

INDICE

0. Introduzione

1. Connettere l'identità giuridica privata all'azione sociale: il quadro metodologico del bilancio sociale del Patronato Acli

- 1.1 Un ente giuridico privato che persegue finalità di pubblica utilità
- 1.2 Un modello di rendicontazione centrato sul valore sociale

2. Chi siamo e cosa facciamo: creare valore sociale attraverso l'esigibilità dei diritti

- 2.1 Informazioni generali
- 2.2 Tutelare i diritti dei cittadini a partire da una triplice fedeltà
- 2.3 Alcuni cenni storici
- 2.4 Cosa fa il Patronato Acli? Esigibilità dei diritti, campagne, elaborazione culturale

3. Come siamo organizzati: struttura, governo e amministrazione

- 3.1 Il sistema di governo
- 3.2 Il modello organizzativo

4. Le persone: dirigenti, personale, volontari

- 4.1 I dirigenti
- 4.2 Il personale
- 4.3 I Promotori Sociali Volontari
- 4.4 I volontari e le volontarie del servizio civile universale
- 4.5 Compensi, retribuzioni, indennità e rimborsi

5. L'azione sociale come rete di relazioni: i nostri stakeholder

- 5.1 Comprendere il valore degli stakeholder del Patronato Acli
- 5.2 Gli stakeholder di "cerchia interna"
- 5.3 Gli stakeholder di "cerchia esterna"

6. Coesione sociale e valore economico dei servizi erogati

7. Il valore economico trasferito ai cittadini

8. L'analisi delle novità in materia di tutele sociali dell'anno

- 8.1 Nuove norme in materia di disabilità

e di politiche in favore delle persone anziane non autosufficienti

8.2 La Legge Delega in materia di Disabilità

8.3 La Legge Delega in materia di politiche in favore delle persone anziane

9. La gestione economica

- 9.1 Prospetto del conto economico al 31 dicembre 2023

10. Informazione social: una presenza attiva e in costante dialogo

11. Gli organi di garanzia e controllo

- 11.1 Garanzie statutarie e monitoraggio svolto dall'organo di controllo

12. Intervista Presidente Nazionale Patronato Acli

13. Intervista al Direttore Generale del Patronato Acli

14. Ringraziamenti

NOTA REDAZIONALE

COORDINAMENTO DI PROGETTO:

Fabrizio Benvignati (Ufficio Studi Patronato Acli)

Paolo Petracca (IREF – Istituto di Ricerche Educative e Formative)

TESTI E DATI:

Fabrizio Benvignati (Ufficio Studi Patronato Acli)

Alessandro Serini (IREF – Istituto di Ricerche Educative e Formative)

Dati e informazioni aggiornati al [03.06.2024](#)



Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

Introduzione

Patronato
Acli



Siamo giunti al terzo anno di pubblicazione del Bilancio Sociale del Patronato Acli. Una pubblicazione, è bene ricordare, a cui abbiamo affidato il compito non solo di comunicare la funzione ed il valore sociale del Patronato Acli, ma anche di indagare l'universo degli istituti di patronato, oltre che specificatamente il Patronato Acli, facendo dell'introspezione un metodo divulgativo.

Con questo nuovo numero, dunque, cominciamo ad arricchire questo strumento di un elemento informativo che avevamo pensato sin dall'inizio, ma che necessitava almeno di un triennio per poter avere una iniziale utilità, vale a dire l'esplorazione delle tendenze nell'azione di patrocinio dal punto di vista del valore sociale. Si tratta, come abbiamo detto più volte, di passare ancora di più da una "fotografia" ad un "video": da uno spaccato istantaneo, anno per anno, di alcuni contesti, per giungere a cogliere un orientamento in alcuni fatti ed azioni che riguardano il Patronato Acli nel tempo. Certamente, una "serie" di tre anni è ancora poca cosa per un istituto che si appresta a celebrare a breve ottanta anni di vita, ma serve e servirà per il futuro via via che il patrimonio di dati messi a disposizione indicherà propensioni nei contesti sociali, siano esse stabili o sinusoidali. Con questo numero cominciamo a coltivare alcuni di questi dati progressivi, che possono già essere significativi: per altri si potrà provvedere negli anni futuri, quando le linee di tendenza specifiche saranno in grado di dare un'indicazione apprezzabile.

Vorrei sottolineare che si è trattato di un lavoro non banale per i vari settori del Patronato Acli e per chi ne cura la redazione generale. Sono state analizzate e definite delle basi di dati che si ritiene possano essere sufficientemente stabili e comparabili in un futuro relativamente lontano, valutando il modo i cui i dati esterni (per esempio dell'INPS) ci potranno accompagnare nel raffronto, dandoci modo di aggiornare le serie storiche per arricchire la banca dati di anno in anno.

La speranza è che la messa a disposizione di questi dati, oltre che una riflessione su come si modifica il contesto di welfare in generale, indichi anche delle tendenze specifiche nell'operato del Patronato Acli, che facciano capire dove siamo più incisivi, dove meno, come ci caratterizziamo nell'offerta e come è la risposta alle nostre proposte. Siamo anche consapevoli che questi dati ci aiutano a capire meglio la nostra natura caratteristica quale Patronato Acli: l'utenza che si rivolge in particolare a noi, per fare cosa e con quali risultati, ma anche come la nostra azione lentamente cambi a seconda dell'evolversi dei contesti normativi, della spesa sociale, dei servizi che proponiamo, dei territori in cui siamo presenti e attivi.

Ovviamente non si vuole fare del Bilancio Sociale un almanacco annuale del Patronato Acli, né sovraccaricarlo di dati che trovano riscontro e confronto in altri ambienti organizzativi e in analisi specifiche. Si è dunque cercato di inserire, in questo strumento, solo dati che aiutano la lettura del valore sociale del Patronato Acli, nel censire, come ci siamo detti più volte, il prodotto sociale che va oltre il valore insito ed esplicito nella sua azione consueta, che è naturalmente tutto quello che facciamo ordinariamente a favore della nostra utenza, aiutandola a trovare il soddisfacimento dei diritti sociali tramite l'azione di patrocinio.

Come Presidenza Nazionale del Patronato Acli abbiamo anche scelto di analizzare il valore economico specifico che tramite il nostro patrocinio arriva a chi si rivolge a noi, oggetto di una ricerca particolare nel Bilancio sociale del Patronato Acli dell'anno precedente. Questa ricerca, effettuata in collaborazione con IREF, diventa ora una parte che ci accompagnerà stabilmente per cogliere delle tendenze. Ovviamente, divenendo un pezzo permanente del Bilancio, ci atterremo agli elementi significativi di sintesi, aggiungendo ogni anno a questa sintesi, elemento costante, un approfondimento specifico su uno dei gruppi di spesa sociale che patrociniamo, elemento variabile, per comprendere più da vicino





elementi strutturali, modificazione, criticità ed anche proposte di intervento, in modo da avere nel contempo un'esposizione piana e un'esposizione critica che ci è data cogliere nello svolgere la nostra attività specifica. Tutto questo lavoro, di dimensioni e profondità consistenti, deve essere realizzato entro poche settimane dalla chiusura delle statistiche e a pochi giorni dalla chiusura del bilancio economico: ritengo quindi tanto doveroso quanto non formale ringraziare tutta la struttura del Patronato Acli ed in particolare (ma non solo!) l'Area Salute e Previdenze su cui ricade gran parte del lavoro nel poco tempo dato prima della pubblicazione del Bilancio Sociale.

Un Bilancio Sociale del Patronato Acli del 2023 che dunque si struttura ulteriormente, si arricchisce di nuovi elementi messi a disposizione di chi è interessato a capire come esso produce valore sociale attraverso la propria politica ed azione e che, sempre di più, assume il compito di essere il depositario, di anno in anno, del nostro essere e del nostro fare, utile per una analisi ma anche per lasciare traccia e memoria per chi arriva oggi e per chi arriverà domani su cosa si è fatto e perché lo si è fatto.

Auspico quindi che anche questo terzo numero trovi posto nella vostra "biblioteca", perlomeno dell'ufficio, perché l'analisi di tutti i numeri offre un ulteriore insieme di significativi elementi storici del passato recente del Patronato Acli, a cui quelli odierni si aggiungono, vi auguro dunque una buona lettura.

Paolo Ricotti

Presidente Nazionale Patronato Acli

1.

Connettere l'identità giuridica privata all'azione sociale: il quadro metodologico del Bilancio Sociale del Patronato Acli

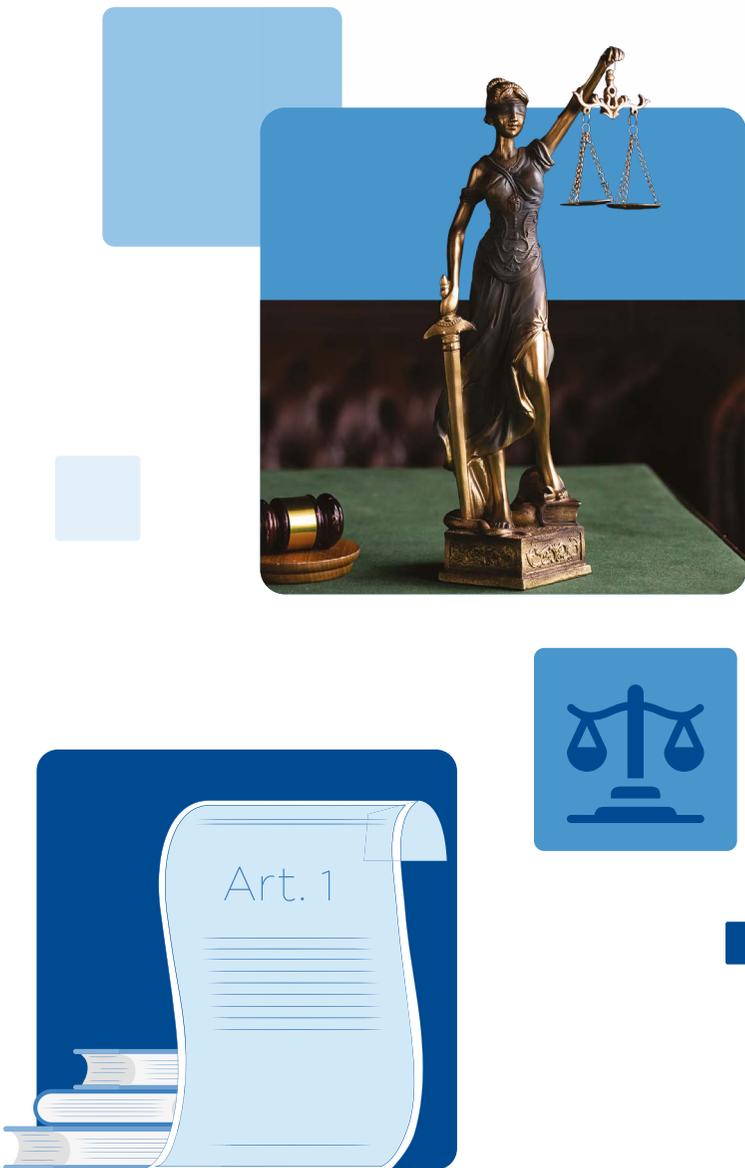
Connettere l'identità giuridica privata all'azione sociale: il quadro metodologico del Bilancio Sociale del Patronato Acli

1.1

UN ENTE GIURIDICO PRIVATO CHE PERSEGUE FINALITÀ DI PUBBLICA UTILITÀ

Il Patronato Acli, ai sensi dell'articolo 1 della Legge 30.03.2001 n.152, è una "persona giuridica di diritto privato che svolge un servizio di pubblica utilità". Come soggetto giuridico non rientra in nessuna categoria prevista dal codice civile anche perché sino all'art.1 della Legge 27.03.1980 n.112 gli istituti di patronato godevano di personalità giuridica di diritto pubblico e i loro dipendenti erano dipendenti pubblici.





1.2

UN MODELLO DI RENDICONTAZIONE CENTRATO SUL VALORE SOCIALE

Un buon Bilancio Sociale non può prescindere da un modello di analisi. Il modello di analisi alla base del presente documento denominato CiVIS (Ciclo del Valore Integrale Sociale), sviluppato dall'Istituto di Ricerche Educative e Formative (Iref) nel corso di oltre due anni di lavoro¹ ed applicato nelle ultime due redazioni del Bilancio Sociale Acli², è l'adozione del concetto di "valore sociale", espressione che sembra in grado di cogliere in modo migliore il duplice significato del termine "utilità". Esiste difatti un'*utilità oggettiva*, connessa alla concretezza dello scambio e un'*utilità soggettiva*, con la quale le singole persone o i gruppi attribuiscono una specifica importanza all'oggetto dello scambio. Il valore rende (produce un'*utilità oggettiva*), ma altresì significa (porta con sé un'*utilità soggettiva*), viene scambiato, lascia qualcosa a chi lo cede, così come a chi lo riceve.

¹ Inizialmente legato a uno studio commissionato dall'Isfol (oggi Inapp), il modello è stato realizzato in collaborazione con l'Università di Roma "Tor Vergata" e la cooperativa di ricerca e valutazione Social Hub con la collaborazione del prof. Andrea Volterrani; cfr. Iref, Progetto per la misurazione dell'impatto sociale delle associazioni di promozione sociale e, più in generale, degli Enti che operano nel cosiddetto terzo settore, Rapporto di ricerca non pubblicato, a cura di A. Volterrani, Roma, Settembre, 2016.

² Cfr. ACLI, Un anno senza poesia, Bilancio sociale 2020, Roma, luglio 2021, in particolare la sezione 1.

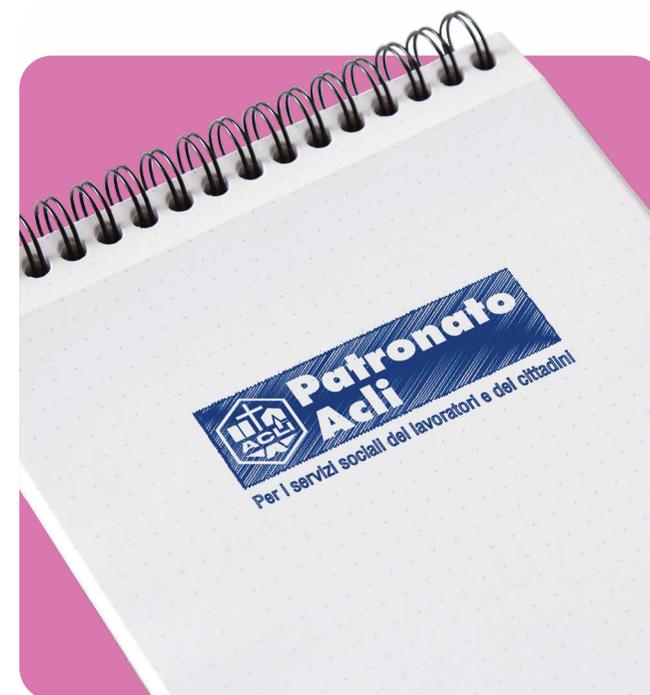
2.

Chi siamo e cosa facciamo:
creare valore sociale attraverso
l'esigibilità dei diritti

Chi siamo e cosa facciamo: creare valore sociale attraverso l'esigibilità dei diritti

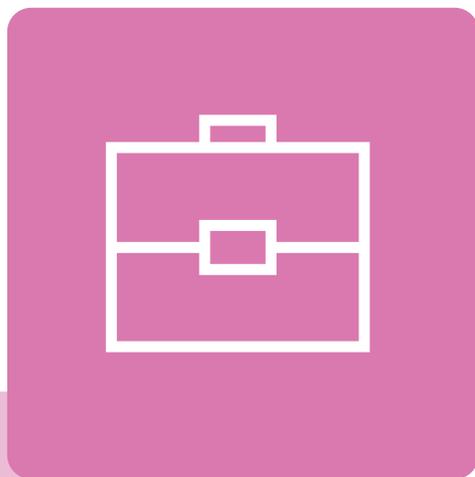
2.1 INFORMAZIONI GENERALI

Denominazione:	Patronato Acli
Sede nazionale:	Via G. Marcora, 18 - 00153 Roma
Forma giuridica:	Persona giuridica di diritto privato di pubblica utilità
Codice fiscale:	80066650583
Partita IVA:	10783061004
Contatti:	Centralino Tel. 065840401 Segreteria Generale Tel. 065840426 Email: segreteria.sedecentrale@patronato.acli.it PEC: segreteria.sedecentrale@pec.patronato.acli.it Ufficio Stampa: servizio.marketing@patronato.acli.it
	www.patronato.acli.it
	@patronato.acli.it
	Patronato Acli
	@patronatoacliIT



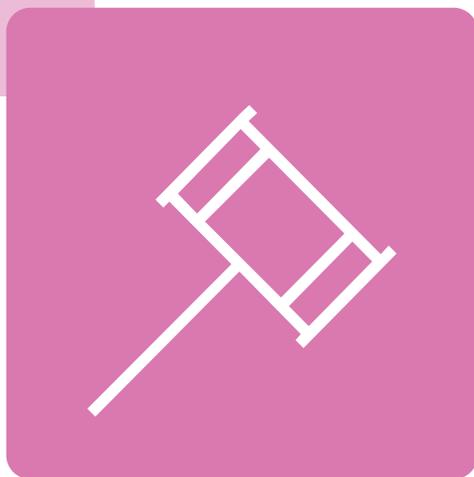
2.2 TUTELARE I DIRITTI DEI CITTADINI A PARTIRE DA UNA TRIPLICE FEDELTÀ

Il Patronato Acli nasce come servizio di assistenza giuridica, previdenziale e assistenziale delle ACLI, Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani, associazioni la cui ragion d'essere si nutre di una tripla fedeltà:



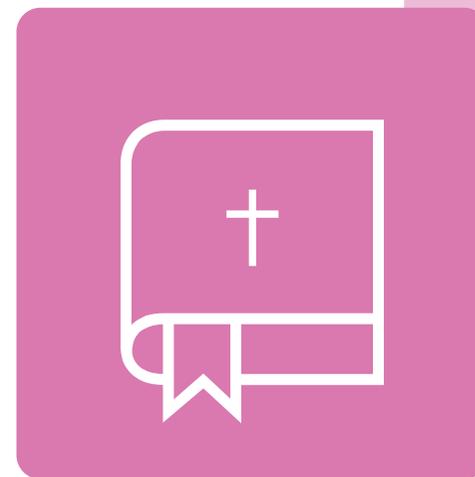
FEDELTÀ AI LAVORATORI

Le ACLI si impegnano per il cambiamento del modello di società e di sviluppo economico, mettendo al centro la persona e l'ambiente. I lavoratori non sono solo consumatori, ma persone in relazione tra loro e con il pianeta che abitano.



FEDELTÀ ALLA DEMOCRAZIA

Le ACLI riaffermano la validità dei principi e dei valori della Carta costituzionale, contribuiscono alla buona politica a tutti i livelli di governo (locale, nazionale, europea e globale).



FEDELTÀ ALLA CHIESA

Le ACLI fondano la propria proposta associativa sulla vita cristiana nella convinzione che il Vangelo rinnovi le ACLI e la società in cui viviamo.



2.3 ALCUNI CENNI STORICI

La storia

Il Patronato Acli è stato costituito il 23 febbraio 1945. Il suo obiettivo è stato inizialmente quello di assistere i lavoratori italiani nel conseguimento dei propri diritti sociali, obiettivo che si è esteso successivamente a tutti i cittadini ed agli stranieri presenti in Italia. Sebbene gli istituti di patronato risalissero agli inizi del '900, dopo il periodo fascista il Patronato Acli è stato l'espressione dell'affermarsi della democrazia e della Repubblica, dalle quali prende l'essenza e definisce i suoi scopi come servizio operativo delle ACLI. Il dopoguerra coincide infatti con gli anni della ricostruzione non solo del Paese, ma anche dei diritti; di un rapporto di non sudditanza con gli enti erogatori e di partecipazione democratica all'esercizio dell'attività pubblica. Il Patronato Acli si pose per questo a fianco della popolazione più fragile per colmare le distanze (fisiche, culturali, di potere) e far ottenere ai ceti popolari i diritti e le conquiste sociali che la nuova Repubblica riconosceva loro. Partendo da questa missione, nel corso dei decenni il Patronato Acli ha seguito tutto lo sviluppo dei diritti sociali, riconfigurandosi di volta in volta per aiutare i soggetti più fragili, che sono mutati, e per la soddisfazione dei loro bisogni sociali, non solo in quanto lavoratori, ma anche quali cittadini o migranti. Fedele ai primi

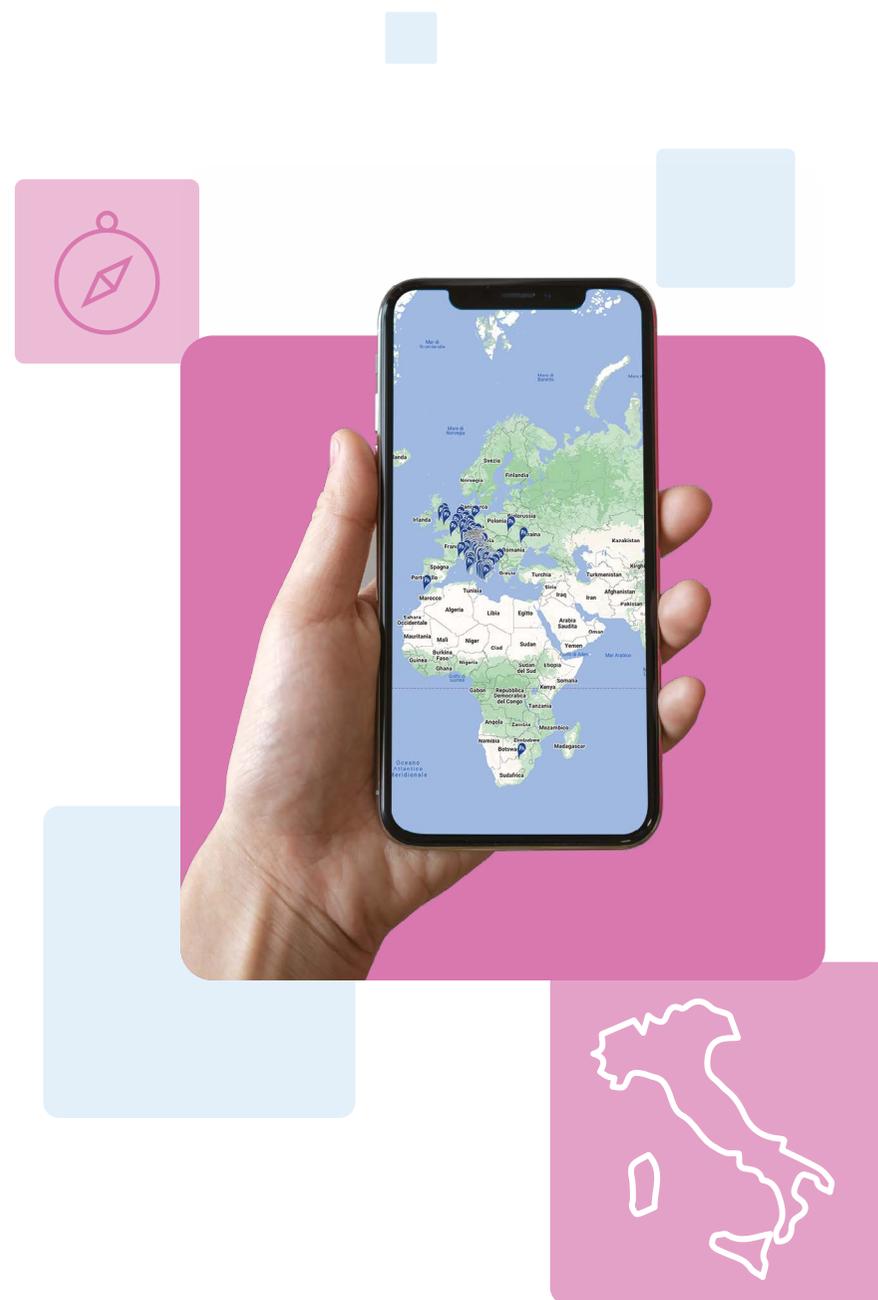
settantanove anni di storia, nel Bilancio Sociale del Patronato Acli si può osservare il suo percorso sino ad oggi con l'assistenza prestata all'interno del contesto giuridico-istituzionale di riferimento e in collaborazione con i suoi stakeholder.

Il Patronato Acli oggi

Il Patronato Acli svolge in massima parte gratuitamente, e comunque sempre senza scopo di lucro, la propria attività attraverso una rete di uffici aperti al pubblico. La sua presenza operativa in Italia è costituita dalla Sede nazionale di Roma a cui si affiancano 12 Sedi regionali (nel 2022 14, nel 2021 14), 92 Sedi provinciali (nel 2022 91, nel 2021 91) e 321 Uffici zionali (Nel 2022 323, nel 2021 324).

Nel 2023 lavorano al Patronato Acli 1.184 operatori specializzati, 2.022 Promotori Sociali Volontari e 346 tra consulenti, medici e avvocati, per garantire ai cittadini un servizio puntuale ed efficiente.

L'attività tipica del Patronato Acli riguarda principalmente l'assistenza per il conseguimento del diritto a pensione, sia essa anticipata, di vecchiaia o di inabilità; a pensioni ai superstiti nel settore pubblico e privato; agli assegni sociali e pensioni agli invalidi civili, assegni al nucleo familiare; ai versamenti volontari ed estratti contributivi, supplementi e ricostituzioni delle pensioni; all'indennizzo degli infortuni sul lavoro e delle





malattie professionali; alla indennità di disoccupazione; a tutte le procedure relative alla immigrazione; alla previdenza complementare e a molte altre prestazioni minori. Nel corso del 2023 il Patronato Acli ha patrocinato in Italia e nel mondo 1.653.848 prestazioni.

Per quanto riguarda l'estero, nello specifico, il Patronato Acli è presente in 21 stati: Albania, Argentina, Australia, Austria, Belgio, Brasile, Canada, Cile, Filippine, Francia, Germania, Marocco, Moldavia, Olanda, Regno Unito, Stati Uniti d'America, Sud Africa, Svizzera, Ucraina, Uruguay, Venezuela, con 36 Sedi comparabili alle provinciali (Nel 2022 36, nel 2021 37) e 30 Sedi comparabili alle zonalì (nel 2022 33, nel 2021 34).

A. SERVIZI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

I servizi offerti dal Patronato Acli si possono dividere in aree:



Area Lavoro
(Servizi di informazione,
consulenza e tutela per i
lavoratori attivi)



Area Lavoro e salute
(Servizi di assistenza e
tutela nel campo degli
infortuni e malattie
professionali)



Area Contributi e pensioni
(domande, riconoscimenti e
verifiche della pensione)



Area Risparmio
(opzioni per il Tfr;
previdenza complementare)



Area Sostegno al
reddito (indennità di
disoccupazione; Assegno
Unico Universale)



Area Invalidità
(invalidità; inabilità)



Area Welfare per la famiglia
(congedi; welfare)



Area Lavoro Domestico



Area Straniero in Italia
(permessi di soggiorno,
ricongiungimenti familiari;
cittadinanza)



Area Oltre i confini
(servizi per chi vuole
emigrare in Italia)

B. COORDINAMENTO E SERVIZI PER LA RETE

In quanto ente sviluppato a livello territoriale, il Patronato Acli realizza attività volte ad assicurare il coordinamento e l'indirizzo delle attività locali e offre alle sedi territoriali servizi e strumenti operativi.

