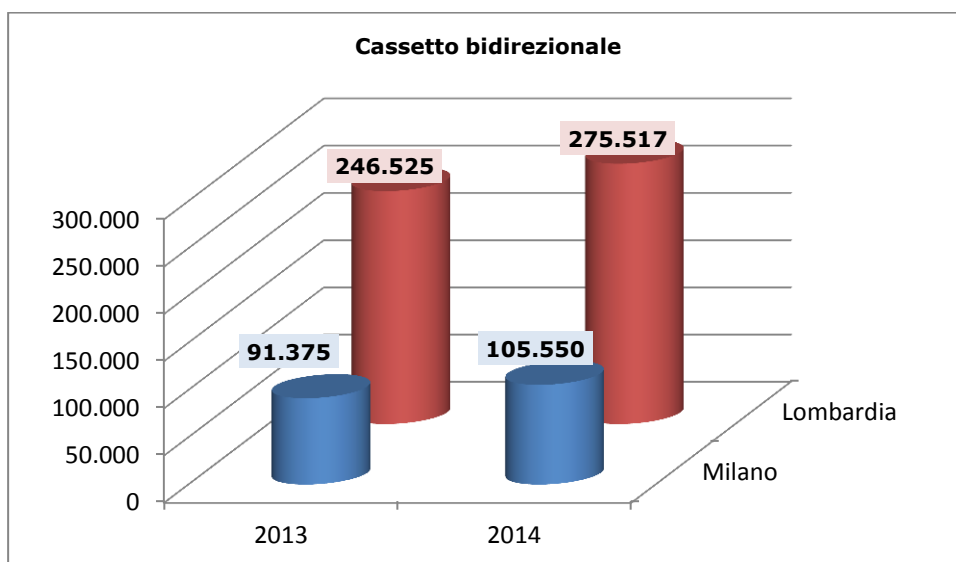


Fonte INPS, DCSIT, Procedura LineaINPS

Il Cassetto Previdenziale delle Aziende

Tra le iniziative volte a diversificare i canali di comunicazione, un particolare rilievo assume la realizzazione, nella procedura web INTERNET «Cassetto Previdenziale Aziende», del servizio denominato «Comunicazione Bidirezionale».

Tale servizio si pone come obiettivo principale la realizzazione, tra le aziende, gli intermediari istituzionali e l'Istituto, di una modalità strutturata di comunicazione, finalizzata alla storicizzazione delle comunicazioni, alla diminuzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse facilitando, altresì, la relazione con l'Istituto e con le strutture presenti nel territorio.



Fonte INPS, DCSIT, Cassetto Bidirezionale

I rapporti con gli intermediari

Al fine di razionalizzare l'utilizzo dei diversi canali di comunicazioni, evitando che la stessa richiesta pervenga attraverso una molteplicità di strumenti e recuperando efficienza nella gestione delle risorse, è stata avviata nel corso del 2014 un'attività di sinergia con gli intermediari, Consulenti del Lavoro e Dottori commercialisti e le associazioni di categoria rappresentative delle diverse categorie di contribuenti, volta all'implementazione di un sistema di canali di comunicazione che preveda l'utilizzo di due soli canali di dialogo aperti per le varie gestioni contributive, garantendo al contempo tempi certi di risposta.

In particolare si è previsto l'utilizzo della sola comunicazione bidirezionale per le aziende con dipendenti e di una sola casella istituzionale, corrispondente a quella di direzione della struttura, per tutte le altre tipologie di soggetti contribuenti.

A fronte della razionalizzazione e semplificazione dei canali di comunicazione con l'Inps di Milano, viene garantita, attraverso la previsione di livelli crescenti di responsabilità, certezza nei tempi di risposta.

Anche con tale obiettivo sono stati sottoscritti nel corso del 2014 Protocolli di collaborazione tra l'INPS di Milano e l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Milano e con l'Ordine provinciale dei Consulenti del Lavoro e l'Associazione Nazionale dei Consulenti del Lavoro- U.P. di Milano.

Protocolli di collaborazione sono stati sottoscritti inoltre con Assolombarda e con Assimpredil Ance.

Sono state inoltre portate avanti collaborazioni con le altre Associazioni di categorie operanti sul territorio per la revisione delle tradizionali modalità di interlocuzione.

Tale attività ha posto le basi per la sottoscrizione di Protocolli di collaborazione nel corso del 2015.

Scopo dei Protocolli sottoscritti è quello di attivare collaborazioni e sinergie volte a favorire e rendere più fluida la relazione con gli associati e le relative Rappresentanze, per la gestione di problematiche del processo di riscossione della contribuzione obbligatoria e di quella normata dalla contrattazione collettiva di lavoro.

Nell'ambito di quanto previsto sono stati organizzati incontri formativi/informativi con intermediari e con aziende associate, volti ad illustrare i contenuti dei Protocolli, a descrivere le varie modalità di interlocuzione con l'INPS e a trattare argomenti di particolare interesse.

Con Assolombarda tale collaborazione si è concretizzata anche attraverso la pubblicazione sul sito dell'Associazione di un video Inps illustrativo dei contenuti dell'accordo provinciale teso a migliorare i tempi di risposta attraverso il rispetto di modalità concordate di comunicazione.

Progetti di Alternanza Scuola-Lavoro

Al fine di agevolare le scelte professionali dei giovani mediante la conoscenza del mondo del lavoro nel corso del 2014 sono state stipulate numerose convenzioni con Istituti di istruzione ed Enti di Formazione.

