

## **AUDIZIONE DEL RAGGRUPPAMENTO PATRONATI**

### **CO.P.A.S.**

Nell' ambito del funzionamento degli strumenti di *welfare* emergenziali adottati per rispondere alla crisi sanitaria ancora in atto, sui problemi riscontrati nell'ambito della propria attività di supporto al pubblico e su eventuali proposte per migliorare i servizi per i cittadini nel settore della previdenza e dell'assistenza sociale

*Commissione parlamentare di controllo sull'attività degli enti gestori  
di forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale*

*Roma 18 Maggio 2021*

Si ringraziano la Commissione Parlamentare di controllo sull'attività degli enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza sociale e il suo Presidente per l'opportunità offerta ai patronati di intervenire in questa sede per svolgere alcune considerazioni sulla funzionalità del sistema di previdenza dal punto di vista di coloro che beneficiano delle prestazioni.

Nel quadro complessivo del sistema previdenziale italiano, strutturato come modello di welfare a cui partecipano sia soggetti pubblici che privati, i patronati svolgono funzioni essenziali, essendo il vero ed unico intermediario riconosciuto dalla Costituzione ad avvicinare operativamente il cittadino agli enti previdenziali.

La rilevante finalità sociale in capo agli istituti di patronato è richiamata dalla sentenza della corte costituzionale n. 42 del 2000, la quale, se ce ne fosse stato bisogno, sancisce ancora una volta il ruolo cruciale che tali istituti ricoprono.

Partendo da questa premessa, è utile ricordare il momento che il mondo e soprattutto il nostro paese sta attraversando. La crisi epidemiologica che ci ha investito ha evidenziato ancora di più l'utilità sociale che i patronati hanno nel rapporto con i cittadini. A supporto di tale considerazione, basta ricordare la nota del ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 17 marzo 2020, che riconosce la figura dei patronati come prestatori di servizi di pubblica utilità, consentendo deroghe ad alcuni requisiti che li regolano.

Sul regolamento è opportuno soffermarsi. È bene infatti ricordare che gli istituti di patronato vengono regolamentati attraverso il decreto n. 193/2008 del MLPS, atto ormai superato sotto diversi aspetti, che vanno dai requisiti organizzativi a quelli legati alle attività svolte dagli istituti. A tal proposito è facile intuire come ogni legge finanziaria vada a modificare il sistema pensionistico o previdenziale italiano, legandolo alle diverse esigenze del Paese, ed essendo i patronati, come si è detto, il primo riscontro per i cittadini in cerca di risposte serie e concrete, questi non possono essere regolati da concetti o normative ormai superati da anni.

Per questo, ma anche per tanti altri motivi - come ad esempio la larga rete di presenza garantita in tutto il paese, con operatori professionali e formati che garantiscono gratuitamente il servizio di assistenza sociale in ogni situazione, arrivando anche in luoghi dove risulta difficile arrivare per la Pubblica Amministrazione - credo sia opportuno riconoscere il prima possibile il ruolo che questi Istituti sono chiamati a ricoprire nella società. Un ruolo ben chiaro, che oggi

non è espressamente specificato, ma che spesso e volentieri viene confuso con quello ricoperto da altri organismi del settore, che seppure simili non sono sovrapponibili.

Una tale operazione sarebbe utile non solo per gli operatori del settore, ma soprattutto per chiarire le funzioni e il raggio d'azione degli istituti di patronato in modo che i cittadini possano comprendere con maggiore facilità e trasparenza quali sono i soggetti ai quali fare riferimento per le diverse richieste che coinvolgono gli enti erogatori.

Nel rapporto tra enti previdenziali e cittadini, risulta chiaro già da tempo il cammino intrapreso dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale. L'annunciata spinta verso l'informatizzazione dei sistemi è senza dubbio opportuna. Tale operazione sta tuttavia causando evidenti problemi al cittadino sotto diversi aspetti. È ormai chiaro come l'Ente stia percorrendo una strada a senso unico, prendendo in considerazione le procedure informatiche dal proprio punto di vista, senza considerare l'interlocutore al quale queste sono rivolte. Questo passaggio verso il digitale, infatti, sta in ultima analisi generando un comportamento contrario a quello atteso.

Da diverso tempo, l'Inps ha proceduto in modo abbastanza veloce all'introduzione dello Spid, Sistema Pubblico di Identità Digitale, per accedere alla banca dati. Questo percorso ha obbligato il cittadino a una corsa per munirsi di uno strumento prima sconosciuto, diventato condizione indispensabile per poter conoscere i propri dati contributivi così come per richiedere una prestazione. La richiesta di questo strumento, purtroppo, non risulta facile come si potrebbe pensare.