C. ADVOCACY E AGENDA SETTING

Il Patronato Acli opera talvolta come gruppo di pressione per esigere garanzie di tutela su diritti di natura previdenziale e assistenziale non conseguiti, specialmente nei confronti della pubblica amministrazione.

D. ELABORAZIONE CULTURALE

Il Patronato ha sempre combinato azione diretta e riflessione su questioni sociali rilevanti. Il terzo vettore dell'azione sociale aclista, e del Patronato, si concretizza nella promozione e realizzazione di elaborazioni culturali di natura eterogenea: dall'informazione e sensibilizzazione attraverso il web-site e i social media, alla divulgazione specialistica su temi di rilevanza previdenziale mediante l'organizzazione di giornate studio, finanziamento di ricerche, pubblicazione di libri e incontri con personalità del settore, della politica e della società.

3.

Come siamo organizzati:
struttura, governo e
amministrazione

Come siamo organizzati: struttura, governo e amministrazione

3.1 IL SISTEMA DI GOVERNO

Il Patronato Acli, come previsto dalla legge regolatrice (Legge 152 del 30 marzo 2001), ha come soggetto promotore l'Associazione ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I suoi organi di gestione principali sono il Presidente e la Presidenza, mentre il principale organo di indirizzo è il Comitato Direttivo. Ad essi si affianca la figura del Direttore, vertice della struttura tecnica e punto di unione tra la stessa e gli organi statutari. Esiste poi con funzioni di controllo tecnico il Collegio dei Revisori dei Conti. La figura giuridica tipica più vicina agli istituti di patronato è quella della Fondazione. Gli organi si replicano su tre livelli: nazionale, regionale e provinciale. Tutti gli organi sono stati rinnovati nell'aprile del 2021.

Il Presidente

L'organo statutario principale è il Presidente Nazionale, attualmente il dott. Paolo Ricotti, il quale ha la rappresentanza legale del Patronato Acli e sovrintende a tutti gli organi sia di gestione che di indirizzo. Lo affianca il Vicepresidente Nazionale, il dott. Michele Mariotto.

Paolo Ricotti (Milano, 1972) partecipa alla vita associativa del proprio Circolo ACLI e dei Giovani delle ACLI già durante gli anni del Liceo Classico. Nel corso del percorso di studi che lo porta alla laurea in Scienze Politiche, indirizzo Relazioni Internazionali presso l'Università Cattolica di Milano, contribuisce a fondare e animare il progetto "Un Sorriso per la Bosnia" di sostegno ai profughi bosniaci in Slovenia, dando poi vita alla sede locale di IPSIA di Milano. Cooperatore internazionale e locale da più di 25 anni, con Don Gino Rigoldi ha dato vita all'Associazione Bambini in Romania, di cui è stato Direttore. Nella Presidenza delle ACLI Milanesi si è occupato di Pace e Politiche Internazionali, prima di diventare Amministratore Delegato e poi Vicepresidente.

La Presidenza

Il Presidente è coadiuvato da una Presidenza, composta a livello nazionale da Paolo Ricotti, Michele Mariotto, Filippo Diaco, Domenico Sarno, Massimo Tarasco come membri, a cui si affiancano Damiano Lembo, quale Segretario Generale delle ACLI e Nicola Preti, quale Direttore Generale del Patronato Acli.

Il Comitato Direttivo

Organo collettivo principale è il Comitato Direttivo, composto a livello nazionale da diciannove rappresentanti territoriali:

 Maurizio Bergamini, Luisa Manzoni e Filippo Pinzone LOMBARDIA	 Rosario Cavallo SICILIA	 Bruno Chiavari UMBRIA	 Gianni Cremonese e Marco Ferrero VENETO
 Kitty De Guelmi TRENTINO - ALTO ADIGE	 Nicola Fadel FRIULI - VENEZIA GIULIA	 Salvatore Floris SARDEGNA	 Giuseppe Mastrocinque PUGLIA
 Corrado Gregori EMILIA - ROMAGNA	 Paolo Lucilla MARCHE	 Renato Causa LIGURIA	 Simona Mazzilli ABRUZZO
 Renato Origlia PIEMONTE	 Maurizio Paolucci LAZIO	 Piercarlo Pennacchini TOSCANA	 Maria Chiara Prodi FRANCIA

Il Direttore

L'organo tecnico statutario di vertice è il Direttore, attualmente rappresentato dal dott. Nicola Preti, Direttore Generale del Patronato Acli.

3.2 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa territoriale del Patronato Acli, molto superiore ai requisiti minimi previsti dalla legge per il riconoscimento dell'istituto, tende come obiettivo sociale alla copertura massima della popolazione italiana, con attenzione ai territori disagiati perché privi di servizi o collegamenti veloci con i capoluoghi. La struttura organizzativa del Patronato Acli risulta dunque così composta:

Sede nazionale. È la sede dove sono presenti gli organi statutari nazionali e la struttura tecnica nazionale, composta dalla Direzione Generale, da una serie di aree che coordinano competenze omogenee e una serie di uffici specifici. Essa cura le relazioni con istituzioni e organizzazioni a livello nazionale, sovrintende la rete estera e le relazioni con le istituzioni estere, sia nel Paese dove è presente il Patronato Acli che con le rappresentanze italiane; si preoccupa delle strategie complessive.

Sedi regionali. Le sedi dove sono presenti gli organi statutari regionali e la Direzione regionale, con compiti di coordinamento dell'attività provinciale, attività locali a copertura regionale e la formazione territoriale: il suo riferimento istituzionale è l'ente Regione e tutte quelle organizzazioni che lavorano a livello regionale.

Sedi provinciali. Le diramazioni territoriali dove sono presenti gli organi statutari provinciali e la Direzione provinciale: è il livello più operativo di gestione tra tutte le strutture nel rapporto con gli utenti e gli Enti erogatori, le istituzioni comunali e provinciali.

Sedi zonali. Sono presenti nelle realtà più grandi e complesse, in cui il coordinamento assicurato dalla sola sede provinciale diviene difficile, con compiti di coordinamento dei segretariati presenti nella zona di competenza ed interlocuzione con i soggetti di prossimità: organi di quartiere, comitati civici, parrocchie, strutture locali.

Segretariati sociali. Sono le strutture di base, dove vengono sviluppate le collaborazioni tra la struttura di riferimento e dove sono presenti operatori a contratto accreditati e recapiti attivati dai volontari, cioè i Promotori Sociali Volontari del Patronato Acli, che a loro volta interagiscono con tutti i soggetti di prossimità (isolato, palazzo, struttura di base).

Rete estera. Il Patronato Acli ha una diffusa rete all'estero, gestita con convenzioni sottoscritte con soggetti di natura no profit costituiti nei singoli Paesi.

4.

Le persone: dirigenti, personale,
volontari

Le persone: dirigenti, personale, volontari

4.1 I DIRIGENTI

Il Patronato Acli è fortemente radicato nel territorio e per questo il suo gruppo dirigente è distribuito sia a livello nazionale che territoriale. La sua struttura dirigente è formata da volontari che, come da Statuto, sono nominati dalla Associazione promotrice, le ACLI. Proprio per questo spirito associativo e di servizio il termine dirigente in realtà non è molto utilizzato nel Patronato Acli e si preferisce parlare di persone con maggiori responsabilità, non essendoci con il Patronato Acli un rapporto economico che li riguardi e rifuggendo il Patronato da una visione verticale e verticistica dell'organizzazione del lavoro.

4.2 IL PERSONALE

4.2.1 Consulenti per passione

Le persone che collaborano con il Patronato Acli sono il suo elemento essenziale alla luce di alcune caratteristiche: gli istituti di patronato sono promossi da soggetti definiti dalla legge, che tuttavia giuridicamente in senso stretto non ne sono





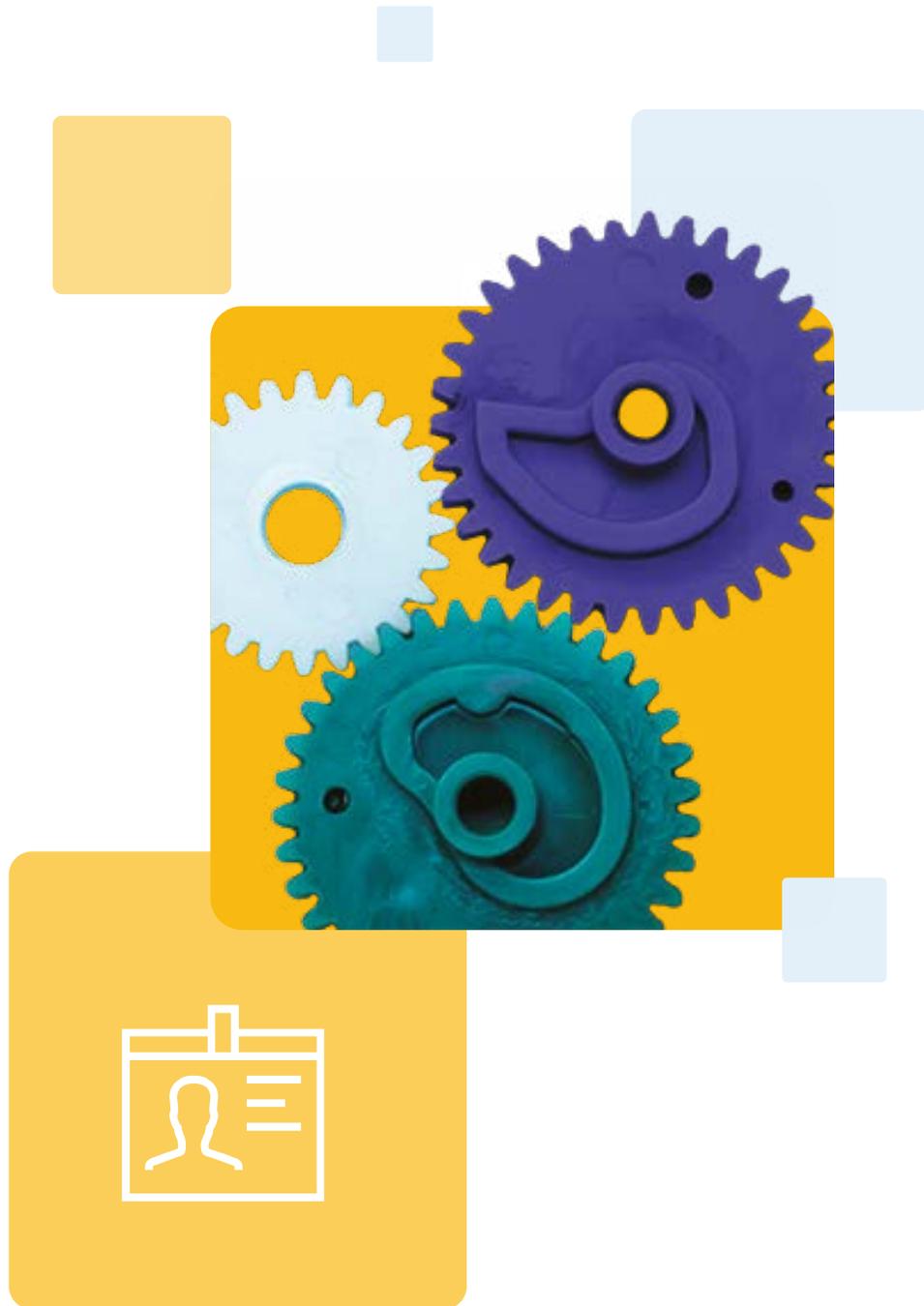
proprietari; gli istituti di patronato sono poi fortemente regolati dal Ministero del Lavoro in svariati aspetti organizzativi, procedurali e gestionali, che riducono grandemente i margini discrezionali; il Patronato Acli ha, infine, come la maggior parte dei suoi omologhi, una governance periodicamente discontinua, collegata al susseguirsi delle stagioni congressuali e alla vita democratica nella associazione promotrice che ne nomina il gruppo dirigente. Cosicché l'unico elemento costitutivo stabile è il personale che in esso lavora, che ne rappresenta, di fatto, anche la continuità aziendale.

È intuitivo comprendere inoltre che, come una impresa sociale di servizio, pur non essendo formalmente annoverabile in tale categoria, la componente umana rispetto alla componente strumentale rimanga assolutamente prevalente. È una impresa che si caratterizza per essere ad alta intensità di lavoro, non solo nel rapporto tra risorse economiche conseguite e operatore, ma anche essendo il rapporto operatore/utente la modalità operativa peculiare, dove la componente tecnologica può essere di supporto ma la relazione diretta continua a essere, anche quando mediata tecnologicamente, l'elemento centrale del modello di lavoro. Per il Patronato Acli, dunque, il valore dei soggetti in esso impegnati, la loro qualità, sono elementi essenziali di qualsiasi sua attività, progetto, prospettiva, oltre che essenziali per preservarne la sua natura, la sua mission nel contesto associativo delle ACLI e la continuazione nei suoi caratteri peculiari e originali che sono

maturati durante un lunghissimo percorso e che sono custoditi come parte fondativa della sua identità.

Con riferimento al valore sociale che esso produce, escludendo quello della sua azione caratteristica, si possono annoverare le ricadute sociali positive per il personale impiegato, sia a livello individuale che familiare, sia per il contesto esterno, che sono plurime: il benessere economico dato ai propri collaboratori dai rapporti di lavoro che esso genera; le ricadute economiche per le famiglie e la comunità che ne consegue; la qualità etica specifica di un lavoro ad alto contenuto e testimonianza valoriale che si riverbera nelle relazioni interpersonali di chi in esso opera; le competenze acquisite, che vengono utilizzate dai suoi addetti non solo nel servizio, ma in molteplici manifestazioni e partecipazioni al di fuori del perimetro di lavoro; nella partecipazione alla vita civica. Si tratta, quello degli operatori del Patronato Acli, di un insieme di lavoratori in cui si riscontra mediamente una lunga anzianità aziendale, che indica una situazione sostanziale di soddisfazione lavorativa, con retribuzioni dignitose, ancorate al CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi di Confcommercio. In esso le persone lavorano statisticamente con piacere e soddisfazione, coscienti di svolgere un lavoro “di senso”, ad alto valore sociale, cosicché buona parte del personale trova una soddisfazione morale importante nello svolgere un lavoro dalle evidenti caratteristiche solidali. Il Patronato Acli continua quindi a sviluppare “lunghe carriere” che





ovviamente si riverberano sulle possibilità di ipotizzare percorsi di vita con prospettiva a lungo termine.

Un dato significativo è che vi è una consolidata tendenza del Patronato Acli ad aumentare i propri occupati ogni qual volta le condizioni economiche lo consentano, cioè quando allo stesso sia assicurata l'efficacia e la adeguatezza dei finanziamenti pubblici, la congruità dei meccanismi di ripartizione degli stessi ed una legislazione che lo pone in grado di sostenere i costi di sviluppo di nuovi servizi e dei correlati operatori. Si tratta di una produzione di "lavoro buono", stabile, valorizzante, adeguatamente retribuito, che dovrebbe spingere anche per questo i propri stakeholder istituzionali a interrogarsi sulle ricadute delle proprie scelte e sul proprio comportamento nei confronti del Patronato Acli, sapendo che alcune scelte o alcune opzioni di finanziamento non hanno effetti sulla remunerazione dell'ente, ma sulla sua volontà e costanza nel produrre anche nuovi buoni "posti di lavoro".

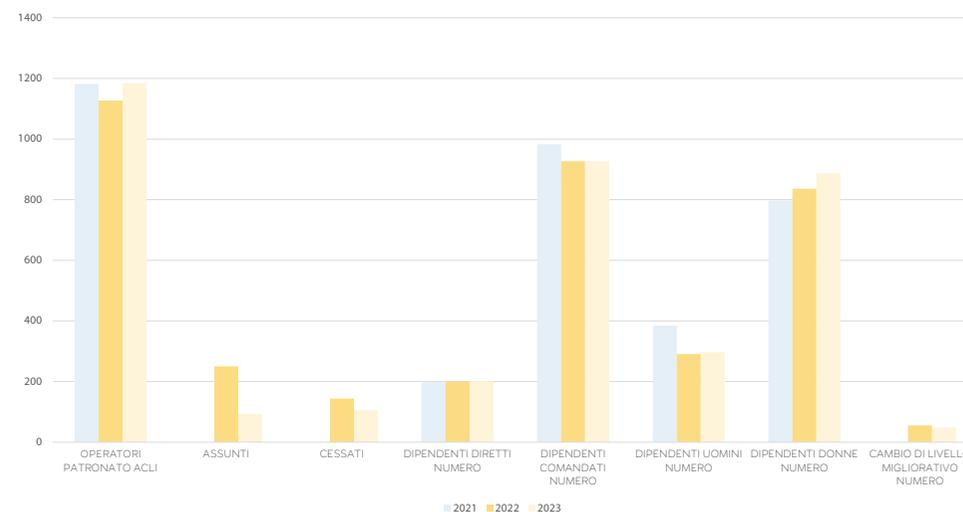
Gli operatori al Patronato Acli nel 2023 sono 1.184 (nel 2022, 1.127; nel 2021, 1.181) e nel corso del 2023 sono stati assunti 93 nuovi operatori mentre sono 105 i cessati, prevalentemente per accesso alla pensione (nel 2022 sono stati 250 assunti e 144 cessati, molti assunti però con contratti a termine per gestire il picco di prestazioni post COVID). Essi sono suddivisi in 201 dipendenti del Patronato Acli, pari al 16,98 % (nel 2022 pari a 17,74%; nel 2021 pari al 16,77%)

e 927 dipendenti delle ACLI territoriali che vengono comandati al Patronato Acli, pari al 78,29% (nel 2022 pari a 82,25%; nel 2021 pari a 83,23%). Essi sono prevalentemente di sesso femminile, nel 2023 pari a 887 (nel 2022, 836; nel 2021, 797), cioè il 74,92% (nel 2022 74,18%; nel 2021 67,49%), rispetto a quelli di sesso maschile, nel 2023 pari a 297 (nel 2022, 291; nel 2021, 384), cioè il 25,08% (nel 2022, 25,82%; nel 2021, 32,51%). Nel corso del 2023 vi sono stati 48 cambi di livello migliorativi pari al 4,05% del personale in servizio (nel 2022, 55, 4,8%). Quanto a classi di età nel 2023 essi sono per l'8,19% nella classe 19/30 anni (nel 2022, 8,23%); per il 53,04% nella classe 31/50 (nel 2022, 55,54%) e per il 38,68% nella classe 51/69 anni (nel 2022, 36,2%). Il costo per il personale per il Patronato Acli è stato pari nel 2023 a Euro 39.044.098 (nel 2022 pari a Euro 36.776.728; nel 2021 Euro 37.421.127) con un costo medio per addetto di Euro 32.976 (nel 2022, Euro 32.632; nel 2021, Euro 31.682).

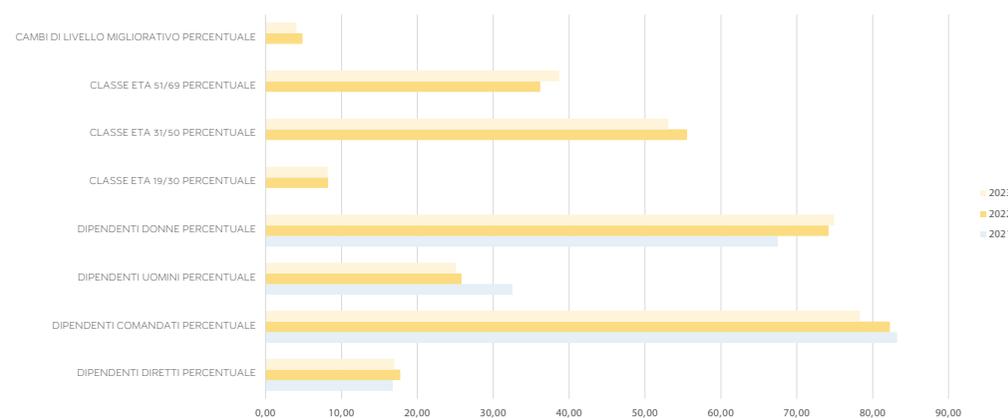
4.2.2 Risorse Umane: persone per le persone

Il Patronato Acli sviluppa un duplice focus di attenzione in riferimento alle strategie organizzative per il quadriennio in corso focalizzato sia su chi collabora con esso sia su coloro che si rivolgono ai suoi servizi, evidenziando l'impegno costante nel riconoscere e valorizzare le persone come asset intangibili di inestimabile valore, sia all'interno che all'esterno dell'ente. La gestione delle risorse umane si concentra su una leadership di cura³ attenta a tutti i membri del Patronato,

Operatori Patronato Acli numeri assoluti



Operatori Patronato Acli percentuali



³ Società Awair, <https://www.awair.eu/>.



uomini e donne, non solo come professionisti ma anche in qualità di portatori di diritti e relazioni umane fondamentali. La sua efficacia si fonda sulla capacità di costruire relazioni significative non solo tra colleghi ma anche tra gli operatori del Patronato e la vasta gamma di clienti, cittadini e lavoratori che esso serve. Questo approccio implica un'attenta considerazione delle dinamiche interpersonali che influenzano sia l'ambiente interno che l'interazione con il suo pubblico. Nel riconoscimento del personale e dei beneficiari dei servizi come asset intangibili, è il caso di osservare nel dettaglio le strategie adottate dal Patronato Acli per implementare programmi di formazione, aggiornamento e valorizzazione delle competenze, assicurando che ogni iniziativa sia allineata con il suo obiettivo di promuovere una gestione delle risorse umane che sia etica, responsabile e profondamente umana.

Questo impegno non solo rafforza il contesto organizzativo del Patronato Acli, ma riconosce anche la centralità delle persone a cui sono destinati i suoi servizi, consolidando il legame tra il benessere dei dipendenti e l'efficacia dei servizi offerti nella prospettiva del benessere.

Varie sono le attività avviate e realizzate nell'ambito dei macro-obiettivi strategici individuati: 1. Scouting e mappatura delle competenze, 2. Piani di informazione, formazione e aggiornamento per le figure coinvolte nell'organizzazione, 3. Linee guida per la gestione delle risorse umane.

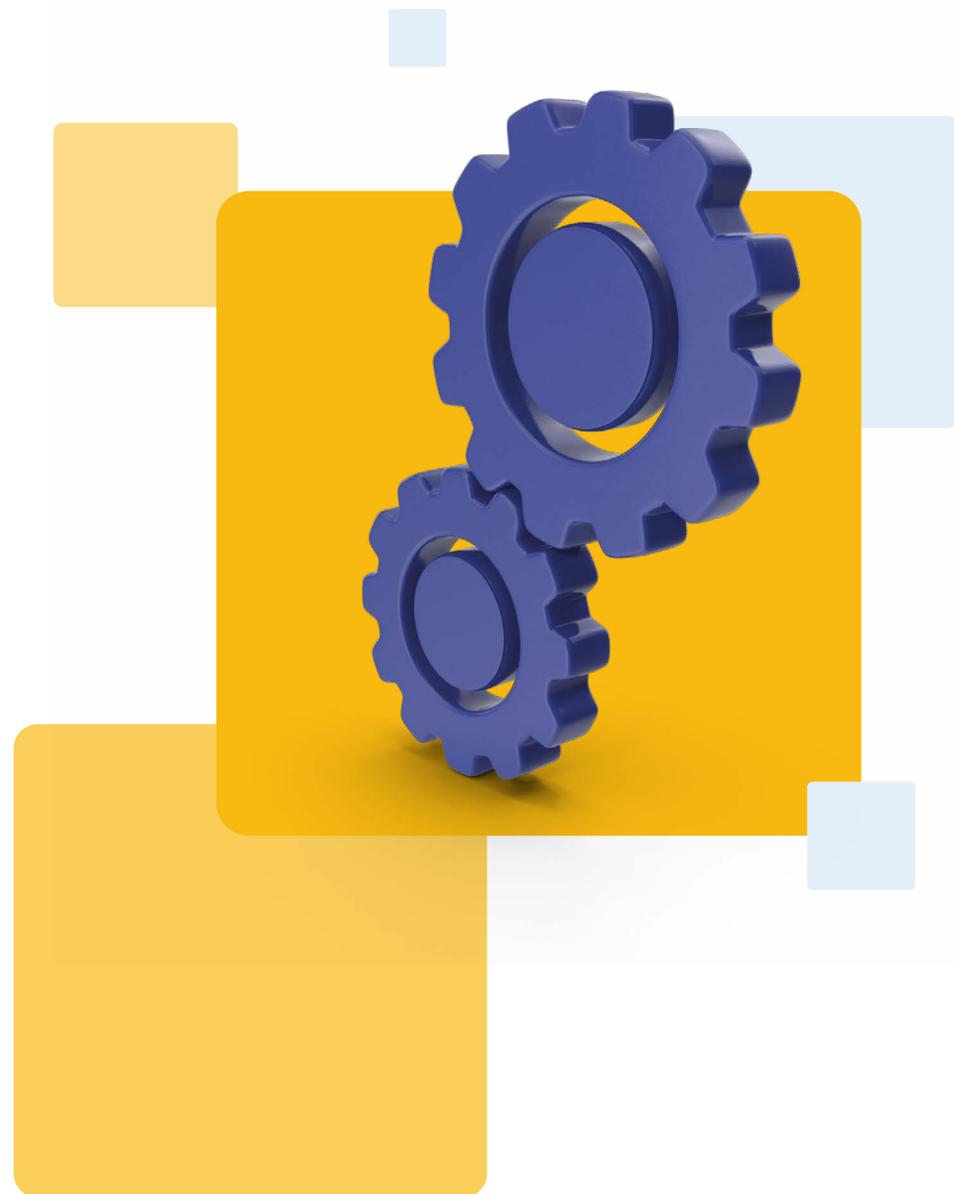
1. Scouting e mappatura delle competenze

Il Patronato Acli ha deciso di investire per rinnovare e aggiornare i propri processi di talent management sia allo scopo di favorire il “recruiting interno” dei responsabili di sede e dei direttori a supporto dello sviluppo organizzativo, sia allo scopo di valorizzare i potenziali esistenti, impiegati a vari livelli, anche nella prospettiva di possibile cambiamento generazionale.

Lo sviluppo del modello di competenze del Direttore Provinciale è un primo passaggio essenziale per fissare il punto di arrivo a cui tenderanno in prospettiva tanto i percorsi formativi quanto quelli di selezione e sviluppo dell’organico del Patronato.