Con tali Convenzioni è stato concordato un programma di tirocinio avente ad oggetto l'acquisizione delle conoscenze di realtà economiche e produttive.

Contribuendo in tal modo alla crescita formativa e professionale dei giovani.

Sinergie con altre PP.AA.

Sono in essere inoltre importanti forme di collaborazione con le altre Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio volte ad realizzare sinergie organizzative e procedurali per la semplificazione delle rispettive attività amministrative.

Tra queste l'accordo con la Procura della Repubblica presso il Tribunale ordinario di Milano relativo alle modalità di collaborazione per la gestione delle notizie di reato.

E' proseguita poi la collaborazione con l'ASL Città di Milano, con l'ASL Milano 1 e con l'ASL Milano 2 Milano e con la DTL per la semplificazione delle modalità di notifica dei provvedimenti di interdizione anticipata dal lavoro delle lavoratrici per maternità.

E' attiva una costante collaborazione con il Comune di Milano per la verifica di requisiti professionali necessari al rilascio di particolari autorizzazioni e per il rilascio di Pin funzione Comune e con la Città metropolitana di Milano per la verifica dei pagamenti di mobilità e CIG degli LSU.

Sono inoltre in essere Convenzioni con alcuni CAF locali per le attività relative alle certificazioni ISEE, invio Modelli Red e per l'affidamento e la disciplina del servizio di raccolta e di trasmissione delle dichiarazioni di responsabilità al fine dell'erogazione di prestazioni assistenziali (INVCIV-AS-PS).

Collaborazione con EXPO2015

Nel corso del 2014 sono stati definiti i contenuti della nuova Convenzione con la Società Expo 2015, rinnovata 6 febbraio scorso tra l'Amministratore Delegato Giuseppe Sala e il Commissario Straordinario dell'Inps Tiziano Treu. L'accordo in essere rinnova la collaborazione tra la società che organizza l'Esposizione Universale e l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale. Il documento apre una vera e propria corsia preferenziale di comunicazione che potenzia i servizi per i Partecipanti all'evento.

La convenzione prevede tre punti fondamentali:

1. l'attivazione di canali di comunicazione riservati fra Inps e la società Expo 2015, attraverso i quali quest'ultima potrà esporre quesiti relativi all'applicazione delle Linee Guida in materia di ingresso e soggiorno degli stranieri;
2. una corsia preferenziale per il rilascio dei DURC richiesti dalla società Expo 2015;
3. la presenza di INPS al Centro Servizi riservato ai Partecipanti, attivo nelle fasi pre-evento ed evento presso Fiera Milano.

Rapporti con le comunità straniere

Nel corso del 2014 si sono avviati rapporti con alcune comunità straniere, prima fra tutte quella filippina, per la quale il 13 novembre 2014 è stato tenuto un primo Convegno sui principali servizi dell'Istituto, i cui contenuti sono stati tradotti anche in lingua inglese, che ha visto partecipare diversi leaders di associazioni filippine del nord Italia. I documenti dell'iniziativa sono stati pubblicati sul sito dell'Istituto nell'Area dedicata ai Lavoratori Migranti, così da favorirne la massima fruibilità a livello nazionale.

Convegno "Crisi dell'impresa, procedure concorsuali e ruolo dell'ente previdenziale. La responsabilità sociale".

Il 28 novembre 2014 la Direzione regionale e l'Avvocatura di Milano, in collaborazione con la Scuola di formazione Ipsoa, hanno organizzato il convegno "Crisi dell'impresa, procedure concorsuali e ruolo dell'ente previdenziale. La responsabilità sociale", tenutosi nella prestigiosa Aula Magna del Tribunale di Milano.

L'iniziativa, patrocinata dal Consiglio dell'ordine degli avvocati, dall'Ordine dei dottori commercialisti ed esperti contabili e dall'Ordine dei consulenti del lavoro del capoluogo lombardo, ha messo in risalto il ruolo dell'Inps nella gestione della crisi delle imprese e i rapporti di lavoro nel fallimento, le procedure concorsuali alternative, il concordato in continuità.

Certificazione di Qualità anno 2014

L'Organismo di certificazione Bureau Veritas SpA, a seguito delle verifiche di sorveglianza svolte nel corso del 2014, ha certificato anche per la terza ed ultima annualità del progetto la conformità delle modalità operative adottate dalla Direzione di Milano e Agenzie alla norma ISO 9001:2008 e alle disposizioni normative dell'Istituto nella gestione dei prodotti esaminati.

Pubblico e Privato a confronto

Nell'ambito della riconversione della attività lavorativa di un gruppo di funzionari di Milano, che già operava nell'assistenza telematica ai cittadini, la Direzione di area metropolitana, in collaborazione con l'azienda Vodafone, ha effettuato un incontro formativo presso il Vodafone Village di Milano, per gli addetti alla customer care, che hanno avuto modo di confrontarsi con le analoghe problematiche di un'azienda privata erogatrice di servizi attraverso i canali multimediali. L'incontro, tenuto dal Direttore R. U. e dai responsabili della formazione Vodafone, è servita ad accrescere la sensibilità dei nostri funzionari rispetto alle problematiche di customer care, condivisibili sia come azienda pubblica che privata, nell'ottica di una continua promozione della cultura di cura del cliente.