In effetti sono contestabili le modalità degli enti cosiddetti certificatori, che rilasciano tali credenziali facendo svolgere a persone non propriamente adeguate il ruolo di soggetto certificatore d'identità digitale. Quindi, se da un lato l'intento è quello di proteggere i dati sensibili con password e procedure informatiche sicure, dall'altro si creano figure che vanno a sostituirsi agli enti certificati nel vero senso del termine e lucrano su tale attività a scapito del cittadino. Tutto questo, inoltre, genera ulteriori criticità, con la nascita di soggetti di dubbia natura, che approfittano dei bisogni dei cittadini incapaci di gestire in autonomia le nuove procedure digitali, proponendo servizi a pagamento per superare la barriera digitale. Basti pensare ad un pensionato italiano, il quale per accedere al proprio cedolino pensionistico si trova di fronte a procedure che legano l'accesso al portale Inps all'utilizzo del proprio smartphone e si deve districare tra un QR CODE e diverse password.

Anche in questo processo, comprendendo tutte le esigenze legate alla sicurezza dei dati richiesti dall'attuale GDPR in vigore, sarebbe opportuno da un lato prevedere un percorso differente nel rilascio di tali credenziali - assegnando a figure di certa credibilità la funzione di rilascio utenze, con modalità più consone che garantiscano un corretto utilizzo di queste password -, e dall'altro aumentare l'operatività dei soggetti intermediari professionisti come i patronati, così da poter fornire la miglior risposta possibile a tutti i cittadini.

E' indubbio che il susseguirsi di riforme pensionistiche e la nascita di nuove prestazioni previdenziali e assistenziali mettono ogni cittadino di fronte a tante domande che non trovano risposte semplici. Il nostro sistema previdenziale è abbastanza complesso, e le molte riforme realizzate negli anni non fanno altro che aumentare il rischio di ulteriore confusione. Partendo dalla legge Amato e dalla legge Dini, fino ad arrivare all'ultima riforma riguardante alla cosiddetta Quota 100, di tenore provvisorio, la comprensione delle procedure da intraprendere per esercitare il proprio diritto ad accedere a una prestazione pensionistica risulta abbastanza difficoltosa per un semplice lavoratore.

In tale prospettiva i fattori in gioco sono molteplici: dalle casse di previdenza alle gestioni pensionistiche, fino ad arrivare ai fondi interessati. Riuscire ad avere chiarezza sul quadro giuridico complessivo, mettendo insieme tutti questi elementi, non è operazione agevole per i non addetti ai lavori. Se poi si sposta l'attenzione sugli importi che definiscono la propria posizione pensionistica, l'operazione è ancora più onerosa.

Ma l'aspetto pensionistico è solo uno dei fattori che investono il rapporto tra gli Enti erogatori e il cittadino lavoratore. Ci sono infatti altre molteplici prestazioni che il cittadino si trova quotidianamente a richiedere: dalla Naspi ai congedi, ai riscatti dei periodi contributivi, solo per citarne alcune. Ebbene, ognuna di queste prestazioni richiede in primis un'attenta analisi del profilo previdenziale e assistenziale. Non è quindi possibile risolvere tali complessi passaggi con il semplice rilascio dello Spid, abbandonando il cittadino a se stesso di fronte ad un pc.

Non si possono poi dimenticare le prestazioni introdotte negli ultimi due anni, quali il reddito di cittadinanza, il reddito di emergenza e i diversi bonus. Tutte prestazioni che non sono scontate e che non si risolvono con un semplice clic, ma che necessitano anch'esse di un'attenta analisi del profilo del soggetto richiedente.

Su queste ultime prestazioni, in effetti, i fattori in gioco sono ancora diversi da quelli pensionistici. In una fase preliminare, infatti, le valutazioni riguardanti la domanda da effettuare all'Ente e tutti i relativi requisiti fanno riferimento non solo al richiedente, ma anche al suo nucleo familiare. In quest'ottica i criteri di studio, prima di poter procedere al semplice clic, richiedono impegno, competenza e preparazione. Grazie alla professionalità di soggetti come gli operatori di patronato, si è potuto contare su un grandissimo lavoro di consulenza verso il cittadino, che da un lato ha guidato l'utenza nella giusta comprensione normativa di queste prestazioni e dall'altro ha garantito all'Istituto di non ricevere domande che già in partenza avrebbero avuto un esito negativo per mancanza di requisiti.

E' utile ricordare, oltretutto, che le normative che regolano queste ultime prestazioni sono intersecate tra loro. I requisiti richiesti sono infatti fortemente legati tra di loro e la loro attenta considerazione è fondamentale per comprendere quando un nucleo familiare debba richiedere una determinata prestazione piuttosto che un'altra. Oltretutto, l'anno appena passato ha visto in molti casi terminare i primi diciotto mesi dei redditi di cittadinanza, richiesti nel 2019, proprio quando il decreto di agosto aveva previsto l'emanazione della terza quota REM. Anche in questo caso, grazie alla guida di soggetti pronti, preparati ed affidabili come noi, i cittadini sono riusciti a districarsi tra le diverse possibilità offerte loro dallo Stato. Successo che non sarebbe stato possibile senza tale intervento.