Il modello di competenze rappresenta, infatti, uno strumento essenziale per orientare la progettazione dei percorsi formativi e di sviluppo individuale o organizzativo. Esso contiene una lista di competenze, declinate in comportamenti osservabili e performance attese, fondamentali per assicurare la sostenibilità dei risultati portati da ogni individuo, nel tempo nella sua azione personal- professionale. Il modello è risultato dall’elaborazione e dalla successiva semplificazione dei dati raccolti, di alcune indagini effettuate all’interno del Patronato Acli da una società specializzata⁴.

Dal punto di vista dei metodi utilizzati, sono state condotte sia interviste singole che focus group: le interviste sono state rivolte



⁴ Società Awair, <https://www.awair.eu/>.



a figure apicali del Patronato Acli nazionale al fine di indagare la parte più strategica e di indirizzo che i vertici intendono dare all'organizzazione e gli aspetti culturali e valoriali che dovrebbero guidare i comportamenti individuali. I focus group hanno coinvolto direttamente alcuni responsabili regionali e provinciali, e hanno consentito di scendere a un livello più pratico per comprendere i fattori critici di successo del ruolo di direttore provinciale, anche dal punto di vista comportamentale e di competenze manageriali.

A partire dal modello di competenze elaborato, nel corso del 2023 ha preso avvio una prima attività di scouting e di mappatura delle competenze su un gruppo di persone dell'organizzazione indicate a livello territoriale come potenziali risorse sulle quali investire a medio e lungo termine per il futuro dell'organizzazione. Ogni persona individuata ha potuto partecipare a un assessment di potenziale e ricevere una restituzione dei risultati dello stesso da un team di coach specializzati.

Tra gli scopi dell'assessment vi era quello di supportare ciascuno nel poter identificare i propri punti di forza e le proprie aree di miglioramento e poter utilizzare gli spunti offerti dai coach di sviluppo nella propria azione quotidiana in ufficio, con i clienti, con i colleghi e con i propri responsabili. Supportare le persone che lavorano nel Patronato Acli nel valorizzare i propri talenti è infatti un passo significativo per rendere più armoniche le professionalità presenti con

le evoluzioni della sua organizzazione nel mondo del welfare. Nell'ottica di una rilevazione dinamica del fabbisogno formativo, tenendo sullo sfondo il modello di competenze, è stato inoltre avviato un percorso di orientamento alle funzioni manageriali per un gruppo definito di operatori che hanno partecipato all'assessment di potenziale.

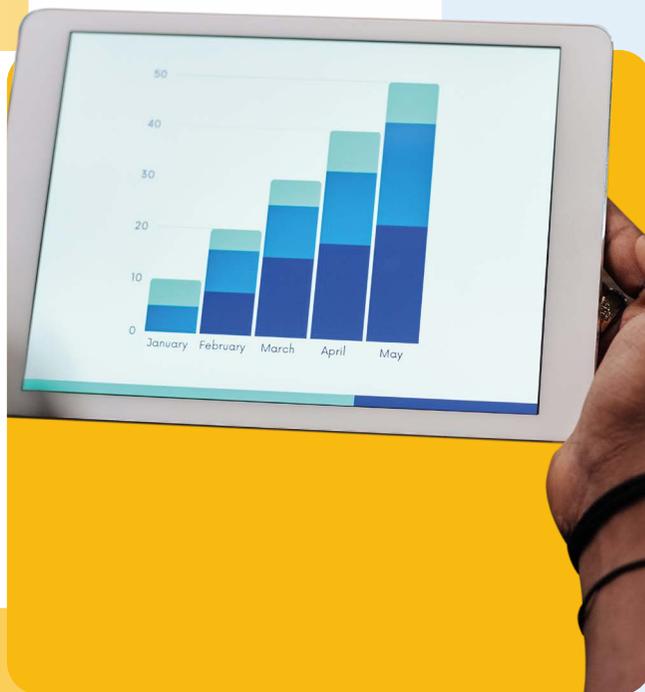
2. Piani di informazione, formazione, aggiornamento per le figure coinvolte nell'organizzazione

La quantità e la qualità della formazione erogata alle operatrici ed agli operatori del Patronato Acli rappresenta un elemento chiave per garantire la sua capacità di rispondere con un alto livello di qualità ai bisogni in continua evoluzione dei cittadini e dei lavoratori che si rivolgono ai suoi sportelli.

Le ore complessive di formazione erogata nel 2023 sono state oltre 20.000. Grande rilevanza hanno avuto le attività formative nazionali organizzate a supporto del rilascio di due importanti innovazioni tecnologiche del software: il nuovo gestionale Atlante e la nuova agenda appuntamenti, che hanno avuto un impatto significativo sul lavoro degli operatori del Patronato Acli e di conseguenza sulla relazione con i cittadini e i lavoratori allo sportello.

L'avvio del percorso di orientamento alle funzioni manageriali per un





gruppo di operatori che ha preso parte all'assessment di potenziale è stata altresì una importante innovazione realizzata nell'ottica della rilevazione dinamica del fabbisogno formativo.

Un'iniziativa informativa dedicata ai Presidenti Regionali ha riguardato una riflessione sui servizi e le politiche attive del lavoro e i temi della non autosufficienza svolta nel mese di giugno. Tutte le altre attività si sono svolte in continuità con i piani formativi ricorrenti.

Una particolare attenzione è stata infine dedicata ai Promotori Sociali Volontari per i quali si sono svolte iniziative formative su tutto il territorio nazionale in coerenza con le progettualità sviluppate a livello territoriale. Sulla piattaforma informatica del Sistema formativo del Patronato Acli, per la parte di conoscenze tecniche, sono stati realizzati materiali ad hoc dai formatori nazionali utilizzati nel corso delle iniziative formative.

Di seguito vengono illustrate le attività avviate e realizzate nel 2023.

Le attività formative hanno riguardato le seguenti aree:

1. Formazione di base per operatori

- > Corso contributi e prestazioni 2022-2023
- > Corso contributi e prestazioni per operatori di sedi estere
- > XXIV edizione di Scuola Nazionale per operatori di Patronato Acli

2. Formazione specialistica e aggiornamento

- > Formazione formatori
- > Nuovo gestionale Atlante
- > Formazione base Microsoft 365 – Regno Unito

3. Progetti formativi regionali

- > Formazione operatori regione Toscana
- > Formazione operatori regione Lazio
- > Formazione operatori regione Lombardia

4. Formazione manageriale

- > Incontro Scuola d'Azienda per direttori e responsabili di sede.
- > Sguardi sul Patronato Acli: percorso di orientamento alle funzioni manageriali

5. Iniziativa in-formativa Presidenti Regionali

6. Formazione obbligatoria

- > La sicurezza nei luoghi di lavoro
- > Protezione e trattamento dei dati personali



1. FORMAZIONE DI BASE PER OPERATORI



A. Percorso formativo “Contributi e prestazioni” 2022 - 2023: il percorso Contributi e Prestazioni si focalizza sulla gestione della posizione assicurativa e sulle prestazioni pensionistiche, che rappresentano uno degli aspetti più rilevanti dell’attività dell’operatore di Patronato Acli. Nel 2023 è stata rilasciata una versione on line totalmente asincrona del percorso e molti operatori, sia tra i neo-assunti che tra i senior, hanno potuto fruirne secondo le tempistiche gestite in accordo con i propri responsabili. Suddiviso in tre moduli, “Le contribuzioni”, “Le prestazioni” e “La gestione delle posizioni assicurative frammentate”, prevede un totale di circa 120 ore, tra video lezioni, esercitazioni, studio di dispense e materiali didattici, autoverifiche.



B. Percorso formativo “Contributi e prestazioni” per operatori di sedi estere: in seguito a una rilevazione del fabbisogno formativo dedicata agli operatori delle sedi estere, ha preso avvio a ottobre 2023 un percorso formativo sulle contribuzioni e sulle prestazioni pensionistiche con una particolare attenzione ai servizi che il Patronato Acli svolge all’estero per i cittadini emigrati. Il percorso, costituito da 4 moduli, ha interessato le sedi situate in Germania, Francia, Paesi Bassi, Austria e Belgio. La formazione ha previsto attività in asincrono fruite in autonomia dai partecipanti sulla piattaforma del Sistema formativo del Patronato Acli, incontri on line con cadenza bisettimanale guidati da formatori esperti del team nazionale, autoverifiche ed esercitazioni guidate.



C. Scuola Nazionale per operatori “Arturo Boschiero”: a metà ottobre 2022 è stata avviata la XXIV edizione della Scuola Nazionale che è proseguita nel 2023, da gennaio fino alla prima settimana di aprile con lo svolgimento degli esami di fine corso. Il percorso ha interessato 25 partecipanti che hanno fruito, da gennaio 2023, di 9 settimane di formazione in modalità alternata tra distanza, presenza e training on the job presso la propria sede, per un totale di 288 ore di formazione per ogni partecipante.

2. FORMAZIONE SPECIALISTICA E AGGIORNAMENTO

Per quanto riguarda la formazione specialistica, nel 2023 sono stati organizzati corsi di formazione per operatori specializzati in settori specifici e per gruppi di dipendenti della Sede centrale. Dal punto di vista metodologico, ci si è concentrati sul perfezionamento delle innovazioni introdotte durante il biennio della pandemia e ci si è focalizzati con lo staff del Servizio formazione e con lo staff di formatori nazionali sulla messa a punto degli strumenti di formazione asincrona; sono state messe a punto iniziative specifiche di formazione per i formatori sia sugli strumenti tecnologici che sugli strumenti metodologici.

In particolare, le attività organizzate a livello centrale hanno riguardato:

A. Formazione Formatori:

- > Strumenti e metodi per la formazione in asincrono, cantieri di progettazione della XXV edizione.
- > Metodologie e strumenti per la Scuola Nazionale XXIV edizione: “Gli indicatori di ruolo. Una formazione ancora in corso sul ruolo di operatore e sugli indicatori che ne definiscono la professionalità”.

B. Formazione personale Sede Centrale:

- > Strumenti di selezione. Le attività formative hanno coinvolto i componenti del Servizio del Personale e del Servizio Formazione su nuovi strumenti di selezione, al fine di sistematizzare e rendere più organico e preciso il processo di selezione dei neo-assunti.
- > Verso uno standard per la formazione in asincrono: ISpring. Formazione dedicata al Servizio Formazione per la costruzione di video lezioni a partire dalle presentazioni su slide.

2. FORMAZIONE SPECIALISTICA E AGGIORNAMENTO



C. Nuovo software gestionale ATLANTE: Il lancio del nuovo software gestionale Atlante ha segnato un momento chiave per l'organizzazione e per i suoi operatori dato il grande impatto che il nuovo sistema informativo ha avuto nella prospettiva consulenziale e di una sempre migliore risposta alla persona e ai servizi ad essa offerti. La nuova piattaforma, realizzata in un linguaggio aderente ai più moderni standard tecnologici, aperta a meccanismi di cooperazione applicativa, semplificazione delle logiche applicative, navigazione più efficiente con operazioni multi-tasking, cooperazione applicativa integrata, integrazione più forte con l'applicazione di consulenza previdenziale, ha richiesto la realizzazione di una iniziativa formativa che ha coinvolto tutti gli operatori sul territorio nazionale.



D. Formazione base software Microsoft 365 - UK: l'utilizzo della suite di Microsoft 365 è generalizzato in tutta l'organizzazione, sia in Italia che all'estero, al fine di omogeneizzare gli strumenti di comunicazione, anche in ambito formativo e ciclicamente coinvolge gli operatori delle diverse sedi in Italia e all'estero. Nelle sedi del Regno Unito la formazione ha coinvolto i 9 operatori e il percorso è stato articolato in 3 moduli da 3 ore ciascuno ed ha spaziato sui principali strumenti di Microsoft 365 a supporto dell'attività dell'operatore.



E. Gestione informatica del contratto Colf e badanti Seac: per agevolare le operatrici/gli operatori che si occupano di lavoro domestico e consentire loro di acquisire la nuova modalità di gestione del contratto per Colf e Badanti si è erogata la formazione sulle nuove procedure ed il relativo gestionale attraverso due video tutorial della durata complessiva di un'ora tramite la piattaforma di formazione del sistema formativo del Patronato Acli. L'aggiornamento ha interessato 56 partecipanti.

3. PROGETTI REGIONALI

Tre le regioni che hanno richiesto un supporto al team di esperti formatori della Sede Centrale per l'erogazione di corsi di aggiornamento per gli operatori e hanno utilizzato la piattaforma del Sistema formativo del Patronato Acli per l'erogazione della formazione ai propri dipendenti: Toscana, Lazio e Lombardia. La Toscana aveva già avviato e concluso il percorso di base su "Contributi e prestazioni" nel 2022, e nel 2023 la formazione ha fatto un passo avanti sulla "Gestione delle posizioni assicurative frammentate" e a seguire una giornata informativa/formativa sullo sviluppo dell'attività di tutela degli infortuni e delle malattie professionali. Le stesse tematiche sulla gestione delle posizioni complesse sono state affrontate nel Lazio. In Lombardia sono stati strutturati tra giugno e settembre due percorsi per gli operatori delle diverse sedi della regione: Strumenti per l'analisi dei dati aziendali; Ottimizzare l'utilizzo del gestionale.

4. FORMAZIONE MANAGERIALE

A ridosso dell'incontro nazionale di Strategie e di Budget del 2023 è stata organizzata una giornata di Scuola d'Azienda per i direttori di Patronato Acli, con un focus sia sul lancio dell'iniziativa dell'Agenda Appuntamenti che sull'altra progettualità strategica relativa allo sviluppo della tutela della salute per i lavoratori infortunati e tecnopatici. In particolare, nel 2023, la formazione per i direttori e responsabili si è focalizzata sulla nuova agenda appuntamenti che rappresenta un importante strumento di marketing operativo, il quale ha avuto un rilevante impatto sull'organizzazione della flessibilità degli orari degli appuntamenti con le persone allo sportello, così come sulla pianificazione della variabilità dei servizi. Vista la rilevanza sugli aspetti organizzativi è stato necessario avviare una formazione dedicata a tutti i direttori e responsabili provinciali e regionali.

4. FORMAZIONE MANAGERIALE

Nell'ambito della Scuola d'Azienda è stato inoltre avviato un percorso intitolato "Sguardi sul Patronato Acli": percorso di orientamento alle funzioni manageriali dedicato a un gruppo di operatori e responsabili di sede zonale o provinciale che hanno preso parte a un processo di assessment preliminare. Il percorso è stato avviato nel 2023 e in un'alternanza di attività formative in aula in presenza e aula virtuale e con attività asincrone e attività di outdoor training management, si focalizza sui saperi imprescindibili a livello statutario, regolamentare e normativo di riferimento e cambiamenti ambientali, procedure e responsabilità, sostenibilità e basi di budget e controllo di gestione, assegnazione delle risorse, elementi di amministrazione del personale, organizzazione del lavoro e funzioni manageriali, ruoli professionali e funzioni manageriali, cultura e clima organizzativo, comunicazione, marketing e relazioni con clienti interni ed esterni, abitare il mondo on life, cultura dei dati applicata nei processi di problem solving, pianificazione dello sviluppo in chiave di sostenibilità economica, organizzativa e ambientale.

INIZIATIVA IN-FORMATIVA PER PRESIDENTI REGIONALI

L'iniziativa, rivolta ai Presidenti Regionali del Patronato Acli, dal titolo "Ruolo del Patronato Acli rispetto al PNRR. Servizi e politiche del lavoro & non autosufficienza", si è proposto di fornire nel 2023 le basi rispetto agli istituti principali, le problematiche attuali e le prospettive future relativi ai temi oggetto della formazione, e di fornire gli strumenti per svolgere al meglio il ruolo politico e di indirizzo, suggerendo una riflessione sulle modalità con cui il Patronato Acli offre i propri servizi in merito ai temi trattati.

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Le attività formative obbligatorie sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e sul trattamento dei dati personali hanno risposto, anche nel 2023, all'esigenza dell'obbligo formativo dei dipendenti e collaboratori del Patronato Acli e nel contempo aprono alla formazione di individui più consapevoli. In questi due ambiti il Patronato delle ACLI mette a disposizione di tutti i percorsi on line curati da formatori nazionali, lasciando ai territori l'organizzazione delle attività formative che richiedono la presenza, come i corsi sul primo soccorso e i corsi sull'antincendio, che vengono gestiti in presenza a livello territoriale con Enti specializzati.

Area	Percorso/corso	Partecipanti	Ore di aula/ aula virtuale	Ore di formazione/ persona
Formazione di base	Scuola nazionale "Arturo Boschiero" - XXIV ed	25	288	7.200
	Contributi e Prestazioni 2022-2023	19	240	1.600
	Tutti e 3 i moduli	(9)	(120)	(1080)
	2 moduli	(3)	(80)	(240)
	1 modulo	(7)	(40)	(280)
	Contributi e Prestazioni Estero 2023	33	27	891
Formazione specialistica e aggiornamento	Formazione formatori: Strumenti e metodi per la formazione in asincrono, cantieri di progettazione	21	12	252
	Formazione formatori: metodologie e strumenti per la Scuola Nazionale XXIV edizione	2	16	32
	Formazione personale Sede Centrale - Strumenti di selezione	4	2	8
	Formazione formatori: Verso uno standard per la formazione in asincrono: Ispring	2	2	4
	Formazione base Microsoft 365 - UK	9	9	81
	Formazione formatori Atlante	18	8	144
	Nuovo gestionale ATLANTE Italia (45 aule da 5 ore)	1038	225	5190
	Nuovo gestionale ATLANTE estero (2 aule virtuali da 5 ore)	121	10	605
Gestione del contratto Colf e badanti Seac	56	1	56	
				Segue tabella >>

Progetti formativi regionali	Formazione regione Toscana	26	40	1040
	Formazione regione Lazio	16	23	368
	Formazione regione Lombardia	25	56	640
	Strumenti per l'analisi dei dati aziendali	(5)	(32)	(160)
	Ottimizzare l'utilizzo del gestionale	(20)	(24)	(480)
Formazione Manageriale	Incontro Scuola d'Azienda per direttori e responsabili di sede sulla Tutela Inail e Agenda Appuntamenti	108	6	648
	La Nuova Agenda Appuntamenti	103	5	412
	Sguardi sul Patronato Acli: percorso di orientamento alle funzioni manageriali	21	14	294
Formazione Presidenti	Percorso in-Formativo Presidenti Regionali	19	8	152
Formazione obbligatoria	Corso protezione e trattamento dati personali	31	4	124
	Aggiornamento Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	101	6	606
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - percorso base	59	8	472
	TOTALI	1.857	1.010	20.819

5. LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Per quanto riguarda la realizzazione di linee guida per la gestione delle risorse umane è in fase di studio la realizzazione di un modello di supporto strutturato sia in fase di reclutamento che in fase di selezione. Per quanto riguarda la selezione, il Servizio del personale del Patronato ACLI offre da sempre un supporto a tutte le sedi territoriali che ne fanno richiesta; in particolare nel 2023 è stata avviata la sperimentazione di nuovi strumenti a supporto della selezione e viene utilizzato un nuovo test sia in fase di ammissione degli operatori candidati alla Scuola Nazionale per operatori che nelle attività di selezione ordinarie svolte a supporto delle sedi territoriali. È attualmente in corso la validazione di ulteriori strumenti che possano tenere insieme e integrare in fase di selezione il quadro delle competenze, delle abilità cognitive, della motivazione e dei valori.

4.3

I PROMOTORI SOCIALI VOLONTARI

4.3.1 Una figura che affonda le sue radici nella storia del Patronato Acli

I Promotori Sociali Volontari sono un'esperienza distintiva del Patronato ACLI: donne e uomini che, quali volontari, utilizzano il loro tempo, gratuitamente, per aiutare e orientare le persone ad ottenere diritti di natura previdenziale, assistenziale, sociosanitaria, lavorativa. Si tratta di un impegno che pur richiedendo conoscenze e competenze specialistiche, non si esaurisce in esse ma si esprime sul terreno della solidarietà, dell'accoglienza, della vicinanza e della empatia. Quella dei Promotori Sociali rappresenta dunque una esperienza fondativa del Patronato ACLI, presente sin dagli albori, quando era maggiore della quota di personale dipendente estremamente esigua (ristretta sostanzialmente alla struttura dirigente ed amministrativa): gli addetti sociali, che costituivano e si riunivano nei "Segretariati del popolo", strutture organizzative che nel dicembre del 1947 erano ben 4.247. I Segretariati del popolo dunque si fondono nella storia della rinascita della democrazia in Italia, e con essi la nascita del Patronato ACLI e la figura dell'addetto sociale (il cambio di denominazione da "Addetto Sociale" in "Promotore Sociale" è poi intervenuto in concomitanza con le modifiche statutarie del Patronato ACLI nel mese di luglio 2002, per significare le trasformazioni che hanno investito questa "specializzata" esperienza di volontariato e le nuove responsabilità che la caratterizzano).

4.3.2 Il promotore sociale nella nuova società multietnica e frammentata

Attualmente, dal punto di vista normativo, sono coloro che svolgono volontariamente una attività di supporto alla azione del Patronato ACLI, regolata dall'articolo 6 della Legge 152/2001:

“È ammessa la possibilità di avvalersi, occasionalmente, di collaboratori che operino in modo volontario e gratuito esclusivamente per lo svolgimento dei compiti di informazione, di istruzione delle pratiche, nonché di raccolta e consegna delle pratiche agli assistiti e agli operatori o, su indicazione di questi ultimi, ai soggetti erogatori delle prestazioni...”

Dal punto di vista quantitativo, i Promotori Sociali Volontari attivi nel 2023 all'interno del Patronato ACLI sono 2.022 (nel 2022 1.795 e nel 2021 2.149). Sono, insomma, numericamente più del personale dipendente e ovviamente svolgono la loro attività per le sole ore che intendono dedicare a questa azione volontaria senza vincoli quantitativi. A livello territoriale i Promotori Sociali Volontari sono in modo più consistente al Nord: 1.330 (nel 2022 1.226 e nel 2021 1.441); rispetto al Centro: 236 (nel 2022 193 e nel 2021 277); al Sud: 283 (nel 2022 223 e nel 2021 268) ed alle Isole: 173 (nel 2022 155 e nel 2021 163). Nel 2023 rilevante è stato l'incremento complessivo, in tutte le Regioni d'Italia, di oltre 200 nuovi Promotori Sociali Volontari e oltre 80 nuovi Segretariati Sociali: questo incremento significativo si è realizzato soprattutto a seguito dei Progetti Territoriali (Provinciali e Regionali), promossi attraverso il Progetto Nazionale Promotori Sociali Volontari. Nel 2023 dal punto di vista dell'età la fascia maggiore è 61/75 anni, con il 53% di maschi e il 47% di femmine.

4.4

I VOLONTARI E LE VOLONTARIE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

4.4.1 I numeri del 2023

Il servizio civile ha avuto da sempre un ruolo rilevante all'interno del Patronato Acli. I volontari sono stati presenti all'interno dell'ente fin dalla nascita del servizio civile nazionale con la Legge 64/2001 e, ancor prima, nel lungo percorso degli obiettori di coscienza. Ora, con la nascita del Servizio Civile Universale, l'impegno delle ACLI a sviluppare progettualità all'interno del Patronato si è ulteriormente rafforzato ⁵.

⁵ La gestione dei bandi per il Servizio civile è in capo all'Ufficio servizio civile delle ACLI nazionali, che provvede successivamente a inviare i ragazzi e le ragazze alle varie associazioni, enti, organizzazioni che afferiscono alle ACLI e che hanno concordato preventivamente con l'Ufficio specifici progetti di inserimento dei volontari. L'anno di bando non coincide necessariamente con l'anno di servizio civile, spesso tra la promulgazione del bando dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile, la selezione dei candidati nell'ente e l'inizio effettivo del servizio passano molti mesi.

Nel 2023 sono stati ammessi al bando del Servizio Civile Universale nel Patronato Acli 41 volontari (nel 2022 erano 26; nel 2021 erano 67), di cui 16 all’Estero e 25 in Italia: di essi 10 sono maschi (nel 2022 erano 8, nel 2021 67) e 31 femmine (nel 2022 18 e nel 2021 18), coinvolti in 8 progetti (nel 2022 5 progetti; nel 2021 7 progetti).

4.5

COMPENSI, RETRIBUZIONI, INDENNITÀ E RIMBORSI

Nella sezione “Trasparenza” del web-site www.ACLI.it sono disponibili i documenti che regolano compensi, indennità e rimborsi; si tratta di due regolamenti che illustrano nel dettaglio le modalità di conferimento, calcolo e corresponsione. La fonte principale è il “Regolamento in materia di compensi alle persone fisiche che ricoprono incarichi politici o incarichi tecnici di designazione politica nell’ambito del sistema nazionale ACLI”.

Per quanto riguarda gli incarichi dirigenziali del Patronato Acli, a livello nazionale e territoriale, le indennità massime previste sono quelle elencate di seguito.

Tabella 5.3 - Indennità massime per cariche di designazione	
Carica	Indennità di base massima* (euro)
Presidente nazionale	41.000,00/anno
Vice-presidente nazionale	33.000,00/anno
Membri della Presidenza nazionale	volontari senza indennità
Membri del Comitato direttivo nazionale	volontari senza indennità
Presidente regionale e presidente provinciale	volontari senza indennità
Membri delle Presidenze territoriali	volontari senza indennità
Membri dei Comitati direttivi territoriali	volontari senza indennità

Ulteriori dati sui costi degli Organi Direttivi e di Controllo sono specificati nel Capitolo sulla gestione economica.

5.

L'azione sociale come rete
di relazioni:
i nostri stakeholder

L'azione sociale come rete di relazioni: i nostri stakeholder

5.1

COMPRENDERE IL VALORE DELLA RETE DEGLI STAKEHOLDER DEL PATRONATO ACLI

Il valore sociale di un ente giuridico privato con finalità di utilità pubblica come il Patronato non si esplica solo sul versante interno, bensì anche verso l'esterno, nei comportamenti e nelle relazioni verso i diversi portatori di interesse (stakeholder). Questi sono soggetti che per:

- > Livello di coinvolgimento
- > Interessi legittimi

sono legati al rapporto con i patronati.

5.2

GLI STAKEHOLDER DI “CERCHIA INTERNA”

Sono innumerevoli i portatori di interessi che hanno una relazione significativa con il Patronato Acli a causa delle sue molteplici attività. Al fine di darne un quadro, si utilizzerà il metodo consolidato di dividere gli stakeholder tra quelli che fanno parte



della “cerchia interna”, definendo come tale quelli facenti parte del “Sistema ACLI” oppure che fanno parte della sua struttura organizzativa, e quelli della “cerchia esterna” che non ne fanno parte.

Per quanto riguarda la “cerchia interna”, il Patronato Acli fa parte del “Sistema ACLI”, cioè di quell’insieme di soggetti, enti, associazioni, imprese sociali e società che sono promossi dalle ACLI, di cui i più rilevanti sono:



Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani (ACLI)

Associazione di promozione sociale, ente di Terzo Settore ai sensi del Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore). Si tratta del soggetto che ha promosso il Patronato Acli ai sensi dell’articolo 2 della Legge 152 del 30 marzo 2001. Le ACLI sono dunque lo stakeholder più significativo della “cerchia interna” per il Patronato Acli. Esse non solo indirizzano la politica del Patronato Acli, e contribuiscono alla sua azione sul piano della strategia, ma sostengono l’azione del Patronato con diverse opzioni. Questo sostegno, inoltre, non avviene solo a livello nazionale, ma a tutti i livelli territoriali, sino alla struttura territoriale più piccola delle ACLI e del Patronato Acli. Le ACLI, inoltre, sono un “veicolo” fondamentale di relazioni con la Curia e le varie Diocesi cattoliche ma anche di contatto con altre culture religiose. Le ACLI sono l’intermediario tra il Patronato Acli e le istituzioni legislative (sia gli organi parlamentari che i singoli parlamentari) e governative (Governo, ma anche singoli Ministri o Sottosegretari) a livello nazionale. Parimenti, a livello locale, sono il tramite con le istituzioni regionali, provinciali e comunali. Allo stesso modo, attraverso di esse, il Patronato Acli mantiene relazioni con tutto il “mondo” del Terzo Settore che fa parte della rete delle ACLI.



Caf Acli

Il Centro di Assistenza Fiscale delle ACLI fornisce assistenza in ambito fiscale e per tutti i benefici sociali di cui è competente in base alla legge. Essendo un ente specializzato nei servizi fiscali, ed essendo la componente fiscale e reddituale correlata alle prestazioni patrocinate del Patronato Acli, l’azione combinata tra Caf ACLI e Patronato Acli è svolta in maniera molto strutturata e senza soluzione di continuità, generando molteplici e significativi interessi in comune.



Enaip nazionale e regionali

Enaip è ente di istruzione e formazione professionale riconosciuto ai sensi di legge, ed opera negli ambiti della analisi organizzativa e del fabbisogno formativo, dell'assistenza tecnica e della formazione professionale. È uno stakeholder del Patronato Acli perché nelle sue azioni istituzionali interagisce con le politiche attive del lavoro, collaborando con il Patronato per quanto attiene i suoi servizi destinati agli utenti che sono lavoratori, dipendenti o autonomi.



Caa Acli

Centro di assistenza agricola delle ACLI, con oltre 80 sportelli in Italia garantisce la costituzione, tenuta e aggiornamento del fascicolo aziendale degli agricoltori. Si tratta di uno stakeholder per il Patronato Acli in quanto le aziende agricole spesso hanno personale dipendente che, ad esempio, è interessato ai trattamenti di disoccupazione, agli infortuni ed alle inabilità, oltre ovviamente a tutte le prestazioni previdenziali ed assistenziali, compresa l'assistenza per quanto riguarda i permessi di ingresso e permanenza in Italia.



Acli in famiglia

Soggetto del Sistema ACLI che cura l'aggregazione, l'accompagnamento ed i servizi specifici per la famiglia, con una attenzione a fornire risposte al bisogno in tema di non autosufficienza e cura degli anziani. Si tratta di uno stakeholder importante in quanto è interconnesso con il progetto dell'ufficio lavoro e del Servizio lavoro domestico del Patronato Acli.



Fap Acli

La Federazione anziani e pensionati è un'associazione finalizzata alla promozione della condizione degli anziani e dei pensionati per l'affermazione dei loro diritti e la costruzione di una società che non discrimini le persone anziane ed assicurati, secondo giustizia, lo sviluppo integrale delle persone in ogni fase della loro vita. È uno stakeholder molto importante per il Patronato Acli in quanto permette allo stesso di poter collaborare sul piano della rappresentanza degli interessi, anche in sede politica, della sua utenza anziana, oltre ad essere volano nella promozione di diritti e tutele specifiche.



Ipsia

Organizzazione non governativa promossa dalle ACLI nel campo della cooperazione internazionale. È uno stakeholder importante per il Patronato Acli specie con riferimento alla propria azione nei Paesi di immigrazione dove è presente con proprie strutture: Marocco, Albania, Moldavia, Ucraina, Filippine, dove ha collaborato per favorire l'inserimento del Patronato Acli nella realtà istituzionale e sociale locale.



Iref

L'Istituto di ricerche educative e formative, fondato nel 1968 dalle ACLI, ha come focus di ricerca: formazione, giovani e lavoro; politica, civismo e terzo settore; territori, crisi e cambiamento sociale; migrazioni, discriminazioni e povertà. È uno stakeholder significativo per il Patronato Acli in quanto non solo cura una quota rilevante della sua attività di ricerca, ma perché fornisce allo stesso ricerche svolte nell'ambito sociale, oltre che proporre collaborazioni a ricerche commissionate da altri soggetti che possono essere utili al Patronato Acli.



Fai

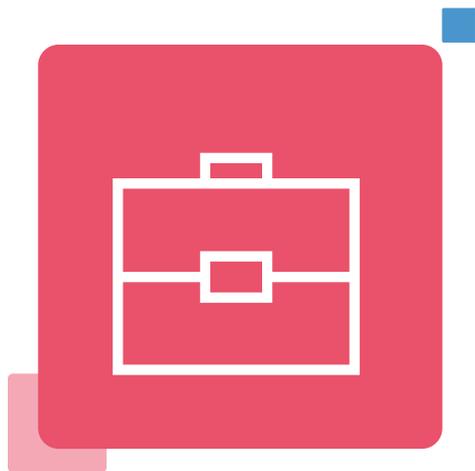
Federazione ACLI internazionali, creata nel 1996, sovrintende la rete di tutte le iniziative del Sistema ACLI all'estero. È uno stakeholder consolidato del Patronato Acli in quanto interagisce in tutte le sue attività di servizio all'estero, assicurando rappresentanza istituzionale, collaborazioni e partenariati, accesso alle istituzioni europee, collaborazioni dirette su iniziative e temi specifici.



ACLI Colf

Nate nel 1945, le ACLI Colf operano come soggetto sociale delle ACLI per la promozione e la tutela degli interessi professionali, lavorativi, sindacali, previdenziali e assistenziali delle lavoratrici e lavoratori del settore domestico, di cura ed aiuto alla persona, assicurando loro sostegno ed assistenza. Dal 2023 sono una Associazione di Promozione Sociale.

A questi soggetti si aggiungono quelli che fanno parte della struttura organizzativa del Patronato Acli:



I Dipendenti e Collaboratori del Patronato Acli

Nel Patronato Acli il personale dipendente e i collaboratori sono i più significativi stakeholder interni: sono la risorsa che costruisce il servizio del Patronato Acli, ne assicura l'efficacia, ne preserva la reputazione e contribuisce in maniera significativa alla sua prosecuzione e al suo sviluppo.



I Promotori sociali volontari

I Promotori Sociali, cioè coloro che svolgono quali volontari una attività di supporto alla azione del Patronato Acli, rappresentano quella dimensione di impegno volontario che il Patronato Acli cura con particolare attenzione. Il Patronato Acli continua a mettere in relazione i volontari con gli utenti, generando forme di auto-aiuto, sussidiarietà, coscienza sociale, che generano a loro volta relazioni significative, non solo univoche, ma biunivoche.

A questi soggetti della “cerchia interna” si aggiunge un’altra serie di soggetti con i quali il Patronato Acli promuove e gestisce iniziative specifiche che lo portano a contatto con specifici segmenti della società che sono comunque collegati alla sua azione:



Acli Terra

È l’associazione nazionale professionale agricola senza fini di lucro delle Acli, opera nel mondo rurale a sostegno dello sviluppo delle persone e dei territori.



Coordinamento donne

Promuove le pari opportunità e denuncia le forme di discriminazione subite dalle donne attraverso percorsi di analisi, formazione e impegno civile. Stakeholder con il quale il Patronato Acli svolge un’azione specifica al sostegno di genere profilando i propri servizi in maniera puntuale rispetto ai contenuti delle questioni di genere.



Giovani delle Acli

Promuovono l’aggregazione dei giovani al di sotto dei trentadue anni con percorsi di educazione e formazione alla politica, all’impegno civile e alla cittadinanza attiva. Stakeholder per il Patronato Acli in quanto lo aiuta a raggiungere i segmenti giovanili della popolazione, dove non solo promuove alcuni suoi servizi dedicati, ma anche la cultura previdenziale (il tema del futuro previdenziale e quindi della previdenza complementare). Vi sono infine saltuarie iniziative in comune con altri soggetti del sistema Acli che aiutano comunque a promuovere l’azione del Patronato Acli:

US Acli

Cta

Acli arte e spettacolo

Entour

CasAcli

5.3 GLI STAKEHOLDER DI “CERCHIA ESTERNA”

Per quanto riguarda la “cerchia esterna” del Patronato Acli, le interlocuzioni istituzionali, vista l’attività di legge svolta dal Patronato Acli, sono di gran lunga quelle produttrici di relazioni di interesse più significative, a cui si coniugano quelle del “Sistema Patronati” e altre relative al privato sociale:

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Il Ministero, per quanto riguarda gli istituti di patronato, in applicazione della Legge 30 marzo 2001, n.152, ha le seguenti prerogative: a) si occupa della loro “Costituzione e Riconoscimento”; b) dispone l’approvazione del loro Statuto; c) ha il potere di ratificare le convenzioni tra istituti di patronato ed enti che non lo hanno e vogliono usufruirne; d) fissa i criteri delle convenzioni onerose e non sottoscrivibili tra vari soggetti e gli istituti di patronato; e) fissa i criteri di ripartizione del finanziamento pubblico previsto dalla legge a favore degli istituti di patronato; f) riceve il rendiconto di esercizio, l’organigramma ed i dati dell’attività svolta dagli istituti di patronato; g) esercita attività di vigilanza ed ispettiva degli istituti di patronato; h) provvede eventualmente al commissariamento o scioglimento degli istituti di patronato; i) ciascun anno presenta una relazione al Parlamento sulla attività degli istituti di patronato. Esso, dunque, interviene in quasi ogni aspetto della vita degli istituti di patronato. Si tratta di uno stakeholder di massima importanza per il Patronato Acli per tutte le competenze che ha nel campo del “mondo del lavoro” e del “welfare”: sviluppa relazioni di interesse univoche e biunivoche in ogni campo di attività del Patronato Acli.





**Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale**

Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione internazionale

L'attività del Patronato Acli intesse molteplici e significative relazioni con la rete del Ministero, fatta di ambasciate, uffici consolari e istituti italiani di cultura, da cui si sviluppano collaborazioni e azioni su tematiche comuni. In particolare, sempre nella Legge 152 del 2001, l'articolo 11 recita: *“Gli istituti di patronato e di assistenza sociale possono svolgere, sulla base di apposite convenzioni con il Ministero degli affari esteri, attività di supporto alle autorità diplomatiche e consolari italiane all'estero, nello svolgimento di servizi non demandati per legge all'esclusiva competenza delle predette autorità.”* Il Patronato ha sempre svolto in modo formale e informale attività di collaborazione e supporto a tutte le rappresentanze diplomatiche del MAECI. Il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale è dunque uno stakeholder importante per il Patronato Acli perché lo aiuta a completare e migliorare l'attività di servizio che lo stesso svolge con i propri utenti italiani residenti all'estero.

Ministero dell'Interno

Il Ministero dell'Interno è importante per il Patronato Acli per quanto riguarda i diritti di cittadinanza, immigrazione e asilo, sia a livello centrale, che periferico. In particolare, sono importanti le interlocuzioni con le Prefetture - Uffici territoriali del Governo-, quali gestori di: a) "SUI" Sportello Unico Immigrazione, che si occupa di: rilascio di nulla osta all'assunzione per lavoro subordinato, determinato o indeterminato e stagionale di cittadini stranieri non comunitari residenti all'estero, nell'ambito delle quote previste dal 'decreto-flussi', rilascio di nulla osta all'assunzione per il lavoro in casi particolari, rilascio di nulla osta all'ingresso di cittadini stranieri per ricongiungimento familiare, conversione dei permessi di soggiorno per studio o tirocinio e per lavoro stagionale in quello per lavoro subordinato; b) Cittadinanza; c) Test italiano per stranieri. Parimenti significative sono le interlocuzioni con le Questure per il portale immigrazione che si occupa di: carta di soggiorno per stranieri; certificazione anagrafica per cittadini membri dell'Unione Europea; rilascio / rinnovo del permesso di soggiorno per stranieri; richieste da presentare presso gli uffici immigrazione delle Questure. Si tratta quindi di uno stakeholder fondamentale attraverso la cui interlocuzione il Patronato Acli è accreditato a svolgere una attività di intermediazione tra il Ministero e gli stranieri. Ciò contribuisce ad aprire al Patronato Acli spazi importanti per collaborazioni su aspetti di fenomeni specifici (tratta degli esseri umani; lotta al caporalato) che producono condivisione e attività in comune.





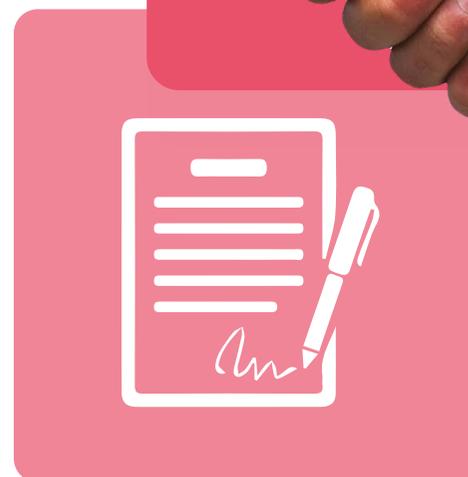
INPS

L'INPS pone gli istituti di patronato tra gli "Intermediari istituzionali per lavoratori e pensionati", distinguendoli dagli "Intermediari abilitati per le Aziende" (consulenti del lavoro; tributaristi; avvocati; dottori commercialisti ed esperti contabili). In questo ruolo l'INPS ha sempre ricercato e sottoscritto, nel corso dei decenni, accordi di collaborazione con gli istituti di patronato, che negli ultimi anni hanno avuto in particolare l'obiettivo della "telematizzazione e decertificazione dei procedimenti amministrativi", considerandoli "parte integrante nella co-produzione di valore per l'utente finale". Alla luce di tutto ciò, l'INPS ha una serie di servizi dedicati agli istituti di patronato in un apposito portale.

Ciò detto, il Patronato Acli svolge nei confronti dell'INPS in realtà un ruolo di patrocinio che parte dalla analisi in generale della interpretazione ed applicazione che l'Istituto fa delle norme di legge rispetto alle prestazioni di cui è erogatore, valutando la correttezza della sua azione amministrativa (circolari; messaggi; singole decisioni o esiti); prosegue con la interlocuzione sulla interpretazione delle condizioni e requisiti vantati dai singoli utenti; si consolida con il supporto alle opposizioni in sede amministrativa o giurisdizionale alle decisioni dell'INPS quando esse appaiano non corrette rispetto al dato normativo. L'attività di "co-produzione" e cioè di collaborazione funzionale a sostegno dell'attività che potrebbe essere svolta direttamente da INPS è quindi solo una ulteriore facilitazione che offre ai propri

utenti al fine di non distinguere l'azione di patrocinio da quella procedurale, che può trovare così un'unica sede ed un unico interlocutore: il Patronato Acli.

Il 21 dicembre 2022 è stato sottoscritto l'ultimo Protocollo di Intesa tra l'INPS e gli istituti di patronato, che si basa su un modello co-partecipato e che ha come obiettivo una maggiore condivisione delle informazioni, accessi privilegiati, aggiornamenti con formazione a cura dell'INPS e che deve essere integrato da accordi territoriali. È prevista l'emanazione di un Protocollo tecnico e operativo entro i primi mesi del 2024.





INAIL

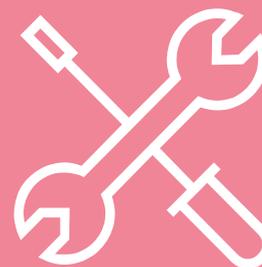
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

INAIL

Esiste un protocollo di intesa sottoscritto tra INAIL e Patronato Acli del seguente tenore: *“stipulano il presente protocollo per la gestione dei rapporti ai vari livelli di responsabilità sul territorio nazionale, nel rispetto dei reciproci ruoli e competenze, con l’obiettivo di dare risposte adeguate e tempestive agli assicurati. Concordano, inoltre, che la prassi della reciproca collaborazione sostiene il reciproco obiettivo della tutela globale dei lavoratori e convergono, pertanto, sull’esigenza di ampliarne sempre più la portata estendendola, oltreché alle tematiche Istituzionali di riforma della tutela, agli indirizzi, alle linee guida ed anche a tutte le iniziative che possono incidere sulla qualità dei servizi”*. In base ai contenuti di questo protocollo, INAIL rende disponibile al Patronato Acli una serie di consultazioni sul proprio portale.

Anche in questo caso, come per INPS, la posizione del Patronato è duplice: da una parte, la sua funzione è la tutela del proprio assistito, funzione primaria che lo pone quindi in una posizione ben precisa di patrocinio, cioè di rappresentanza e tutela a favore esclusivamente del proprio utente; dall’altra, proprio per favorire il risultato migliore, più efficace e più efficiente per il proprio patrocinato, ha in essere forme di collaborazione funzionale con l’INAIL che riducono i passaggi amministrativi necessari perché il soggetto

patrocinato abbia soddisfazione dei propri diritti.
Nel quadro di questa chiara impostazione l'INAIL rappresenta quindi un significativo stakeholder per il Patronato Acli, in quanto le relazioni non si fermano al solo aspetto funzionale, nel rispetto dei reciproci ruoli -come specifica la convenzione-, ma si estende all'obiettivo comune di tutela universale dei lavoratori da danni alla salute in conseguenza di attività lavorativa, che li vede collaborare nel campo della prevenzione, della analisi, della collaborazione con i datori di lavoro, nella tutela, con la produzione di valore sociale attinente la rappresentanza, la promozione, la denuncia, le azioni positive, fino alle giudiziarie, coerenti con questo obiettivo.





ANPAL

Esiste tra ANPAL e il Patronato Acli una convenzione che ha per oggetto: “lo svolgimento, in favore dei lavoratori, di attività di sostegno, informazione e supporto”. Le attività previste dalla convenzione sono: a) Acquisizione dei dati necessari e supporto al rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità da parte dei “soggetti disoccupati”; b) Completamento della procedura telematica di rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità per i disoccupati percettori della Naspi e per i richiedenti la Dis-coll; c) Acquisizione dei dati necessari e supporto alla richiesta dell’assegno di ricollocazione. ANPAL, dunque, è uno stakeholder notevole per il Patronato Acli in quanto lo ha introdotto nel campo dei servizi e delle politiche attive del lavoro. Come tutti i servizi offerti in questo settore il Patronato Acli produce valore sociale non solo perché è parte della rete prima indicata, ma perché può coniugare a questi servizi specifici tutta la nomenclatura di servizi a favore dei lavoratori attivi e degli stranieri, il sostegno al reddito, le indennità e integrazioni salariali, la previdenza complementare.

Regioni, Province, Comuni

Patronato Acli è un servizio di territorio, ed il suo rapporto con gli stakeholder enti locali è fondamentale, non solo perché si tratta di un servizio territoriale a tutti gli effetti, che migliora la qualità della vita degli abitanti di una Regione o di un Comune, ma anche perché la sua azione può implementarsi del patrocinio di eventuali pratiche esistenti grazie alle quali per il cittadino è possibile ottenere benefici locali, oppure partecipare a progetti di implementazione del welfare a livello territoriale.

Parrocchie, Caritas ed altri enti religiosi

Le Parrocchie hanno garantito al Patronato Acli spazi fisici per svolgere le proprie attività e risorse materiali di ogni genere; “fund raising” ante litteram e, non ultime, schiere di volontari che in questa comunità hanno deciso di collaborare con esso. La parrocchia ha anche donato contenuti di senso, specie a livello popolare, e di partecipazione comunitaria allo sforzo del Patronato Acli a rispondere alle emergenze sociali, a partire dal periodo post bellico, a quello delle emigrazioni interne, ai periodi delle grandi crisi economiche e sociali, all'emergenza immigrazione e tutto quanto ha investito questa unità pastorale di base.





Caritas Italiana

C'è un rapporto che lega il Patronato Acli alla Caritas, con la quale sviluppa analisi, progettualità e occasioni di servizio, sia a livello nazionale che a livello locale. Esiste dunque una posizione di relazione di interesse che ne fa uno stakeholder importante e significativo.

Scalabriniani

Gli Scalabriniani sono stati i “colonizzatori” che hanno permesso al Patronato Acli di raggiungere le comunità di migranti italiani in ogni parte nel mondo, aiutandolo spesso ad attivare il servizio, mettendo a disposizione beni materiali, risorse umane e relazioni. Stakeholder dunque fondamentale per l'azione all'estero del Patronato Acli.

Università ed enti di ricerca

UNISTRASI – Università per stranieri di Siena

Il 17 settembre 2012 il Patronato Acli e l'Università per Stranieri di Siena hanno sottoscritto per la prima volta una convenzione, da allora sempre rinnovata e vigente, al fine di offrire all'utenza del Patronato Acli la possibilità di certificare la competenza linguistica talvolta acquisita attraverso percorsi informali e non propriamente formativi. Tale convenzione consente alle 20 sedi del Patronato Acli oggi accreditate di somministrare l'esame per ottenere la certificazione CILS

(Certificazione di Italiano come Lingua Straniera) nei diversi livelli di competenza, in particolare i livelli A2 e B1, necessari rispettivamente alla richiesta del permesso di soggiorno per soggiornanti di lungo periodo e alla domanda di cittadinanza italiana. La rete è in via di ampliamento con l'accreditamento di ulteriori sedi in altre province. Il 30 aprile 2021 il Patronato Acli e l'Università di Camerino hanno stipulato un accordo di collaborazione per lo svolgimento di iniziative, attività di formazione e di ricerca, come in passato vi è stata collaborazione con altre Università ed Enti di ricerca.

Istituzioni straniere

Il Patronato Acli opera all'estero, tradizionalmente nei Paesi di emigrazione dei cittadini italiani e, negli ultimi anni, anche nei Paesi di immigrazione verso l'Italia. Da questa azione derivano rapporti periodici e continuativi con le istituzioni straniere, a partire da quelle previdenziali ed assistenziali, "componente necessaria" di alcune provvidenze a favore degli italiani residenti all'estero e degli stranieri residenti in Italia, per seguire con le istituzioni diplomatiche che sovrintendono ai diritti di stabilimento del Patronato Acli nel Paese straniero con proprie strutture di riferimento e per allargarsi poi al privato sociale presente nelle forme tipiche di ciascuna realtà estera. Le relazioni di interesse con questi stakeholder sono significative e vanno da relazioni "di legge" (ad esempio in base





CENTRO PATRONATI (CE-PA)

ACLI - INAS - INCA - ITAL

a convenzioni internazionali o bilaterali) a quelle “progettuali”. Da rammentare nel corso del 2022 la presenza del Patronato Acli, al fianco del proprio partner in Ucraina “Damo Radu”, all’International Migration Review Forum organizzato a New York nel mese di maggio dall’ufficio dell’ONU per rete sulle migrazioni (United Nations Network on Migration).

Nel 2023 è stata stipulata una convenzione tra Patronato Acli e CCME (Consiglio della Comunità Marocchina residente all’Estero) per favorire la conoscenza reciproca e lo scambio culturale tra Italia e Marocco. La convenzione nel prevedere un’ampia gamma di iniziative, come la formazione linguistica, l’assistenza nei rapporti con le autorità pubbliche, la formazione socio-culturale sul Paese ospitante, la promozione di iniziative volte alla conoscenza della cultura dei migranti, l’aiuto nella ricerca di un lavoro e nel ricongiungimento familiare ha avuto come primo risultato la pubblicazione della guida “Dal Marocco all’Italia. Guida pratica per vivere in Italia” presentata sia in Marocco sia in Italia.

CEPA

“Ce.Pa.” significa “Centro Patronati”; esso è uno dei raggruppamenti in cui si sono aggregati molti degli istituti di patronato (gli altri raggruppamenti sono: CIPLA, CIPAS, COPAS). Esso, in particolare, è composto dagli istituti di

patronato INCA (CGIL), INAS (CISL) ed ITAL (UIL).

Si tratta del raggruppamento che riguarda gli istituti di patronato promossi dai maggiori Sindacati italiani ed è il raggruppamento che copre la percentuale più elevata dell'attività svolta e finanziata. Il Patronato Acli al suo interno è l'unico promosso da una associazione di promozione sociale. Questa particolarità già da sola rappresenta il valore sociale che esso apporta a questo raggruppamento, essendo l'unico che contribuisce con una visione di servizio ed organizzativa molto diversa dagli altri. Il Ce.Pa. svolge attività di coordinamento sia dal punto di vista delle politiche sociali sviluppate dai patronati appartenenti, sia dal punto di vista del confronto e del coordinamento tecnico, che sfocia quasi sempre in una interpretazione e posizione comune nei rapporti con altri stakeholder, quali i Ministeri, gli enti gestori di previdenza obbligatoria, gli altri raggruppamenti ed ogni altro interlocutore sia ritenuto di interesse comune, sia su questioni tecniche che su questioni strategiche.

SEAC

SEAC spa è un'impresa, in attività dal 1969, leader in Italia in vari settori del software gestionale per professionisti. In particolare, ha una collaborazione da svariati decenni con il Patronato Acli per la realizzazione del software gestionale specifico e personalizzato che il Patronato

The logo for SEAC features the letters 'SEAC' in a dark blue, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with three small colored dots (blue, green, and red) positioned above its central vertical stroke. The logo is centered within a white rounded rectangular box that has a thin red border. This box is set against a background of several overlapping semi-transparent colored shapes: a large pinkish-red square at the bottom left, a light blue square at the top right, and a smaller light blue square at the bottom right.



Acli utilizza. Nel 2022 ha collaborato con il Patronato Acli per elaborare il nuovo software, denominato Atlante, che sostituisce il software denominato Sestante. Si tratta di una collaborazione strategica nella quale il Patronato Acli e SEAC uniscono le proprie forze e competenze al fine di mantenere aggiornata alle nuove sfide tecnologiche l'attività dell'ente.

Fornitori/banche

Il Patronato Acli fornisce nel rapporto con i propri fornitori una impostazione reputazionale nel momento del contatto, divenendo a sua volta stakeholder degli stessi; continua nella relazione esercitando un'azione di responsabilità, anche nei momenti critici che gestisce attraverso un approccio trasparente e, significativamente, svolge con alcuni anche una azione di co-progettazione e co-produzione dei beni che gli sono utili, impostando la relazione non solo su un dare/avere, ma su una relazione collaborativa.