Alla luce di queste considerazioni, non è a nostro parere condivisibile la decisione presa dall'Inps nel corso dell'emergenza coronavirus di chiudere le sedi territoriali e lasciare da solo il cittadino, anche comprendendo le motivazioni legate alla crisi sanitaria. Questa misura ha creato un enorme incremento di traffico sul sito dell'Istituto, causando il suo crollo proprio nel momento in cui doveva essere il punto di riferimento per tutti.

Oggi più che mai il cittadino sente il bisogno di potersi rivolgere a personale qualificato che sappia consigliarlo e supportarlo correttamente in scelte che hanno un grande peso nella vita di ogni lavoratore. Non è quindi pensabile delegare tutto ad un rapporto informatico, a maggior ragione se anche questo non è in grado di fornire le risposte attese.

In un tale scenario, è utile comprendere appieno il ruolo fondamentale che enti come i patronati rivestono nella società. Basti pensare al numero di domande inviate dalle nostre strutture agli enti erogatori in nome e per conto dei cittadini.

Per questi motivi, per il bene della cittadinanza e per il miglioramento dei servizi resi ai lavoratori, ribadiamo che sarebbe opportuno chiarire meglio il ruolo dei patronati.

A questo fine, proponiamo che gli enti erogatori coinvolgano maggiormente i patronati nelle fasi di studio e rilascio di procedure informatiche, prevedendo momenti di confronto e chiarimento sulle funzioni e sui rispettivi ruoli. Una collaborazione di questo tipo porterebbe a un miglioramento generale dei servizi garantiti dagli Istituti di previdenza, con sicuro giovamento della società, e contrasterebbe il proliferare di soggetti dal profilo ambiguo.

La definizione del ruolo dei patronati, come si può facilmente evincere da quanto esposto, è quindi la chiave del successo di un servizio che punta a dare più trasparenza e chiarezza ai cittadini. Un ruolo che, una volta sviscerato, è il punto di partenza per il giusto inquadramento dei soggetti riconosciuti dalla legge, che studiano e si formano per garantire il miglior servizio possibile. Grazie a questa chiarezza, si potrebbero agevolmente risolvere i ritardi nelle fasi di riscontro delle attività passate, ma - soprattutto - si potrebbero modificare e snellire i rapporti con gli enti preposti alla vigilanza ed alla gestione delle risorse.

Pensare oggi al welfare Italiano significa, quindi, pensare ad un insieme di processi e soggetti che ad esso sono legati. Sarebbe assolutamente riduttivo nonché limitante ricondurre invece tutto all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale. Oggi i fattori e le prestazioni interessate sono di molteplice natura e interessano tutti i cittadini italiani e stranieri. Risulta ormai ben chiaro che l'Istituto da solo non può garantire un'adeguata assistenza, né tantomeno è plausibile pensare che il tutto venga risolto a livello informatico.

Il successo di un percorso vincente passa quindi da un salto mentale ben chiaro e definito. Da qui la nostra proposta:

Noi ci siamo, ci siamo sempre stati, essere al servizio del cittadino è la nostra mission, per questo siamo stati pensati. Sfruttare ancor di più la nostra rete, il nostro know-how avrebbe il vantaggio di avvicinare la Pubblica Amministrazione al cittadino, offrendo assistenza anche dove a volte è difficile arrivare.

Ovviamente, come accennato in precedenza, per far questo bisogna lavorare in sinergia, rivedendo i rapporti in essere e istituendo appositi tavoli tecnici per affrontare i diversi problemi, ma sempre con uno spirito costruttivo e di condivisione, per il bene comune.

Volgendo lo sguardo al futuro, crediamo che solo stringendo le maglie tra coloro che sono protagonisti della materia si possa riuscire ad innalzare il livello di qualità dei servizi, scongiurando il proliferare di soggetti improvvisati che rischiano di minare l'immagine e la credibilità sia della Pubblica Amministrazione che di enti, come i nostri, che si impegnano quotidianamente per erogare un servizio affidabile.

Siamo convinti che il successo del welfare del futuro e la soddisfazione dei bisogni del cittadino passino inevitabilmente dalla stretta collaborazione tra gli enti erogatori e strutture come le nostre e da un'attenta valutazione dell'impegno e del contributo che ogni soggetto può mettere in campo, sia dal punto di vista strettamente umano, intellettuale e strutturale che da quello economico.

\*\*\*\*\*