Altri stakeholder

Ulteriori stakeholder per il Patronato sono quelle organizzazioni alle quali assicura il suo supporto ai sensi dell'articolo 5 della Legge 152/2001: "Le confederazioni e le associazioni di lavoratori che non hanno promosso un istituto di patronato e di assistenza sociale possono avvalersi dei servizi di un istituto di patronato già costituito. A tale fine devono essere sottoscritte apposite convenzioni da notificare al Ministero del lavoro e della previdenza sociale." Essi sono 12 nel 2023 (Erano 10 nel 2022 e nel 2021):



ANQUI
Associazione Nazionale
Quadri di Industria



**ASSOCIAZIONE
SPETTACOLI ITALIA**



C.L.A.S.
Confederazione dei
Lavoratori Associati in
Sindacato



CIU
Confederazione Italiana
di Unione delle professioni
intellettuali



FP CIDA
Federazione Nazionale
dei Dirigenti e delle Alte
professionalità della
Funzione pubblica



Associazione della stampa
del Friuli Venezia Giulia



FEDERMANAGER
Federazione Nazionale
Dirigenti di Aziende
Industriali



NUOVA ASCOTI
Associazione Sindacale
Chirurghi Ortopedici
Traumatologi Italiani



ANP
Associazione Nazionale
Dirigenti Pubblici e alte
professionalità della scuola



S.N.A.T.E.R.
Sindacato Nazionale
Autonomo
Telecomunicazioni,
Radiotelevisioni e
Fondazioni Liriche



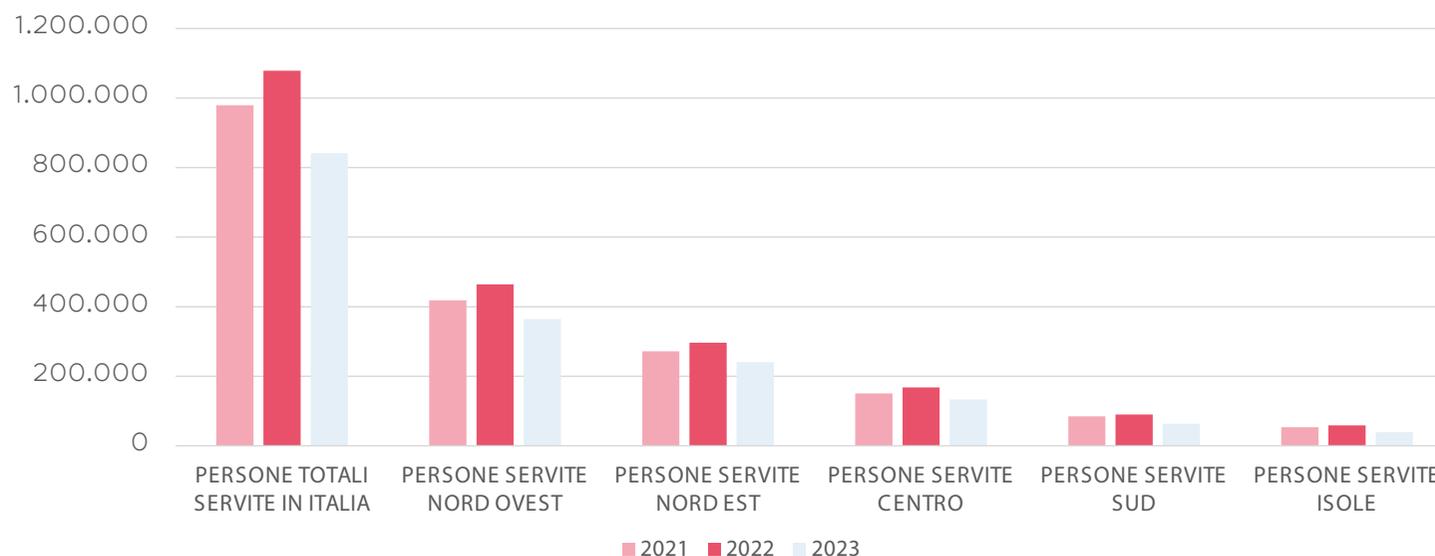
SNFIA
Sindacato Nazionale
Funzionari Imprese
Assicuratrici

Gli utenti e i clienti

Non si può affrontare il tema degli stakeholder e prescindere da coloro che richiedono i servizi del Patronato Acli. Gli utenti (fruitori in materia gratuita del servizio coperto dal finanziamento pubblico secondo legge) ed i clienti (fruitori in regime di compartecipazione al servizio secondo legge) e la soddisfazione dei loro bisogni sono infatti il fine ontologico dell'ente:

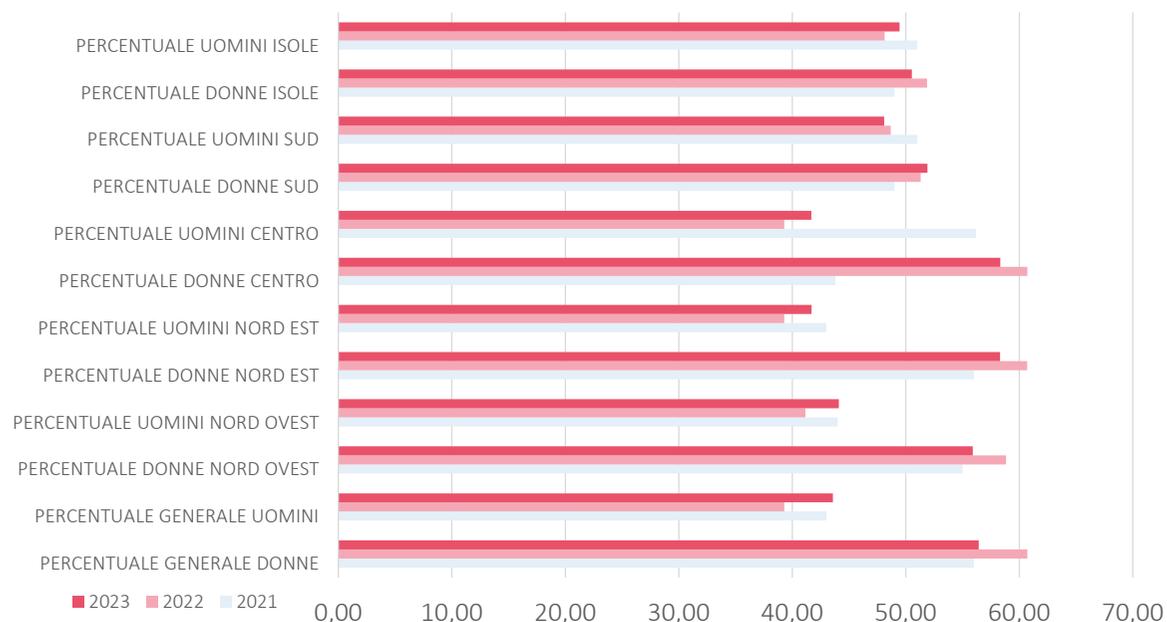
Il Patronato Acli ha servito nel 2023 841.604 persone in Italia (nel 2022 1.078.316; nel 2021 979.354). Di queste 474.874 sono state donne (56,42% del totale) e 366.730 uomini (43,58% del totale). Di queste persone, 364.753, pari al 43,34%, provengono dalla ripartizione geografica Nord-Ovest (nel 2022 464.468, 43,73%; nel 2021 418.407, 42,7%); 240.651, pari al 28,59%, dal Nord-Est (nel 2022 296.590, 27,50%; nel 2021 271.915, 27,80%); 133.504, pari al 15,86%, dal Centro (nel 2022 168.122 15,59%; nel 2021 150.971, 15,4%); 63.473, pari al 7,54%, dal Sud (nel 2022 90.065, 8,35%; nel 2021 84.704, 8,70%) e infine 39.223, pari al 4,66% dalle Isole (nel 2022 59.071, 5,47%; nel 2021 53.138, 5,40%). La serie storica comincia a mostrare un consolidamento al Nord-Ovest; una lenta crescita al Nord-Est ed al Centro ed una riduzione al Sud ed ancora più marcata nelle Isole. Il dato complessivo è falsato dai provvedimenti eccezionali che hanno interessato il 2022 e il 2021.

UTENTI PATRONATO ACLI



Se andiamo a suddividere per genere la clientela all'interno delle ripartizioni geografiche, osserviamo che nel 2023 essa è composta: nel Nord-Ovest il 55,90% di donne e 44,1% di uomini (nel 2022 58,84% donne, 41,16% uomini; nel 2021, 56% donne, 43% uomini); nel Nord-Est 58,30% di donne e 41,7% di uomini (nel 2022 60,70% donne, 39,30% uomini; nel 2021 55% donne, 44% uomini); al Centro si sono rivolte al Patronato per il 58,32% donne e per il 41,68% uomini (nel 2022 60,71% donne, 39,29% uomini; nel 2021 56% donne, 43% uomini); nel Sud 51,91% donne e 48,09% di uomini (nel 2022 51,32% donne, 48,68 uomini; nel 2021 49% donne, 51% uomini) e nelle Isole 50,54% di donne e 49,46% di uomini (nel 2022 51,87% donne, 48,13% di uomini; nel 2021 49% donne, 51% uomini). Il dato consolida una clientela prevalentemente femminile anche se la serie storica dei dati indica flessioni nel rapporto tra i generi a favore di queste ultime; tuttavia, rispetto al passato, esse sono ormai la maggioranza in qualsiasi contesto territoriale. È quindi fondamentale per il Patronato Acli caratterizzarsi ulteriormente per una offerta di servizi “al femminile” che tenga conto di questa prevalenza nella organizzazione degli uffici, nelle policy aziendali, nel linguaggio, nell’assecondare le specificità di genere.

Ripartizione percentuale Utenti Patronato Acli



Gli stranieri

Il Patronato Acli è stato il primo patronato ad occuparsi in maniera organizzata dell'immigrazione di stranieri in Italia, passando dall'emergenza al consolidamento di servizi specifici ad essi dedicati. Presente con varie iniziative sin dagli albori dell'immigrazione in Italia, ne ha seguito lo sviluppo, li ha aiutati nei loro progetti migratori, sostenuto i diritti di permanenza e li ha inseriti nella propria offerta di servizi. Le pratiche aperte relative ai prodotti tipici del Servizio immigrazione sono il 4,7% del totale. Il dato assoluto del 2023 è di 71.428 pratiche. Le prestazioni sono suddivise fra finanziate (51.188 pratiche - 71,6%) e non finanziate (20.240 pratiche - 28,4%).

Le pratiche gestite dall'ente in favore di cittadini stranieri (comunitari e non comunitari) sono, invece, pari al 14,5% del totale (n. assoluto: 217.574).

Su alcune prestazioni, in particolar modo afferenti al sostegno al reddito, la percentuale di utenti stranieri sul numero di richieste totale di prestazioni sale anche significativamente:

Prestazione /i	UE	no UE	Tot. Stranieri	%
Assegno Sociale	134	827	961	19,34
Reddito di Cittadinanza e Pensione di Cittadinanza	1246	3227	4473	19,15
Supporto per la Formazione e il Lavoro	153	295	448	19,82
Assegno di Inclusione	277	841	1118	15,57
Naspi - Disoccupazione	9014	22769	31783	23,33
Altre tipologie di Disoccupazione	758	2164	2922	29,01
Assegno Unico e Universale	1290	5636	6926	25,25
Assegni al Nucleo Familiare	1607	6664	8271	22,91
Maternità e Paternità	1264	3494	4758	15,73

Questi dati, letti in parallelo al dato anticipato dall'ISTAT rispetto all'incidenza della condizione di povertà assoluta fra le famiglie dei migranti (di sei volte superiore rispetto alle famiglie composte da soli italiani; in povertà assoluta il 35,6% delle famiglie di soli stranieri - fonte "integrazioneimmigranti.gov.it") mettono in rilievo l'importanza dell'attività del Patronato Acli nell'agevolare l'accesso ai diritti di assistenza per l'ottenimento di benefici e risorse economiche a sostegno di queste famiglie. Spesso i migranti si rivolgono ai servizi del Patronato Acli per mancanza di mezzi economici o culturali che gli consentano l'accesso diretto o intermediato da professionisti con le istituzioni a cui si devono rivolgere. Anche per questo si tratta di un tipo di utenza per la quale la prossimità e la fiducia hanno un valore ancora più significativo.

6.

Coesione sociale e valore
economico dei servizi erogati

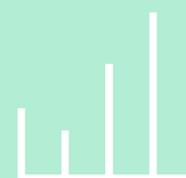
Coesione sociale e valore economico dei servizi erogati

IL VALORE SOCIALE DONATO

Il valore sociale nascosto. Alcune premesse di metodo

Parlare dei risultati produttivi del Patronato Acli, avendo presente gli obiettivi di un Bilancio sociale, richiede alcune premesse ed alcune specificazioni che facciano comprendere i meccanismi previsti dalle leggi regolative degli istituti di patronato; la disciplina di dettaglio disposta dal Ministero del Lavoro e lo specifico modo di agire del Patronato Acli in questo contesto rendono infatti poco leggibile l'azione sociale che è insita nell'attività che il Patronato Acli svolge e che produce rilevante valore sociale.

La prima premessa è che i risultati produttivi, generati dall'azione di patrocinio definita dalla legge come compito affidato agli istituti di patronato e il soddisfacimento dell'accesso al diritto specifico che l'utente richiede ad esso nonché, conseguentemente, la sua "valorizzazione economica" dal punto di vista del finanziamento, non sono l'unico risultato dell'azione del Patronato Acli: è, infatti, chiaro che in ogni singola prestazione patrocinata dal Patronato





Acli vi è insito un altro valore sociale, rappresentato dal complessivo beneficio che scaturisce quando questo diritto viene soddisfatto, e cioè che la singola persona, una famiglia, vede con esso una risposta concreta ai propri bisogni e un beneficio dal punto di vista materiale, di inclusione e promozione sociale ma anche di cittadinanza attiva e di sussidiarietà a livello comunitario. L'azione del Patronato Acli rende più coesa, più protetta e più uguale la società italiana. Questo è il valore sociale che la Costituzione assegna al Patronato Acli, che possiamo definire quale un valore “diretto” che il Patronato Acli produce in base al suo scopo sociale.

Queste prestazioni, secondo i parametri di legge, producono anche un valore economico, una sorta di rimborso dei costi affrontati per tale azione che il Patronato Acli riceve sotto forma finanziamento pubblico, con la distribuzione di un fondo inserito nel Bilancio dello Stato che viene ripartito tra i vari istituti di patronato secondo una serie di parametri basati sulla quantità delle attività di patrocinio gestite ed il suo contenuto. Questi proventi, che si sommano ad altre forme di contribuzione a rimessa diretta da parte degli utenti dove previsto dalla legge e i servizi a pagamento svolti a favore di Enti o soggetti privati aumentano le risorse che vengono utilizzate a favore degli utenti, non avendo il Patronato Acli l'obiettivo di produrre utili (e tanto meno distribuirli) o margini dalla propria attività.

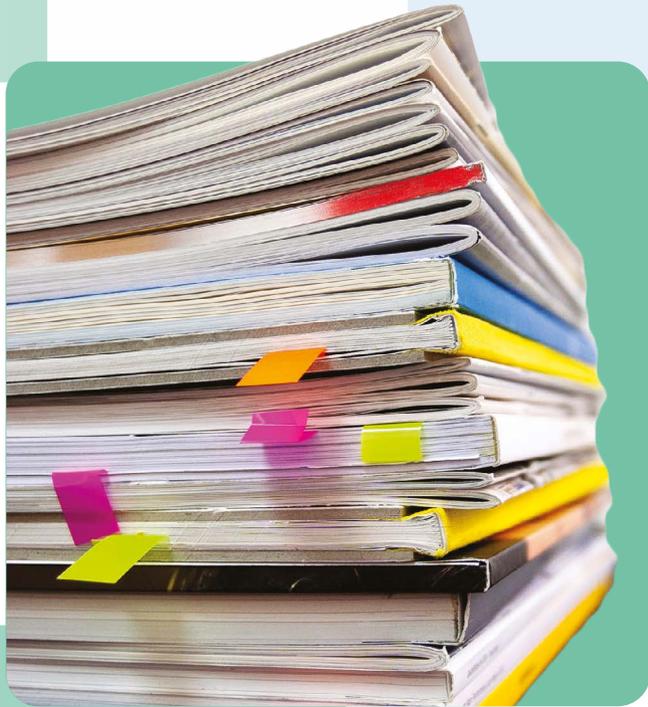
Più complesso è, invece, comprendere come il Patronato Acli attraverso le sue attività produttive crei un valore sociale che

si potrebbe definire “ulteriore”, cioè un valore sociale che non è il risultato “diretto” del suo servizio di patrocinio, ma il risultato indiretto della sua prestazione.

Dunque, il primo valore sociale, di tipo “ulteriore”, che il Patronato Acli produce è l’attività non finanziata in nessun modo, ma per la quale vengono sostenuti costi rilevanti, vale a dire tutta quella attività di consulenza svolta e che non ha generato alla fine una domanda di prestazione istruita e presentata ad un ente erogatore di benefici sociali. Gli istituti di patronato, infatti, ricevono un finanziamento per le pratiche patrocinate a fronte dell’avveramento di tre condizioni: la pratica richiesta dall’utente deve essere effettivamente presentata; deve essere accolta positivamente dall’ente erogatore della prestazione e, infine, deve rientrare nel novero di quelle che hanno un punteggio assegnato a livello amministrativo attraverso cui avviene il calcolo di ripartizione del finanziamento tra i vari istituti di patronato.

Tutta l’attività di consulenza, analisi e informazione, che sfocia nella presa d’atto della assenza di un diritto alla prestazione da parte di un utente che si rivolge ad essi, non gode dunque di nessuna forma di finanziamento. Ne consegue che la massa enorme di attività di consulenza da cui non scaturisce la predisposizione di una pratica è un valore sociale che il Patronato Acli, anche sostenendone economicamente il costo, ha prodotto per puro spirito di servizio: sia nei confronti degli utenti, che hanno potuto comprendere i motivi





del mancato diritto a esigere determinate prestazioni; sia degli enti erogatori, che sono esentati, con notevole risparmio economico e organizzativo, dal prestare questa consulenza, onerosa in termini di tempo e risorse impiegate; sia nei confronti della “coesione sociale” che questa attività ha prodotto a beneficio della democrazia e della trasparenza dell’opera della pubblica amministrazione, in quanto i cittadini hanno potuto contare su una consulenza che ha fugato la possibile idea, ad esempio, di un supposto “sopruso” o di una “ingiustizia”, ma semplicemente ha chiarito e spiegato, a verifica, che vi è la mancanza di un requisito per poterne godere.

Un valore sociale che è in costante crescita in relazione alla incrementata selettività dei meccanismi di welfare; alla oscurità di alcune disposizioni normative ed alla farraginosità di alcuni passaggi amministrativi. Si può dire che gli istituti di patronato, molto spesso confusi con gli enti erogatori stessi, e quindi “additati” come responsabili delle conseguenze sociali di una prestazione negata, assicurano una buona parte della “pace sociale” che solo una comunicazione chiara, professionale, comprensibile e trasparente può assicurare rispetto a passaggi spesso delicati della vita di ogni cittadino, che in determinati frangenti si ritrova ad essere, perlomeno transitoriamente, un soggetto fragile. Dunque, a queste richieste rappresentate dagli utenti, spesso non segue ovviamente la istruzione di una pratica in quanto essa non otterrebbe alcun risultato, ma è comunque un servizio svolto, non remunerato da nessuno, dall’alto valore sociale e civico.

Il secondo valore sociale “ulteriore” che il Patronato Acli produce

è il caso in cui, all'ascolto e alla consulenza, è seguita invece la predisposizione ed effettiva presentazione di una pratica vera e propria, ma essa, tuttavia, alla fine del processo dell'ente erogatore a cui viene presentata, non ha dato origine ad una prestazione non essendo stata accolta. Infatti, anche in questo caso il Patronato Acli non riceve alcun finanziamento pubblico specifico. Quindi è questo un ulteriore valore sociale prodotto, che è dato dalla somma delle pratiche che sono state presentate ma non sono state accolte spesso dopo vari passaggi amministrativi o persino giudiziari (dal Tribunale alla Corte di Cassazione, in alcuni casi la Corte Costituzionale) perché il richiedente non era per la legge portatore del diritto. Qui si possono avere dati puntuali perché comunque ne rimane traccia.

Il Patronato Acli nel 2023 ha prodotto attività di servizio e patrocinio per 1.653.848 pratiche (nel 2022, 2.040.068; nel 2021, 1.973.782) a favore della propria utenza. Tra le pratiche che rappresentano domande di prestazioni agli enti erogatori le accolte sono state 1.149.558, il 69,50% (nel 2022, 1.488.429, il 72,95%; nel 2021, 1.452.369, il 73,58%), le non accolte sono state invece 155.039, il 9,37% (nel 2022, 171.476, l'8,40%; nel 2021 198.640, il 10,06%). Il numero può sembrare basso, ma ovviamente è depurato da quell'azione di consulenza prima narrata che ha ridotto di molto le richieste formalizzate valutate preliminarmente quali insostenibili.

Il terzo valore sociale prodotto dal Patronato Acli nel 2023 è relativo a quelle pratiche che, istruite nuovamente dopo una





attività di consulenza, analisi, calcoli, esame di documenti, spesso vari appuntamenti con gli utenti, sono state presentate all'ente erogatore ed accolte e che dunque si sono chiuse "positive", ma per le quali, tuttavia, non essendo nel novero di quelle pratiche per le quali esiste una "valorizzazione economica", non è prevista una "quotazione" con un punteggio specifico utile alla ripartizione del fondo di finanziamento ai patronati, anche se comunque fanno parte della massa delle attività che il Patronato Acli svolge a favore della cittadinanza e che ricevono solo un finanziamento indiretto e forfetario. Nel 2023, a fronte dell'"accoglimento" di 1.149.558 (nel 2022, 1.488.429, nel 2021, 1.452.369), esse ammontano a ben 839.811, il 73,05% del totale (nel 2022, 1.098.249, il 73,78%; nel 2021, 1.082.022, il 74,50%).

Dunque, da tutto ciò scaturisce un'analisi chiara e precisa del valore sociale prodotto dall'azione del Patronato Acli, oltre il soddisfacimento del diritto sociale azionato dall'utenza e per cui esiste una copertura dei costi da parte del finanziamento pubblico assegnatogli. In primis, escludiamo la massa di cittadini che ha avuto informazioni sui propri diritti, ma che non ha iniziato nessuna pratica, e quindi non è censita. Guardiamo, poi, agli utenti oggetto di qualche forma di registrazione da parte degli uffici del Patronato Acli, cioè i cittadini per i quali invece esisteva una possibilità teorica di ottenere un beneficio, e per cui si è provveduto comunque all'istruzione di una richiesta ad un ente previdenziale: si può notare come su 1.149.558 "pratiche" solo 309.747 abbiano avuto un preciso ed adeguato ristoro economico sotto forma di finanziamento (nel

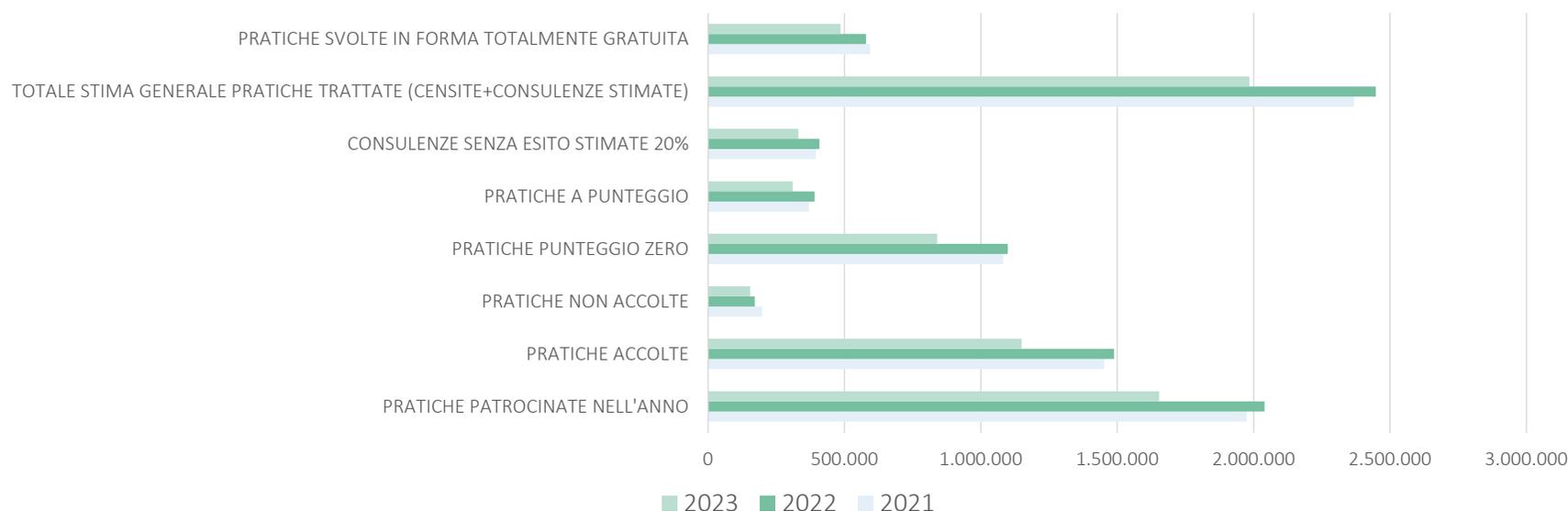
2022, 390.180; nel 2021, 370.347); mentre 839.811, comunque positive, accolte e quindi considerate portatrici di un diritto riconosciuto, ne hanno goduto solo di uno blando, e 155.039 pratiche di nessuno, perché “negative”. In termini percentuali significa che solo il 26,94% dell’attività svolta è stata “valorizzata precisamente” (nel 2022 il 26,21%; nel 2021 il 25,49%); per il 73,05% “poco valorizzata” (nel 2022 il 73,78%; nel 2021 il 74,50%) e per il 9,37% “per nulla valorizzata” (nel 2022, 8,40%; nel 2021, 10,06%) a cui, ovviamente, va aggiunta la grande massa di persone accolte negli uffici, ascoltate, spesso fornendo una consulenza complessa, ma a cui è stato sconsigliato di presentare una “pratica” che, se solo stimato in termini molto “ottimistici” del 20 per cento, sono altre 330.769 pratiche (oppure 168.320 persone) di cui il Patronato Acli ha avuto cura nella sua attività sociale e che non risultano in nessuna statistica ufficiale.

Quanto è, dunque, il contributo, censibile, di valore sociale “ulteriore” che il Patronato Acli ha creato nel 2023? Esso ammonta a ben il 24,48% di tutta l’attività svolta dal Patronato Acli nell’anno, la quale è stata fornita in forma assolutamente gratuita e solidale verso i propri stakeholder (somma delle pratiche aperte nell’anno più le consulenze senza apertura stimate: nel 2022, il 23,67%; nel 2021, il 25,05%); mentre per il 42,32% ha svolto una attività non remunerata adeguatamente perché parliamo di pratiche senza un punteggio proprio (nel 2022, 44,86%; nel 2021, 45,68%) e solo per il 15,61%, si può parlare di un



servizio, comunque di alto valore sociale, che ha visto uno scambio equo tra “risorse pubbliche” acquisite e “beni di servizi di pubblica utilità” ceduti in un rapporto economico (nel 2022, 15,95%; nel 2021, 15,64). È chiaro che un rapporto di questo genere si spiega solo quando tutte le risorse prodotte - dall’azione volontaria, ai contributi economici ed in natura dell’associazione promotrice, financo ad una partecipazione agli obiettivi sociali, al di là ed oltre l’impegno contrattuale, degli addetti al Patronato Acli - siano risorse devolute ed orientate a questo scopo sociale e solidale. Questo è dunque il contributo economico che ogni anno il Patronato Acli devolve alla popolazione italiana.

Pratiche trattate dal Patronato Acli

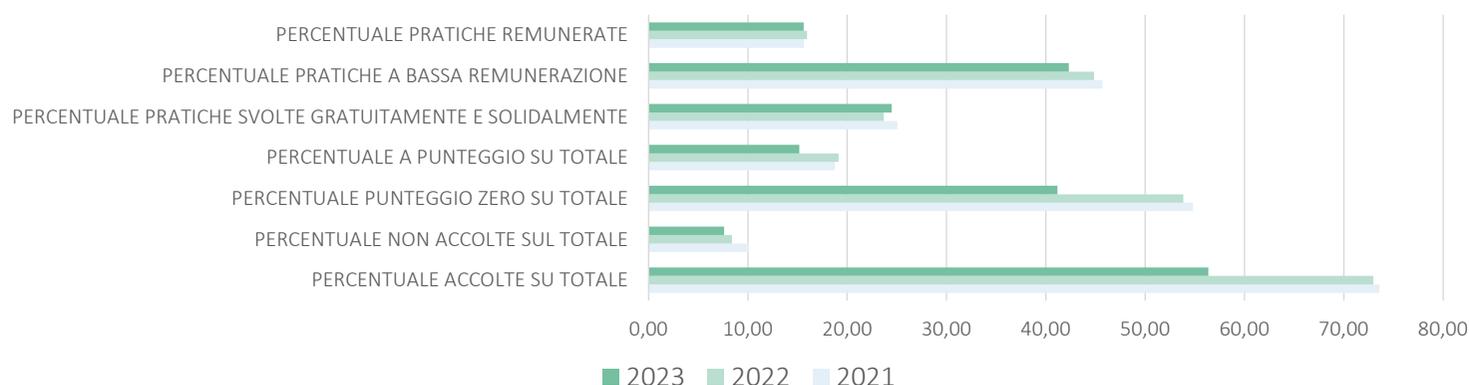


Per questo motivo il Patronato Acli ribadisce che è sempre più cogente, e urgente, aprire una discussione sui meccanismi di ripartizione del finanziamento pubblico, oltre che della sua misura. Il Patronato Acli sul punto ha fatto una proposta chiara: bisogna distinguere tra i servizi che rispondono principalmente all’efficientamento e utilità degli enti erogatori, i cui oneri derivati agli istituti di patronato devono essere coperti dagli stessi enti erogatori che ne beneficiano, spesso con consistenti risparmi economici organizzativi e produttivi, tramite convenzioni onerose ex L.152/2001, in maniera almeno economicamente concorrente rispetto al finanziamento pubblico e, invece, i servizi degli istituti di patronato

destinati a beneficio specifico e principale degli utenti, che non possono però essere ricondotti al mero obiettivo di “accoglimento” di una pratica, in quanto una logica di “long care” e la consulenza diverranno il vero punto di svolta degli interventi di welfare.

Un quarto valore sociale prodotto dal Patronato Acli è stata la propedeuticità sociale ad ampio raggio della sua azione di servizio. La sua capacità proattiva, cioè, di cogliere i segnali del bisogno sociale e di riplasmarsi continuamente e precocemente, organizzando strategie per rispondere meglio a queste trasformazioni; sforzandosi di comprenderle, anticiparle, indirizzarle e mettere “in campo” tutte quelle azioni utili e necessarie per assicurare un alto livello di soddisfazione delle stesse, nel momento in cui il bisogno sociale cresce per una condizione o per un'altra, sono tutti elementi peculiari della sua azione. “Sentinella sociale” ante litteram, la presenza su un territorio di una sede del Patronato Acli consente di avere una lettura sociale dettagliata, anche per mezzo di dati, della sua situazione sociale specifica. Significa avere elementi precisi circa i bisogni della popolazione, il loro grado di soddisfacimento, il modo in cui gli utenti e le famiglie rispondono o non rispondono a quanto immaginato a livello legislativo ed amministrativo. Significa anche avere un “catalizzatore” del bisogno, che se ben utilizzato dal punto di vista dell'analisi, crea una interfaccia utilizzabile nelle strategie di risposta al bisogno che su di esso si riversa. Si tratta, in definitiva, di un “radar” che scandaglia dinamicamente e di continuo una piccola porzione di territorio, cogliendone tutti i segnali e movimenti e che, se fosse posto in condizioni di restituire i “tracciati” e di richiedere interventi estremamente mirati e per questo estremamente efficaci ed anche meno onerosi, potrebbe essere un partner utile ad una vasta gamma di istituzioni (Stato, Regioni, Province, Comuni, enti erogatori ecc ecc).

Ripartizione percentuale tipologia pratiche e loro remunerazione



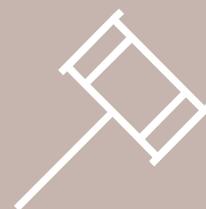
7.

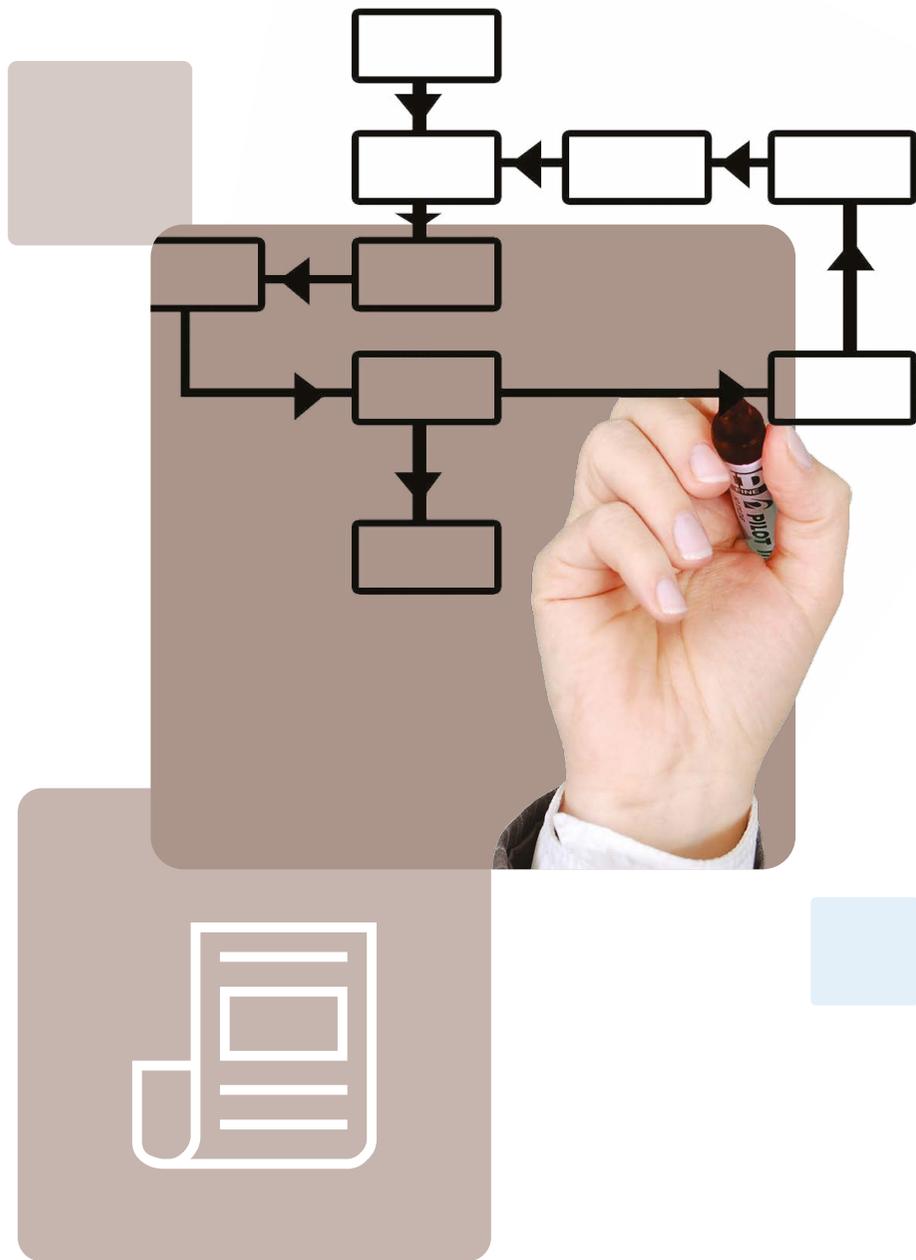
Il valore economico trasferito
ai cittadini

Il valore economico trasferito ai cittadini

Quando a un cittadino comune viene chiesto che cosa sia un patronato, non ne dà una definizione, ma sa che è un ente a cui ci si rivolge per ottenere le pensioni e una qualche forma di indennizzo per l'invalidità. In realtà, normativa alla mano, i patronati offrono molto di più che le sole pensioni e il riconoscimento dell'invalidità. Sono migliaia i tipi di pratiche che vengono gestite dai patronati perché ogni cittadino abbia riconosciuti i diritti che gli spettano. Conoscere anche solo per sommi capi tutti i servizi del patronato è utile anche per acquisire una maggiore consapevolezza sul ventaglio di opportunità che vengono offerte dal complesso apparato normativo previdenziale e assistenziale italiano.

Un altro argomento su cui non vi è adeguata riflessione riguarda il valore economico distribuito ai fruitori dei servizi, grazie al lavoro di patrocinio dei patronati. Essendo in grado in qualche modo di conoscere l'importo medio erogato per ogni prestazione, grazie alle fonti istituzionali, ed essendo in grado allo stesso tempo di sapere quante pratiche sono state chiuse in un anno





di riferimento, ben poco si sa del valore economico che viene distribuito dai patronati agli utenti che vi si rivolgono.

Di seguito, come Patronato Acli, si è cercato di ricostruire il valore economico distribuito grazie alla nostra opera di intermediazione, utilizzando la banca dati interna - per quanto riguarda il numero di pratiche effettuate - e il valore medio stimato di tali pratiche, attraverso un certosino lavoro di ricostruzione delle fonti istituzionali ed amministrative italiane.

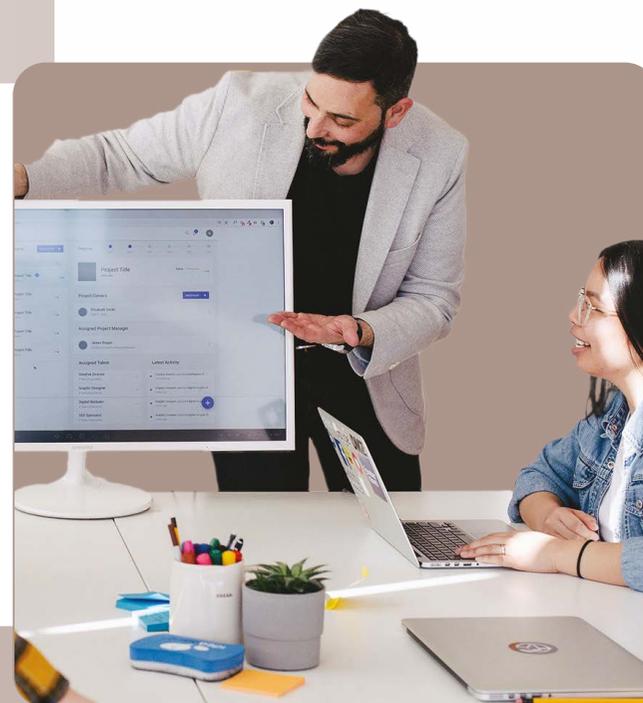
Nel primo paragrafo si darà uno sguardo d'insieme ai prodotti e ai servizi effettuati dal Patronato Acli che sono produttivi di beneficio economico per i cittadini per i quali è stato possibile l'esercizio di cui sopra, confrontati con i corrispondenti valori della produzione Inps.

Una breve conclusione fornirà altresì una chiave di lettura a questo capitolo sulla produzione del Patronato Acli nel 2023. Nel paragrafo finale si svilupperà invece un approfondimento illustrativo e critico di due importanti interventi normativi che innoveranno a breve, e per certi versi rivoluzioneranno, la materia della tutela assistenziale delle invalidità: parliamo della legge delega in materia di disabilità e della legge delega in materia di politiche in favore delle persone anziane non autosufficienti.

Uno sguardo d'insieme sul valore prodotto dai nostri servizi

La tabella 1 permette di verificare nell'insieme la complessità dell'offerta dei servizi del Patronato sotto diversi punti di vista: il numero di servizi offerti, il totale delle pratiche chiuse nel 2023 e non ultimo la stima del valore economico distribuito ai cittadini che si sono rivolti nel medesimo anno al Patronato Acli.

Innanzitutto, la complessità: sono oltre 70 i servizi offerti dal Patronato Acli che producono una prestazione economica diretta per il cittadino e ognuno di essi richiede aggiornamento normativo, conoscenza delle procedure, acquisizione pertinente della documentazione necessaria ad avviare e concludere positivamente l'iter. Non sorprende, quindi, come il Patronato Acli dedichi alla formazione del personale diversi mesi all'anno su un ricco ventaglio di temi, formazione necessaria a fornire un servizio professionalmente soddisfacente; per non parlare dell'aggiornamento normativo che di anno in anno accompagna i servizi previdenziali, non ultimo a causa delle modifiche e innovazioni ciclicamente introdotte dal legislatore anche per il tramite delle leggi di Bilancio (vedi, ad esempio per il 2023, la nuova normativa di contrasto alla povertà e di inclusione sociale e lavorativa con l'assegno di inclusione, sostitutivo del reddito di cittadinanza, e con il supporto per la formazione e il lavoro).





In tabella 1 sono stati inseriti tutti i servizi offerti nel 2023 dal Patronato Acli, come sopra descritti.

Non stupisce dunque che, complessivamente, tali pratiche (riferendoci peraltro soltanto a quelle che hanno avuto esito positivo) siano state oltre 300 mila (326.813 per la precisione). Si tenga presente che una pratica di patronato non si apre e si chiude necessariamente in un anno, ma talvolta supera tale limite e si chiude negli anni successivi.

Al fine di verificare l'impatto che il Patronato Acli ha avuto sulla platea dei fruitori, ci si è chiesti quanto valore economico sia stato distribuito grazie al riconoscimento degli istituti giuridici legati a tali pratiche. Ebbene, dopo un attento studio del valore medio distribuito per servizio, si è arrivati alla conclusione che il Patronato Acli ha distribuito ai suoi utenti quasi 2,4 miliardi di euro per il solo 2023⁶. Tanto o poco che possano sembrare, sono trasferimenti che trasformano diritti costituzionalmente garantiti in diritti concretamente realizzati. Centinaia di migliaia di persone hanno visto riconosciuto un beneficio in materia lavorativa, previdenziale e assistenziale grazie alla infaticabile attività degli operatori sul territorio nazionale e oltre.

⁶ Il valore totale è sicuramente sottostimato, giacché per alcuni servizi non è stato possibile ricavare il valore medio individuale stimato a causa delle caratteristiche intrinseche di tali servizi. Nelle tabelle dei paragrafi successivi ne verranno spiegate le ragioni.

Tabella 1 – Valore economico distribuito ai cittadini che si sono rivolti al Patronato Acli nel 2023

Descrizione	Numerosità	Importo economico medio mensile o annuo della singola prestazione	Valore complessivo trasferito 2023
Indennità naspi	69.314	4.416,00 €	€ 306.090.624
Indennità accompagnamento invalidi civili	40.067	527,16 €	€ 253.460.637
Pensione anticipata	27.879	1.915,04 €	€ 694.062.202
Assegno unico e universale	21.348	252,00 €	€ 64.556.352
Pensione di vecchiaia	20.910	889,37 €	€ 241.757.447
Pensione ai superstiti da pensionato	16.957	747,06 €	€ 164.682.653
Reddito di cittadinanza (RdC)	15.243	562,81 €	€ 102.946.954
Supplemento pensione	13.602		
Indennità maternità lavoratrici dipendenti non agricole	10.564	2.381,75 €	€ 25.160.881
Ricostituzione pensione per motivi reddituali	9.818		
Assegno - pensione invalidi civili	9.084	433,23 €	€ 51.160.997
Indennità congedo parentale lavoratori dipendenti	9.057	2.381,75 €	€ 21.571.510
Indennità di frequenza minori	7.682	313,23 €	€ 28.874.794
Pensione anticipata	6.814	1.915,04 €	€ 169.638.073
Indennità ds lavoratori agricoli	6.190	2.465,74 €	€ 15.262.931
Contributo asilo nido	5.413	1.309,10 €	€ 7.086.158
Pensione di vecchiaia supplementare	4.957		
Assegno ordinario di invalidità	3.579	813,00 €	€ 37.826.451
Assegno sociale	3.389	476,40 €	€ 20.988.755
Ricostituzione pensione per motivi contributivi	3.315		
Pensione ai superstiti da pensionato	2.872	747,06 €	€ 27.892.232
Rinnovo assegno ordinario di invalidità	2.519	1.017,87	€ 33.332.189
Pensione ai superstiti da assicurato	2.069	747,06 €	€ 20.093.673
Pensione di anzianità	1.757	1.915,04 €	€ 43.741.429

Segue altra tabella >>

Descrizione	Numerosità	Importo economico medio mensile o annuo della singola prestazione	Valore complessivo trasferito 2023
Indennità APE sociale	1.380	555,77 €	€ 9.203.551
Astensione anticipata per maternità	1.366	2.381,75 €	€ 3.253.471
Somme aggiuntive	1.228		
Pensione di cittadinanza (PdC)	844	562,81 €	€ 5.700.140
Pensione di vecchiaia da pens-ass. invalidità	839	889,37 €	€ 9.700.359
Pensione ai superstiti supplementare da pensionato	689		
Pensione ciechi civili	686	347,46 €	€ 3.098.648
Pensione ordinaria di inabilità	474	1.017,87	€ 6.272.115
Aggravamento per assegno - pensione invalidi civili	413	433,23 €	€ 2.326.012
Indennità speciale ciechi ventesimalisti	395	217,54 €	€ 1.031.140
Pensione di anzianità	374	1.915,04 €	€ 9.310.924
Maggiorazione sociale trattamento minimo	334		
Pensione ai superstiti da assicurato	280	747,06 €	€ 2.719.298
Indennità accompagnamento ciechi civili	274	958,64 €	€ 3.152.008
Pensione ai superstiti supplementare da assicurato	252		
Pensione inabilità a proficuo lavoro - inidoneità al servizio	250	1.017,87	€ 3.308.078
Indennità maternità lavoratrici autonome	248	2.381,75 €	€ 590.674
Indennità maternità lavoratrici gestione separata	241	2.381,75 €	€ 574.002
Rivedibilità pensione - assegno di invalidità civile	199	433,23 €	€ 1.120.766
Indennità maternità colf	169	2.381,75 €	€ 402.516
Rivedibilità indennità di accompagnamento	121	527,16 €	€ 765.436
Pensione inabilità legge 335/95	84	1.017,87	€ 1.111.514
Indennità di comunicazione	69	261,10 €	€ 216.191
Indennità maternità lavoratrici agricole	67	2.381,75 €	€ 159.578
Pensione sordomuti	58	498,87 €	€ 376.148
Indennità una tantum ai superstiti	47		
Indennità congedo parentale lavoratori autonomi	28	2.381,75 €	€ 66.689
Indennità congedo parentale gestione separata	28	2.381,75 €	€ 66.689
Pensione di invalidità supplementare	19		
Assegno di maternità lavori atipici e discontinui (art. 75 dlgs 151/01)	18	2.360,66 €	€ 42.492
Congedo giornaliero di paternità legge 92/12	11		€ 0
Liquidazione diretta congedo giornaliero di paternità	10		€ 0
Pensione inabilità alle mansioni	6	1.017,87	€ 79.394

Accanto alla sopra riportata tabella di riepilogo generale, sono state costruite altre due classificazioni, riferite sia al nostro Patronato che all'Inps: la prima suddivide le pratiche per categoria (numerosità dei singoli gruppi di prodotto attivati dal Patronato, del corrispondente numero di beneficiari e del numero dei trattamenti in pagamento da parte dell'Inps); la seconda per valore economico distribuito, in euro e in percentuale sul totale (valore economico distribuito dal Patronato e corrispondente spesa annuale dell'Inps per gruppi di prodotto).

Tale analisi permette di gettare uno sguardo più approfondito nel complesso mondo delle pratiche di patronato, affrontando temi specifici relativi al mondo del lavoro, della previdenza e dell'assistenza e di tratteggiare lo specifico profilo e vocazione del nostro Patronato rispetto al complessivo panorama delle prestazioni e interventi di tutela previdenziale e assistenziale garantiti dall'Inps.

In figura 1 troviamo le pratiche chiuse dal Patronato Acli nel 2023, per categoria, in % sul totale

Figura 1 – Pratiche chiuse dal Patronato Acli nel 2023, per categoria, in % sul totale		
Categoria	Numero pratiche chiuse	Percentuale sul totale
Prestazioni a sostegno del reddito	75.504	23,10
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (escluse invalidità)	64.910	19,86
Prestazioni pensionistiche e indennitarie assistenziali di invalidità	59.048	18,06
Prestazioni a sostegno della genitorialità e famiglia	49.481	15,14
Ricostituzioni e supplementi di pensione	28.297	8,65
Prestazioni pensionistiche previdenziali ai superstiti	23.166	7,08
Prestazioni pensionistiche assistenziali (escluse invalidità)	19.476	5,95
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette di invalidità	6.931	2,12
	326.813	100%

In figura 2 troviamo la corrispondente tabella relativa ai valori Inps (numero di beneficiari/numero dei trattamenti in pagamento)

Figura 2 – Numero beneficiari e trattamenti in pagamento da parte dell’Inps nel 2023, per categoria, in % sul totale

Categoria	Numero beneficiari/trattamenti in pagamento Inps	Percentuale sul totale
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (escluse invalidità)	11.754.112	35,26
Prestazioni a sostegno della genitorialità e famiglia	6.997.330	20,99
Prestazioni pensionistiche previdenziali ai superstiti	4.206.250	12,62
Prestazioni pensionistiche assistenziali (escluse invalidità)	3.710.968	11,13
Prestazioni pensionistiche e indennitarie assistenziali di invalidità	3.208.372	9,62
Prestazioni a sostegno del reddito	2.543.044	7,63
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette di invalidità	907.317	2,72
Ricostituzioni e supplementi di pensione	Numero non disponibile	Valore non disponibile

La classificazione dei prodotti è stata inserita in tabella secondo la seguente distinzione:

- Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (escluse invalidità);
- Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette di invalidità;
- Prestazioni pensionistiche previdenziali ai superstiti;
- Prestazioni pensionistiche assistenziali (escluse invalidità);
- Prestazioni pensionistiche e indennitarie assistenziali di invalidità;
- Prestazioni a sostegno del reddito;
- Prestazioni a sostegno della genitorialità e famiglia;
- Ricostituzioni e supplementi di pensione.



In termini di pratiche effettuate, per quanto riguarda il nostro Patronato, una parte di assoluto rilievo viene assolta dal ventaglio di prestazioni approntate a sostegno del reddito (indennità di disoccupazione Naspi e Dis-Coll, DS agricola, ecc.), più del 23% del totale. Al secondo posto incontriamo le prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (su tutte, pensione anticipata e pensione di vecchiaia, con esclusione delle invalidità), con quasi il 20% di pratiche sul totale. In sostanza, negli anni del post pandemia e della crisi economica legata agli eventi bellici in Ucraina e in Medio Oriente, oltre il 40% delle richieste proviene dal mondo del lavoro attivo (lavoratori che hanno perso l'occupazione e accedono a prestazioni a sostegno del reddito, lavoratori che hanno terminato il proprio ciclo di vita lavorativa e pertanto accedono al pensionamento).

Dal terzo posto in poi, troviamo categorie riguardanti specificamente l'assistenza e le prestazioni rivolte alla famiglia e alla genitorialità. Con il 18% si collocano al terzo posto le pratiche di invalidità civile (pensioni e indennità di accompagnamento), e a seguire con il 15% di incidenza si posiziona il variegato gruppo delle prestazioni a sostegno della genitorialità e della famiglia (indennità di maternità e per congedo parentale, assegno unico e universale per figli a carico, contributo asili nido); al quinto posto, con l'8,6%, troviamo le pratiche volte alla riliquidazione delle pensioni (ricostituzione per contributi pregressi o per motivi reddituali, supplementi per contribuzione versata successivamente al pensionamento), al sesto posto, con il 7%, incontriamo le pensioni ai superstiti, al settimo e all'ottavo posto si posizionano infine,

rispettivamente, con il 5,9%, le pratiche assistenziali non legate all'invalidità (assegno sociale, reddito e pensione di cittadinanza), e con il 2,1% le prestazioni previdenziali dirette di invalidità (assegno ordinario di invalidità e pensione di inabilità).

Confrontando i dati con l'omologa tabella contenente il valore numerico e la composizione per gruppi di prodotto dei servizi e prestazioni erogate dall'Inps (numero beneficiari/trattamenti in pagamento), emerge una maggiore propensione del nostro Patronato ad intercettare e dare risposta ai bisogni delle fasce più deboli di popolazione: soggetti che hanno perso il posto di lavoro e per i quali, pertanto, vengono attivate prestazioni a sostegno del reddito (23% di incidenza sul volume totale delle pratiche di patronato, a confronto del 7% di incidenza riferita al corrispondente valore della produzione totale Inps), e cittadini invalidi che, molto spesso privi di adeguata copertura contributiva previdenziale, richiedono l'attivazione di prestazioni pensionistiche ed indennitarie assistenziali (invalidità civili e indennità di accompagnamento), che occupano il 18% del campo di interventi del nostro Patronato e, di converso, impegnano solo il 9% dei numeri complessivi di produzione Inps.

Chiaramente, l'ordinamento per numero di pratiche non coincide necessariamente con la graduatoria in termini economici, giacché il valore economico medio di ciascuna pratica influenza fortemente il valore economico distribuito dal Patronato Acli al cittadino nel 2023.



In figura 3 possiamo quindi notare la classificazione delle pratiche del nostro Patronato in base al valore economico distribuito.

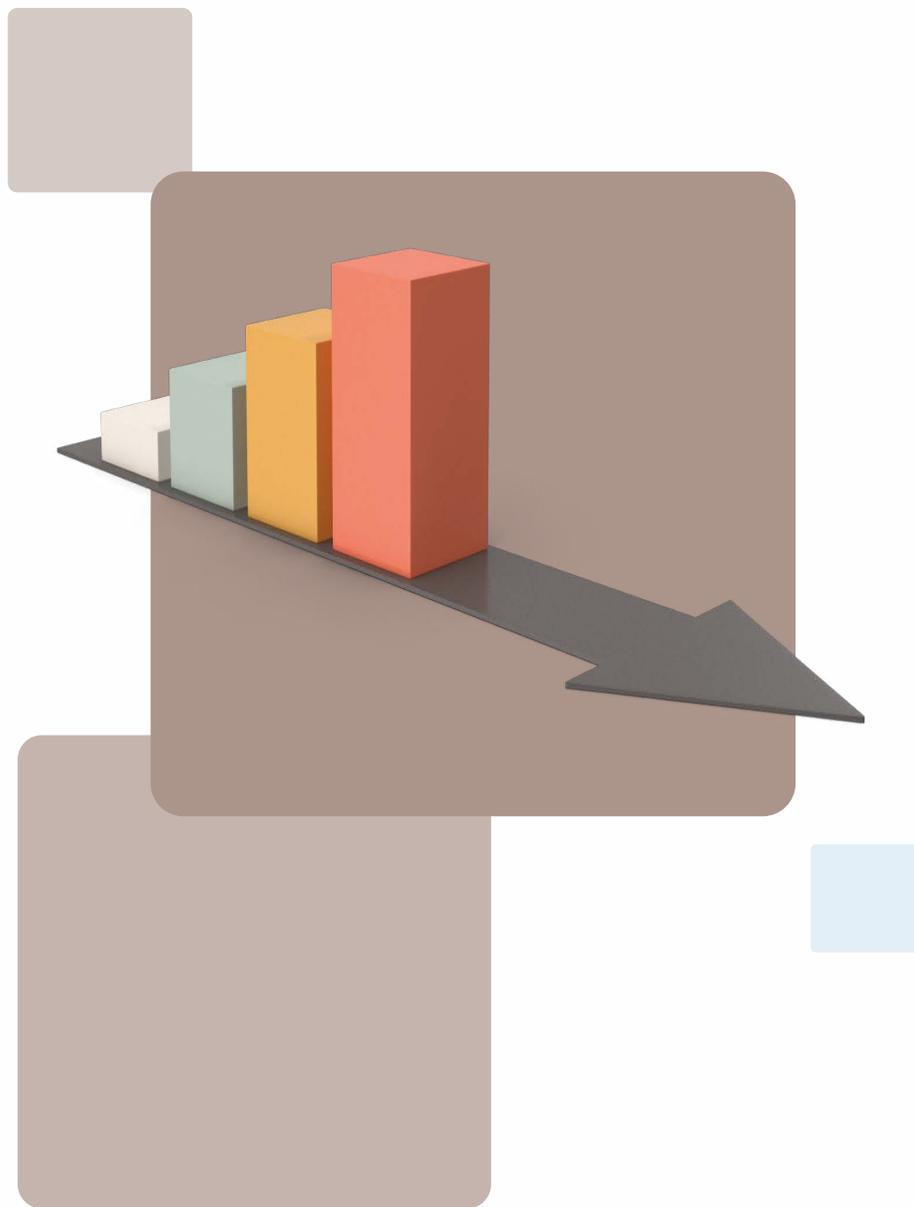
Figura 3 – Valore economico distribuito agli utenti dal Patronato Acli nel 2023, per categoria, in € e in %

Categoria	Valore economico trasferito dal Patronato in Euro	Percentuale sul totale
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (escluse invalidità)	1.177.413.985	49,16
Prestazioni pensionistiche e indennitarie assistenziali di invalidità	345.582.777	14,43
Prestazioni a sostegno del reddito	321.353.555	13,41
Prestazioni pensionistiche previdenziali ai superstiti	215.387.857	8,99
Prestazioni pensionistiche assistenziali (escluse invalidità)	129.635.848	5,41
Prestazioni a sostegno della genitorialità e famiglia	123.531.012	5,15
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette di invalidità	81.929.740	3,42
	2.394.834.774	100%

Al primo posto, in termini di valore economico trasferito ai cittadini per effetto dell'assistenza del Patronato Acli, con quasi circa il 50% delle risorse distribuite (1,1 miliardi di euro), si collocano le prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (pensioni anticipate e pensioni di vecchiaia, con esclusione delle invalidità). Ciò è anche determinato dal fatto che i trattamenti pensionistici previdenziali diretti sono le tipologie di prestazione caratterizzate in via generale dagli importi medi più elevati all'interno della gamma di prodotti Inps, spingendo in tal modo verso l'alto il volume economico distribuito ai cittadini.

A seguire, con il 14,4% di incidenza e un volume di 345 milioni di euro trasferiti ai cittadini, troviamo le prestazioni di invalidità civile, mentre al terzo posto si collocano le prestazioni a sostegno del reddito (321 milioni di euro, per una percentuale del 13,4%), in tal modo confermando la vocazione del Patronato Acli a fornire assistenza per il sostegno economico alle fasce più deboli e disagiate della popolazione.

Al quarto posto si attestano le pensioni ai superstiti, con una distribuzione di 215 milioni di euro pari all'8,9% del totale, e al quinto posto le prestazioni assistenziali diverse dall'invalidità (assegno sociale, reddito e pensione di cittadinanza) con 129 milioni di risorse distribuite corrispondenti al 5,4%.



Chiudono la graduatoria le prestazioni a sostegno della genitorialità e della famiglia, con un valore distribuito di 123,5 milioni, pari al 5,1% dei volumi totali, e infine le prestazioni previdenziali dirette di invalidità per circa 82 milioni di euro, pari al 3,4%.

Anche sul versante del valore economico trasferito ai cittadini per effetto dell'attività di patronato, confrontando i dati con l'omologa tabella Inps (spesa annuale per categoria di prodotto), emerge un profilo di patronato votato alla cura e all'assistenza delle fasce più deboli e indigenti della popolazione. Le prestazioni pensionistiche ed indennitarie di invalidità civile, per effetto delle quali il Patronato Acli convoglia il 14,4% delle risorse movimentate, impegnano in Inps il solo 5,6% del totale delle risorse distribuite. Il valore espresso in questo specifico settore dal Patronato Acli assume ancora più significatività alla luce del basso importo medio individuale garantito da questa tipologia di prestazioni. Allo stesso modo, le prestazioni a sostegno del reddito, che avendo riguardo al Patronato convogliano ai cittadini il 13,4% delle risorse attivate, in ambito Inps occupano una percentuale del solo 3% della spesa complessiva annuale sostenuta per tutte le prestazioni ed i servizi erogati dall'Istituto a lavoratori e cittadini.

Figura 4 – Spesa annuale Inps anno 2023 per categoria di prodotto

Categoria	Spesa annuale Inps per categoria di prodotto in Euro	Percentuale sul totale
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette (escluse invalidità)	226.931.929.100	67,63
Prestazioni pensionistiche previdenziali ai superstiti	40.850.174.625	12,17
Prestazioni pensionistiche assistenziali (escluse invalidità)	24.604.761.117	7,33
Prestazioni pensionistiche e indennitarie assistenziali di invalidità	18.914.790.812	5,63
Prestazioni pensionistiche previdenziali dirette di invalidità	12.005.899.812	3,57
Prestazioni a sostegno del reddito	10.193.000.000	3,03
Prestazioni a sostegno della genitorialità e famiglia	2.041.968.571	0,60
	335.542.524.037	100%

In termini generali, i dati restituiscono quindi la fotografia di un Patronato Acli non settorializzato, ma che ha la capacità di intercettare e fornire risposte all'intera gamma dei bisogni dei cittadini in tutti i diversificati ambiti del sistema del welfare italiano. Un Patronato Acli quindi come punto di riferimento di tutti i cittadini e delle famiglie e non soltanto dei lavoratori, come recita il suo logo. Un Patronato Acli che, pur nell'attenzione sempre ferma alla cura dei bisogni e dei diritti delle fasce più deboli, mantiene comunque la sua vocazione a porsi come soggetto ad elevata specializzazione consulenziale nell'ambito dell'articolata e complessa normativa previdenziale.

Riprova ne è il fatto che, al primo posto dei prodotti che generano risorse economiche per i cittadini, e al secondo posto delle categorie di prodotto numericamente attivate, si trovano le prestazioni pensionistiche previdenziali dirette, notoriamente caratterizzate da articolati requisiti anagrafici e/o contributivi, nonché condizioni di erogabilità che vanno attentamente valutate. Diverse sono le soluzioni attivabili a seconda



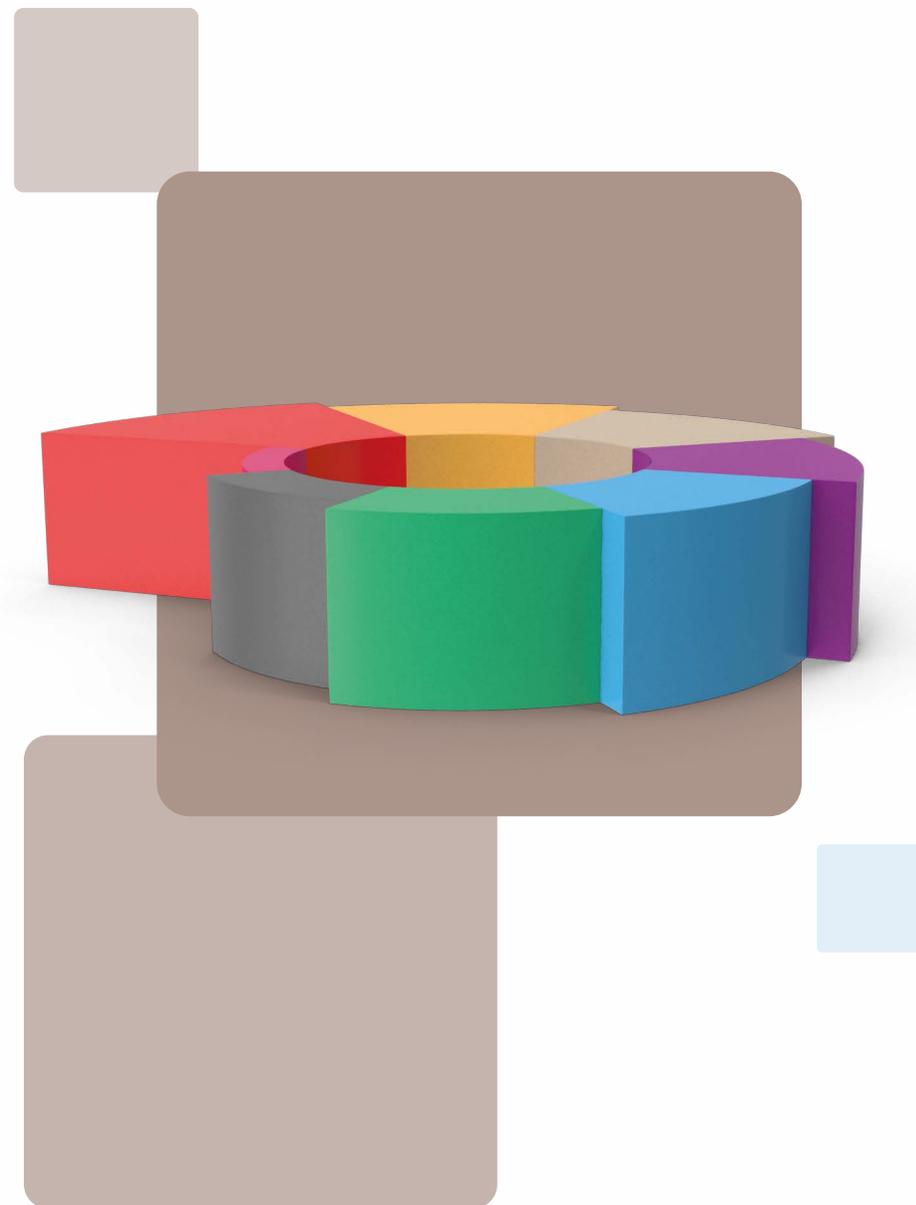
delle esigenze dei lavoratori, con notevole complessità degli istituti alternativamente per conseguire i requisiti pensionistici o comunque ottenere il miglior rendimento possibile (riscatto dei periodi assicurativi, ricongiunzione, cumulo, totalizzazione, computo delle posizioni assicurative, opzione al sistema contributivo, accrediti di contribuzione figurativa o valutazione di periodi esteri, ecc.). Si tratta pertanto di un ambito di tutela indicatore di un servizio di elevata competenza e professionalità, coltivata dal Patronato Acli attraverso qualificata attività formativa sia in fase di ingresso di nuovi operatori che di costante aggiornamento delle loro competenze.

Ma al primo posto della graduatoria concernente i numeri delle pratiche trattate dal Patronato Acli si attesta il gruppo delle prestazioni a sostegno del reddito, con il 23% delle attività. Si tratta di interventi indirizzati ai lavoratori ed attivabili nei momenti in cui si verificano eventi che comportino la perdita o la sospensione dell'attività lavorativa (NASpl, DIS-COLL, DS agricola, ISCRO, ALAS, ecc.). La forte presenza e operatività del nostro Patronato in questo segmento di servizio ne connota pertanto ulteriormente la natura e funzione di punto di tutela e assistenza delle fasce più deboli di lavoratori: i precari e quelli che perdono il lavoro.

A partire da queste prestazioni, trova campo ed attivazione l'ulteriore filiera di servizi del Patronato Acli e Sistema ACLI nell'ambito delle politiche attive del lavoro, e della formazione e riqualificazione professionale. Forte è anche l'offerta di servizio

approntata sul versante delle pensioni e indennità per invalidità civile, prestazioni di natura assistenziale e quindi eminentemente indirizzate a cittadini che non possano far valere una continuità lavorativa e contributiva previdenziale, ed il cui stato di infermità ne aggrava ancor di più la condizione soggettiva e la capacità di inserimento nel mondo del lavoro. Recentemente la funzione di assistenza del patronato in materia si è arricchita con la possibilità di operare, per conto del cittadino, l'allegazione di documentazione sanitaria funzionale ad una visita sugli atti. In tal modo si velocizza il procedimento, senza necessità che il cittadino si rechi a visita diretta. Questa possibilità opzionabile dal cittadino richiede ovviamente un preventivo vaglio della documentazione medica e, pertanto, anche in questo ambito il Patronato Acli può offrire al cittadino servizio tramite la propria rete di medici convenzionati.

Particolare valore assume in questo ambito la capillarità di presenza del Patronato Acli sul territorio tramite sedi zonali, circoli, centri di ascolto, parrocchie, ecc., e l'importante opera svolta dai Promotori Sociali con la loro capacità di intercettare i bisogni degli strati più poveri e deboli della cittadinanza. Particolarmente significativa e qualificante in questo ambito è poi la funzione di tutela del Patronato svolta in sede legale, con approntamento di un servizio di consulenza e accompagnamento medico legale, che denota la capacità del Patronato Acli di presa in carico globale di tutte le esigenze del cittadino disabile e del proprio nucleo familiare.



8.

L'analisi delle novità in materia di
tutele sociali dell'anno

L'analisi delle novità in materia di tutele sociali dell'anno

8.1

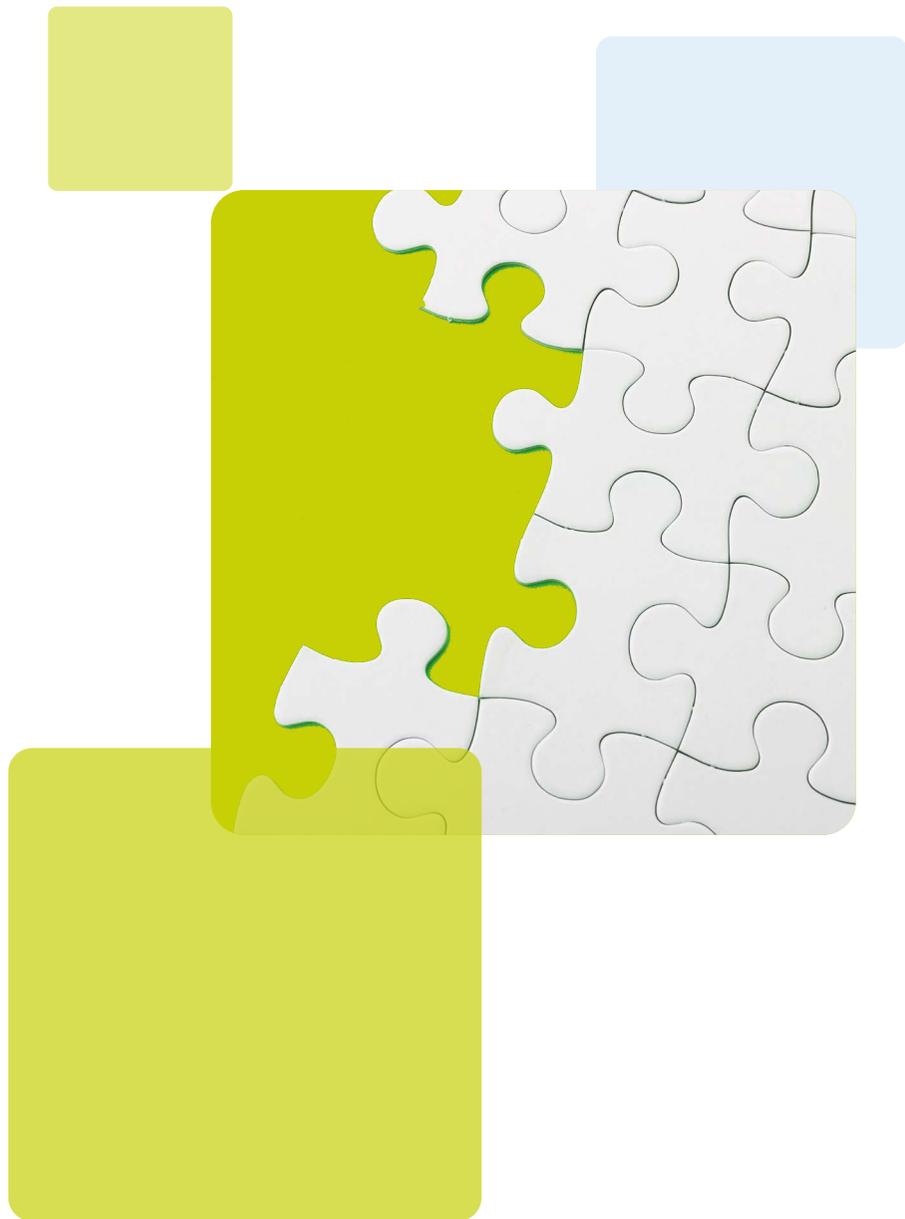
NUOVE NORME IN MATERIA DI DISABILITÀ E DI POLITICHE IN FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

In uno scenario pressoché immobile come quello della normativa sulle invalidità (una legge del 1984 - recante l'ancora attuale disciplina delle invalidità previdenziali pensionabili - che risale a 40 anni fa, tabelle per l'accertamento dello stato di invalidità civile ferme al 1992), sono stati recentemente varati due interventi normativi di assoluto rilievo, che innoveranno e per certi versi rivoluzioneranno profondamente la materia e il settore, e che quindi coinvolgeranno fortemente l'attività di tutela svolta dal Patronato.

Parliamo della legge delega in materia di disabilità e della legge delega in materia di politiche in favore delle persone anziane (riforma e potenziamento delle prestazioni assistenziali in favore delle persone anziane non autosufficienti), la quale ultima ha peraltro già visto la pubblicazione di un decreto attuativo nel marzo del 2024.



7 Testo a cura dell'Area Salute e Previdenze



8.2

LA LEGGE DELEGA IN MATERIA DI DISABILITÀ

La legge delega in materia di disabilità istituisce, in via sperimentale dall'1.1.2025, un procedimento unitario di accertamento medico legale nei confronti del soggetto (la cosiddetta "valutazione di base") che ruoterà intorno al nuovo concetto di "disabilità", ridefinito con nuovi criteri medico-legali e nuove procedure di accertamento. Da questo accertamento, che dovrà confluire nel fascicolo sanitario elettronico del soggetto, diramerà "a raggiera" il riconoscimento di tutte le prestazioni di invalidità assistenziali, essendo escluse da questa normativa e dai nuovi concetti e criteri medico legali le invalidità di tipo previdenziale correlate al versamento di contribuzione da lavoro.

Sulla base delle anticipazioni desumibili dal decreto legislativo attuativo, la "condizione di disabilità" verrà definita quale "duratura compromissione fisica, mentale, intellettiva o sensoriale che, in interazione con barriere di diversa natura, può ostacolare la piena ed effettiva partecipazione nei diversi contesti di vita su base di uguaglianza con gli altri".

Il concetto di handicap viene sostituito da quello di disabilità, e l'handicap grave, fonte di numerosi diritti anche in ambito lavorativo, diventa disabilità con necessità di sostegno intensivo

(di grado elevato o molto elevato). La “valutazione di base” diventerà il nuovo procedimento unitario volto ad accertare, attraverso l'utilizzo delle classificazioni ICD (Classificazione Internazionale delle malattie) e ICF (Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute) e dei correlati strumenti tecnici operativi di valutazione, la “condizione di disabilità ai fini dell'accesso agli interventi, benefici e sostegni di intensità lieve, media, elevata o molto elevata”.

La nuova valutazione di base ed il correlato riconoscimento della condizione di disabilità verrà ad assorbire, nei confronti di tutti i cittadini anche minori (con esclusione delle sole “persone anziane non autosufficienti” che rientrano nella legge delega sulla non autosufficienza):

- > l'accertamento dell'invalidità civile, cecità civile, sordità civile, e della sordocecità;
- > l'accertamento della condizione di disabilità in età evolutiva ai fini dell'inclusione scolastica;
- > l'accertamento della condizione di disabilità ai fini dell'inclusione lavorativa;
- > l'individuazione dei presupposti per la concessione di assistenza protesica, sanitaria e riabilitativa, prevista dai livelli essenziali di assistenza;
- > l'individuazione degli elementi utili alla definizione della condizione di non autosufficienza, nonché di disabilità





- gravissima, ad eccezione della condizione di non autosufficienza delle persone anziane;
- > l'individuazione dei requisiti necessari per l'accesso ad agevolazioni fiscali, tributarie e relative alla mobilità, conseguenti all'accertamento dell'invalidità e ad ogni altra prestazione prevista dalla legge.

Il procedimento per la “valutazione di base”, a decorrere dall'1.1.2026 verrà affidato in gestione esclusiva all'Inps. Esso trova attivazione su richiesta dell'interessato mediante la trasmissione telematica all'Inps del certificato medico introduttivo.

Il certificato medico introduttivo può essere rilasciato dai medici in servizio presso le aziende sanitarie locali, le aziende ospedaliere, gli istituti di ricovero e cura a carattere scientifico, i centri di diagnosi e cura delle malattie rare, dai medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta, gli specialisti ambulatoriali del servizio sanitario nazionale, i medici in quiescenza iscritti all'albo, i liberi professionisti e i medici in servizio presso strutture private accreditate.

Ci sono però alcune osservazioni critiche: particolarmente critica e controversa ci appare la disposizione in base alla quale il medico certificatore possa riportare, nel certificato introduttivo,

“l’eventuale elezione di domicilio dell’interessato, anche presso un Patronato o una delle associazioni di cui all’articolo 4, comma 4, della legge 5 febbraio 1992, n. 104...ai fini delle ulteriori comunicazioni inerenti al procedimento per la valutazione di base”.

E, più in generale, ambiguo e indefinito si rivela il ruolo del Patronato all’interno del nuovo procedimento. Nessuna disposizione attribuisce infatti al Patronato la funzione diretta di inoltrare domande per conto dei propri assistiti, dato che non è neanche prevista una vera e propria domanda per attivare il procedimento.

Quest’ultimo prende infatti avvio mediante la semplice trasmissione telematica del certificato medico introduttivo, che già di per sé obbliga l’Inps a disporre l’effettuazione della visita. Attualmente, invece, la trasmissione telematica del certificato medico deve necessariamente essere accompagnata dalla presentazione della domanda amministrativa all’interno della quale esplicitare il riconoscimento sanitario richiesto (invalidità civile, handicap, disabilità per collocamento mirato etc...), in questa fase il Patronato ha modo di esercitare il proprio fondamentale ruolo di consulenza e tutela del cittadino nel valutare le tipologie di accertamento da attivare, e l’opportunità di perseguire la strada dell’espletamento della valutazione sugli atti piuttosto che la convocazione a visita diretta.





Viene stabilita poi la possibilità di attivare una valutazione multidimensionale, volta a delineare il profilo di funzionamento della persona con disabilità all'interno dei propri contesti di vita e finalizzata alla elaborazione e attuazione di un "progetto di vita individuale personalizzato e partecipato" che, partendo dalla persona con disabilità, possa individuare "gli interventi, i servizi, i sostegni, formali e informali, per consentire alla persona stessa di migliorare la qualità della propria vita, di sviluppare tutte le sue potenzialità, di poter scegliere i contesti di vita e partecipare in condizioni di pari opportunità rispetto agli altri". Nel progetto di vita potranno altresì essere ricomprese le misure previste a legislazione vigente per il superamento di condizioni di povertà, emarginazione ed esclusione sociale, nonché gli eventuali sostegni erogabili in favore del nucleo familiare e di chi presta attività di cura ed assistenza di familiari non autosufficienti (caregiver familiari).

È prevista una fase di sperimentazione della nuova normativa che avrà inizio dall'1.1.2025 e durata di un anno, e che vedrà l'applicazione provvisoria e a campione delle nuove disposizioni relative alla valutazione di base ed alla valutazione multidimensionale, nonché al progetto di vita.

Al di là comunque della sperimentazione, nei confronti delle istanze di accertamento presentate entro la data del 31.12.2025

verrà garantita l'applicazione della previgente normativa in materia di invalidità, così come saranno fatte salve le prestazioni, i servizi, le agevolazioni e i trasferimenti monetari già erogati o dei quali sia comunque stata accertata la spettanza entro la medesima data del 31.12.2025, in materia di invalidità civile, di cecità civile, di sordità civile, di sordocecità e di handicap.

8.3

LA LEGGE DELEGA IN MATERIA DI POLITICHE IN FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE

Nell'ambito delle più ampie disposizioni volte a promuovere la dignità, l'autonomia, l'inclusione sociale, l'invecchiamento attivo e la prevenzione della fragilità della popolazione anziana, ed al progressivo potenziamento delle prestazioni assistenziali in favore delle persone anziane non autosufficienti, la legge delega in materia di politiche in favore delle persone anziane istituisce sempre in via sperimentale, dall'1.1.2025 al 31.12.2026, una nuova "prestazione universale" indirizzata alla persona anziana non autosufficiente e graduata secondo lo specifico bisogno assistenziale, prestazione erogata dall'INPS e riconosciuta, previa espressa domanda telematica, subordinatamente al possesso dei seguenti requisiti:

- > un'età anagrafica di almeno 80 anni;
- > un livello di bisogno assistenziale gravissimo;
- > un valore ISEE per le prestazioni agevolate di natura





sociosanitaria, in corso di validità, non superiore a 6mila euro;

> titolarità di indennità di accompagnamento, ovvero possesso dei requisiti per il riconoscimento della medesima.

Il decreto attuativo della misura specifica che la richiesta può essere presentata anche presso gli istituti di patronato.

La nuova prestazione assorbe e sostituisce, in via volontaria e opzionale, tutte le diverse indennità e provvidenze attualmente previste a sostegno della non autosufficienza (indennità di accompagnamento agli invalidi civili, e ulteriori contributi erogati per il sostegno della domiciliarità e dell'autonomia personale delle persone anziane non autosufficienti e il supporto ai familiari che partecipino all'assistenza), postula la necessità di una valutazione multidimensionale unificata finalizzata "all'identificazione dei fabbisogni di natura bio-psico-sociale, sociosanitaria e sanitaria della persona anziana e del suo nucleo familiare e all'accertamento delle condizioni per l'accesso alle prestazioni di competenza statale", e si sostanzia di:

> una quota fissa monetaria (corrispondente all'indennità di accompagnamento);

> una quota integrativa (definita "assegno di assistenza") di € 850 mensili, finalizzata a remunerare il costo del lavoro di cura e assistenza (badante), svolto da lavoratori domestici

con mansioni di assistenza alla persona titolari di rapporto di lavoro conforme ai contratti collettivi nazionali di settore, o l'acquisto di servizi destinati al lavoro di cura e assistenza forniti da imprese qualificate nel settore dell'assistenza sociale non residenziale, nel rispetto delle specifiche previsioni contenute nella programmazione integrata di livello regionale e locale.

La "valutazione multidimensionale unificata" viene svolta dalle "unità di valutazione multidimensionali (UVM)" presso i PUA ("Punti unici di accesso" alias servizi integrati).

Questa valutazione è finalizzata a definire il PAI ("Progetto individualizzato di assistenza integrata") "redatto tenendo conto dei fabbisogni assistenziali individuati nell'ambito della valutazione multidimensionale unificata, con la partecipazione della persona destinataria, dei caregiver familiari coinvolti e, se nominato, dell'amministratore di sostegno o, su richiesta della persona non autosufficiente o di chi la rappresenta, degli Enti del Terzo settore".

Da quanto sopra riportato si evince pertanto che il processo di valutazione del bisogno assistenziale non riguarda il solo anziano non autosufficiente ma anche il nucleo familiare all'interno del quale quest'ultimo vive, ed in primis i caregiver familiari che di lui si occupano in prima persona.





È questo un tratto distintivo e innovativo della nuova normativa, che tende pertanto a delineare un processo di “presa in carico” del complessivo nucleo familiare inevitabilmente coinvolto nel disagio e sofferenza derivante dal verificarsi di un evento di disabilità/handicap generatore, in capo ad uno dei suoi componenti, di una situazione di non autosufficienza.

L’“assegno di assistenza” è riconosciuto nel limite massimo di spesa di 250 milioni di euro per l’anno 2025 e 250 milioni di euro per l’anno 2026, con monitoraggio della spesa da parte dell’Inps e possibile rideterminazione dell’importo mensile laddove il plafond di stanziamento annuale dovesse risultare non sufficiente.

L’opzione per la nuova prestazione universale può essere revocata in qualsiasi momento, con conseguente ripristino dell’indennità di accompagnamento laddove già in corso di fruizione prima dell’opzione.

La legge delega in materia di politiche in favore delle persone anziane ha trovato già il proprio provvedimento attuativo. Anche in questo caso si possono formulare una serie di osservazioni critiche: le risorse stanziare per questa nuova misura (soltanto 500 milioni di euro per il complessivo biennio di sperimentazione 2025/2026) appaiono a noi evidentemente insufficienti, e la rigidità del requisito economico previsto per la

concessione (soglia ISEE di 6mila euro) restringono fortemente la platea dei potenziali beneficiari.

Nell'approcciare questa normativa di riforma, ci siamo interrogati sui motivi che avrebbero potuto legittimare una radicale revisione dell'attuale sistema di interventi e tutele a favore delle persone anziane non autosufficienti.

La risposta è stata ricercata in questi 4 interrogativi:

- > sono sufficienti 531,76 euro mensili (attuale misura dell'indennità di accompagnamento agli invalidi civili) per soddisfare le esigenze di assistenza/accompagnamento di un anziano invalido non autosufficiente? La domanda è apparsa evidentemente retorica, con risposta sicuramente negativa. Chiunque abbia esperienza di invalido non autosufficiente in casa (anziano o meno che sia) sa bene che non bastano poco più di 500 euro mensili per garantirsi i servizi di cura e assistenza di un/una “badante”;
- > è giusto che la misura di ristoro economico sia la medesima a prescindere dal grado di non autosufficienza? Quindi una misura unica sia per le non autosufficienze gravi/assolute che per quelle meno “impegnative”? Anche in questo caso la domanda appare retorica, in quanto la risposta è sicuramente negativa. Ci sono patologie croniche degenerative (es.





Sclerosi Laterale Amiotrofica) che determinano una totale non autosufficienza e uno straordinario impegno economico e personale anche della famiglia (strumenti, domotica, presidio infermieristico specializzato, interventi strutturali sull'abitazione...), e che non possono essere considerate alla medesima stregua di altre patologie comunque fortemente limitative della autosufficienza ma non connotate da medesima gravità. La misura di ristoro economico dovrebbe quindi ragionevolmente essere modulata in base alla gravità della menomazione complessiva, secondo una valutazione multidimensionale con scale di non autosufficienza e di necessità di assistenza diverse da soggetto a soggetto;

- > è giusto che queste misure di ristoro economico vengano erogate nella medesima misura a prescindere dalle condizioni economiche/reddituali/patrimoniali del soggetto? Anche in questo caso la domanda è apparsa retorica, con risposta probabilmente negativa. Una misura di natura assistenziale dovrebbe per propria natura essere parametrata alla capacità reddituale/patrimoniale del soggetto. Diversa è infatti la situazione del nullatenente non autosufficiente che nel solo intervento pubblico può trovare risposta ai propri bisogni, rispetto a quella del non autosufficiente in possesso di risorse che comunque gli permettano quantomeno una compartecipazione alle spese per il proprio sostentamento.

Ferma restando pertanto una misura minima di base da assicurare a tutti (pari, ad esempio, all'attuale indennità di accompagnamento, in grado di garantire l'universalità dell'assistenza), corretta è apparsa l'introduzione di un indicatore economico (ISEE) in base al quale tuttavia modulare anche il quantum di ulteriore erogazione assistenziale al soggetto non autosufficiente;

- > l'erogazione economica è lo strumento più efficace per garantire cura, assistenza e benessere del soggetto non autosufficiente? È uno strumento in grado di garantire la destinazione d'uso del sussidio pubblico? Si ha la certezza che quei denari vengano utilizzati per la cura, assistenza e benessere del soggetto non autosufficiente, e che non vengano diversamente utilizzati dai "nuclei familiari beneficiari"? Anche in questo caso v'è da osservare che l'attuale erogazione di 531,76 euro mensili al soggetto invalido (alias al proprio nucleo familiare), oltre a non apparire sufficiente per soddisfare le esigenze di assistenza dell'invalido non autosufficiente, può facilmente sfuggire alla destinazione d'uso per la quale è preordinata. Probabilmente migliore potrebbe risultare un modello che preveda:
 - > erogazioni economiche con vincolo d'uso finalizzate ad agevolare l'assistenza domiciliare del non autosufficiente (contributo economico finalizzato al rimborso della





spesa sostenuta per l'assistente domiciliare assunto con regolare contratto di lavoro domestico);

- > riconoscimento di contributi a copertura totale o parziale del costo delle cure di lungo periodo e del ricovero in Residenze Sanitarie Assistenziali o in strutture specializzate per soggetti con patologie;
- > erogazione di servizi diretti di assistenza alla persona prestati dagli ambiti territoriali o da Enti convenzionati con l'Istituto, previa elaborazione del piano socio-assistenziale individuale (es servizi professionali domiciliari resi da operatori socio sanitari, educatori professionali, psicologi, fisioterapisti, logopedisti ecc..)

Di tutto questo è possibile cogliere alcuni segni nella nuova normativa, che va appunto nella direzione di approntare un sistema articolato e composito di interventi e presidi in favore della popolazione anziana non autosufficiente, improntato a nuove logiche di commistione tra misure classiche di trasferimento monetario e servizi diretti di assistenza alla persona.

L'esiguità delle risorse destinate e la rigidità del requisito economico, potrebbero tuttavia fortemente limitare se non vanificare l'impatto e incisività della nuova misura.

9.

La gestione economica

CONTO ECONOMICO (in euro)
Patronato ACLI - Bilancio 2023

	31/12/2023	31/12/2022
A) Valore della produzione	76.390.712	82.705.559
1) Finanziamento Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali		
- Contributo dal Ministero anno in corso	44.055.900	42.322.500
- Contributi dal Ministero anni precedenti	3.568.216	13.871.283
2) Contributo dell'Ente Promotore	46.447	22.064
4) Altri proventi	11.032.756	7.094.623
5) Altri contributi	17.687.393	19.395.089
B) Costi della produzione	(66.690.134)	(71.883.270)
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(1.119.278)	(887.080)
7) Per servizi	(39.847.727)	(40.676.180)
8) Per godimento di beni di terzi	(5.560.536)	(4.991.924)
9) Per il personale		
a) Salari e stipendi	(7.075.001)	(7.102.733)
b) Oneri sociali	(2.141.071)	(2.043.523)
c) Trattamento di fine rapporto	(576.115)	(698.610)
d) Altri costi	(43.728)	(42.804)
11) Oneri per la formazione	(134.104)	(102.406)
12) Per gli organi direttivi e di controllo	(174.420)	(170.485)
13) Consulenze Giuridiche e medico-legali	(514.749)	(551.545)
14) Ammortamenti e svalutazioni		
a) Ammortamento immobilizzazioni immateriali	(36.640)	(54.199)
b) Ammortamento immobilizzazioni materiali	(694.815)	(708.197)
c) Svalutazione dei crediti compresi nell'Attivo Circolante	(130.581)	(663.674)

CONTO ECONOMICO (in euro)		Patronato ACLI - Bilancio 2023	
15) Accantonamenti per rischi	(4.231.345)	(48.231)	
16) Altri accantonamenti	(487.518)	(8.393.066)	
18) Oneri diversi di gestione	(3.922.506)	(4.748.613)	
Differenza tra Valore e Costi della Produzione (A-B)		9.700.578	10.822.289
C) Proventi ed oneri finanziari		(48.532)	(277.096)
19) Proventi da partecipazioni	-	1.650	
20) Interessi ed altri proventi finanziari	230.635	23.762	
21) Interessi ed altri oneri finanziari	(279.167)	(302.508)	
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie		(12.863)	(32.674)
23) Svalutazioni	(12.863)	(32.674)	
Risultato prima delle imposte (A + B +/- C +/- D)		9.639.183	10.512.519
22) Imposte dell'esercizio, correnti, differite ed anticipate			
a) Imposte dell'esercizio	(1.750.000)	(1.800.000)	
b) Imposte anticipate dell'esercizio	(800)	(800)	
Avanzo (Disavanzo) di Gestione dell'Esercizio		7.888.383	8.711.719



9.1

PROSPETTO DEL CONTO ECONOMICO AL 31 DICEMBRE 2023

La gestione economica del Patronato Acli per l'anno 2023 ha prodotto un risultato leggermente inferiore rispetto al 2022. La riduzione dei costi si è accompagnata ad una concomitante riduzione della stima del valore della produzione, l'effetto combinato dell'andamento discendente di ambedue le voci ha comunque determinato un significativo avanzo di esercizio. Il valore della produzione al 31 dicembre supera i 76 milioni di euro.

Il 5% di essi deriva da contributi che il Ministero del Lavoro doveva per i servizi resi dal Patronato agli utenti negli anni precedenti. Per l'esercizio 2023, il Ministero vigilante ha liquidato per varie annualità rimaste in sospeso un pre-saldo del finanziamento, riducendo di gran lunga i crediti a lungo termine dei patronati verso lo Stato. Ma tali apporti sono stati visibilmente inferiori rispetto al 2022: si attestano intorno ai 3,5 milioni nel 2023, a fronte di ben 13,9 milioni di euro nel 2022.

Infatti la riduzione del valore della produzione 2023 è completamente imputabile alla flessione appena descritta degli incassi di pre-saldi relativi ad anni precedenti, in parte compensata da aumenti di altre linee di provento.

I costi di produzione nel 2023 sono scesi a 66,7 milioni di euro, in diminuzione di oltre 5 milioni rispetto al 2022. Ciò in realtà deriva dalla contrazione della voce accantonamento a fondo rischi, oneri futuri e svalutazione crediti per oltre 4 milioni. La residua contrazione è dovuta principalmente alla rivalutazione del TFR sul personale dipendente: il dato anomalo era nel 2022, a causa di un tasso di rivalutazione del TFR di circa il 9%, mentre nel 2023 tale dato è rientrato in parametri normali.

Conseguentemente, il saldo di produzione è passato da 10,8 milioni del 2022 a 9,7 milioni di euro del 2023. Sul fronte della gestione finanziaria, c'è stato un ulteriore recupero di risorse già avvenuto tra il 2021 e il 2022 (di oltre 155.000 euro): quest'anno si attesta a soli 48 mila euro. Anche nel 2023 per la gestione ordinaria del cash flow non ci si è avvalsi degli affidamenti presso gli istituti di credito. La gestione dell'esercizio 2023 ha prodotto un avanzo di 7,9 milioni di euro dopo le imposte, con una riduzione di 800 mila euro circa. L'avanzo è stato accantonato a patrimonio netto andando a incrementare il capitale di risparmio, che sale a oltre 60 milioni di euro, oltre il 75% del valore della produzione di un'annata ordinaria, sinonimo di stabilità dei fondamentali in chiave economica e segnale di forte credibilità nei confronti dei terzi.



10.

Informazione social:
una presenza attiva
e in costante dialogo

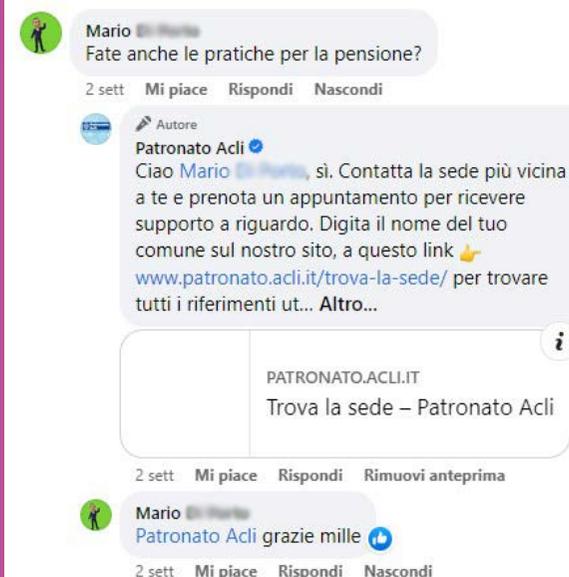
Informazione social: una presenza attiva e in costante dialogo

La comunicazione social del Patronato Acli si presenta in linea con la sua comunicazione corporate e fornisce sia contenuti di base che di approfondimento sulle attività di assistenza e tutela dei diritti più rilevanti per i lavoratori e i cittadini.

L'obiettivo è quello di creare un ulteriore canale di dialogo tra il Patronato Acli e i suoi interlocutori, raggiungendoli anche sulle piattaforme social e in particolare Facebook.

La presenza attiva su Facebook offre l'opportunità di coinvolgere le persone che usufruiscono, o potrebbero usufruire, dei servizi offerti, in uno dei "luoghi online" più frequentati dalla fascia d'età a cui si rivolge il Patronato.

Attraverso i contenuti pubblicati sulla pagina Facebook ufficiale del Patronato Acli e delle sue sedi locali ed estere, le persone hanno la possibilità di comprendere con maggior chiarezza, in modo informale e accessibile, le norme e i diritti relativi al lavoro,



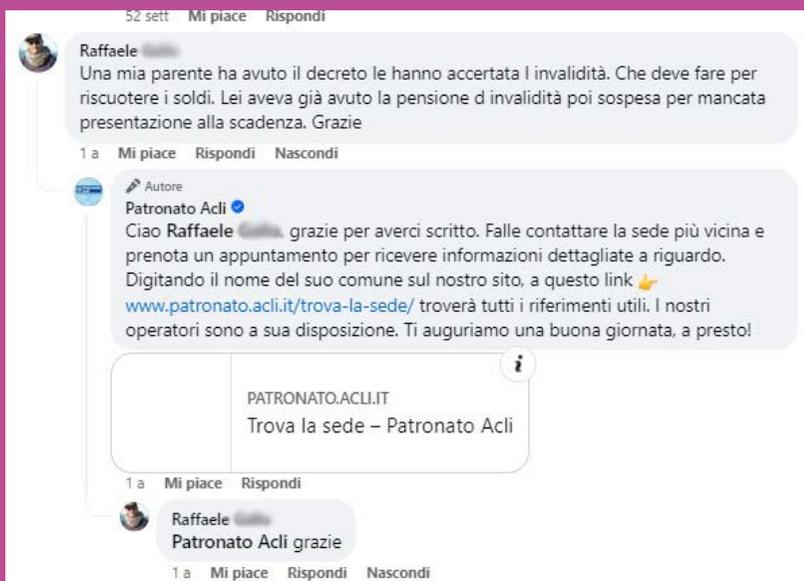
alla previdenza, all'immigrazione, all'invalidità e alla salute, inclusi casi di infortunio sul lavoro e malattia professionale. In altre parole, si tratta di un racconto costante e continuo che accompagna il lettore nell'acquisizione di informazioni più complete per affrontare al meglio le molteplici situazioni della vita, alla ricerca delle soluzioni migliori possibili.

Inoltre, la pagina offre l'opportunità di un dialogo costante, consentendo alle persone di esprimere necessità, incertezze e/o richiedere consulenza, con la sicurezza di essere prontamente indirizzate alla modalità corretta di interazione con le sedi.

Questo dialogo aperto con il pubblico consente al Patronato Acli di rimanere in ascolto e agevola il processo di comunicazione e informazione su temi di reale interesse per i lavoratori e i cittadini.

La presenza sui social del Patronato Acli è ben lontana dall'essere una semplice "vetrina" delle attività delle sedi o un canale informativo verticale che parte dall'istituzione per raggiungere il cliente, attraverso una modalità di supporto unidirezionale.

Al contrario, l'attività sui social del Patronato Acli si distingue per l'offerta di un'informazione realmente orientata a rispondere ai bisogni delle persone, che sono da sempre al centro del nostro lavoro e della nostra missione sociale.



Il dialogo e la relazione con una persona possono iniziare dalla lettura di un post. Il valore risiede nella qualità dell'informazione e nella modalità di scrittura, in modo da avviare, fin da subito, una relazione di valore che si completerà e proseguirà nel colloquio in sede con i nostri operatori.



Giuseppe Lidia Laganelli

Ottimo patronato,mi ha aiutato moltissimo,Acli numero uno! ❤️

40 sett **Mi piace** Rispondi Nascondi Modificato



Elena Maria Patronato

Consulenti per passione.
È vero, anche con abilità e competenze.
Molta gentilezza e preparazione tecnica, le due impiegate ci assicurano che il servizio statale qui funziona più che bene.
Grazie

18 sett **Abbraccio** Rispondi Nascondi



Lidia Patronato

Salve ho 65 anni con l artrosi alle mani .. viene riconosciuto???.sono operatrice ambientale grazie

1 sett **Mi piace** Rispondi Nascondi

Autore

Patronato Acli

Ciao Lidia Lidia Laganelli, segnalaci in privato su Messenger il tuo caso per avere maggiori informazioni

1 sett **Mi piace** Rispondi



Lidia Patronato
Patronato Acli



1 sett **Mi piace** Rispondi Nascondi



Giuseppe Patronato

Buon giorno io soffro di acufene , lavorando in cantiere avrei un risarcimento ? Grazie ...cordiali saluti

2 sett **Mi piace** Rispondi Nascondi

Autore

Patronato Acli

Ciao Giuseppe Giuseppe, clicca su "Scopri di più" e compila il form per segnalarci il tuo caso. I nostri operatori analizzeranno la tua situazione e ti contatteranno al più presto!

2 sett **Mi piace** Rispondi



Giuseppe Patronato

Patronato Acli ok d'accordo grazie di cuore , buon proseguimento di lavoro a tutti voi

2 sett **Mi piace** Rispondi Nascondi



Michela Patronato

Auguri a voi che siete uno staff meraviglioso e competente,ed auguri al carissimo amico Direttore che è professionista. ma soprattutto una persona umana.Auguri,con tutto il cuore a tutti voi. 🍀🍀🍀🍀🍀🍀🍀🍀

1 a **Mi piace** Rispondi Nascondi



Luisa Patronato

Grazie infinite per l'aiuto che ci date con grande professionalità. BUON NATALE

1 a **Mi piace** Rispondi Nascondi



11.

Gli organi di garanzia e controllo

Gli organi di garanzia e controllo

11.1 GARANZIE STATUTARIE E MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Le garanzie statutarie del Patronato sono contenute nel solo caso previsto nell'articolo 34 del Regolamento di Attuazione dello Statuto del Patronato Acli, dove è contemplato che, in caso di scioglimento di un Comitato Direttivo, esso può adire il Collegio dei Probiviri delle ACLI Aps, utilizzando dunque un organo di garanzia esterno al perimetro del Patronato Acli, ma conferente in quanto contenuto nel perimetro del sistema ACLI.

Dal punto di vista degli Organismi di controllo, in ossequio all'art.4 della Legge 152 del 2001, l'articolo 7 dello Statuto del Patronato Acli prevede il Collegio dei Revisori dei Conti della sede nazionale. Esso è composto da:



Esso, ai sensi dell'articolo 8 dello Statuto, partecipa anche alle riunioni del Comitato Direttivo Nazionale.

Esistono poi Collegi dei revisori dei conti anche in sede regionale, articolo 14, e in sede provinciale, articolo 21, ed anche essi partecipano alle riunioni dei rispettivi comitati direttivi.

Per questioni di terzietà i Collegi dei revisori dei conti sono nominati da un soggetto esterno, cioè l'associazione promotrice, le ACLI. I membri del Collegio devono essere iscritti nel registro dei Revisori contabili, secondo le disposizioni del Decreto Legislativo 27 gennaio 1992, n. 88, ed esercitano il controllo di loro competenza.

12.

Intervista
al Presidente Nazionale
Patronato Acli

Intervista al Presidente Nazionale Patronato Acli

2023, finalmente un anno tranquillo?

Il termine tranquillo non è mai il più adatto ad indicare il percorso del Patronato Acli. Diciamo un anno senza particolari emergenze o imprevisti, direi di consolidamento ed assestamento. È un anno in cui il Patronato Acli ha potuto “respirare” perché non vi sono stati eventi che hanno messo particolarmente sotto stress la nostra struttura (pensiamo al COVID); i problemi economici li abbiamo gestiti con attenzione, prevenendoli, ed i processi in atto hanno seguito il loro corso senza particolari intoppi. Ne abbiamo approfittato per lavorare su tutto ciò che di routinario poteva essere migliorato sul piano operativo, ne parlerà il Direttore Generale.

Dunque nessun problema?

Dal punto di vista operativo nel 2023 non di grande rilievo: anzi con soddisfazione abbiamo chiuso alcune implementazioni importanti, quali ad esempio il nuovo gestionale, Atlante. Per il futuro non si può però mai dire: certi processi ormai hanno tempi di trasformazione molto ravvicinati, l'importante è avere una struttura reattiva, con competenze e capacità adatte ai ritmi di cambiamento attuali. Invece vi sono grandi problemi irrisolti dal punto di vista strategico che ci danno inquietudine. Il Patronato Acli non è abituato a stare fermo vedendo semplicemente “girare la macchina”: è abituato a migliorare il proprio Servizio, anche dal punto di vista ontologico, continuamente. In questa calma relativa abbiamo dunque fatto molte analisi sugli “spazi di manovra” potenziali dell'Ente e la situazione al momento non ci appare, come dire, “entusiasmante”.

Quindi ci sono preoccupazioni circa il futuro del patronato acli?

Viviamo un momento di criticità rispetto alle Istituzioni, e quando dico Istituzioni dico tutte: Governo, Parlamento, Enti istituzionali ed Enti erogatori. Apparentemente, ad ogni interlocuzione, vi sono grandi riconoscimenti e dichiarazioni circa l'importanza e l'efficacia della nostra azione. Però, quando c'è da progettare il futuro del welfare italiano, diventiamo strategicamente "trasparenti" e rientriamo tra gli attori coinvolti, solo in maniera residuale, quando sul piano operativo ci si rende conto della necessità del nostro contributo. C'è una sorta di dissonanza istituzionale tra il pensiero e l'azione. Nell'azione, le Istituzioni, quando si "scontrano" con un principio di realtà, non possono che interloquire con noi. Nel pensiero, specie strategico, invece siamo quasi assenti, considerati un po' come una struttura acefala, prettamente servente, a cui si può chiedere di compiere una serie di attività processuali ma non di essere un interlocutore considerato senziente e cosciente. Siamo considerati dei "cuochi" che "preparano" per il sociale "piatti" pensati da altri, una sorta di "mensa" sul territorio: non siamo considerati degli "Chef" in grado non solo di realizzare piatti altrui ma anche di proporre "ricette" proprie. Eppure, abbiamo dato prova, pensiamo al Covid, di meritarcene non una ma almeno tre "stelle" ed una citazione sulla "Guida gastronomica" del welfare di questo Paese. Pensiamo ovviamente non certo che il nostro ruolo, per citare il Vangelo di Giovanni, sia: "io sono il pane della vita: chi viene a me non avrà più fame e chi crede in me non avrà più sete" ma almeno, per citare invece il Libro dell'Apocalisse, che: "Ecco, sto alla porta e busso. Se qualcuno ascolta la mia voce e mi apre la porta, io verrò da lui, cenerò con lui ed egli con me". Ma nessuna porta si è aperta ad oggi e cene non se ne sono fatte.

In attesa che vi sia riconosciuta la vostra vena "gourmet", cosa avete intenzione di fare?

Noi abbiamo davanti due problemi concettuali che le istituzioni si rappresentano in maniera errata e che comportano questa "irrelevanza" strategica degli istituti di patronato nei loro processi decisionali. La prima è sul piano operativo e prospettico del modo in cui si interagirà con il bisogno sociale. Il progetto delle Istituzioni è ben chiaro: virtualizzare la relazione, affidarsi, sin

>>

>>

quasi al parossismo, ad una relazione digitale che, per sua natura, potrei definire lineare ed asettica. Lineare perché è basata sulla logica binaria “vero/falso” o, meglio, “0/1”: hai un bisogno? Ti aiuto in un percorso sino al mio adempimento di quanto chiesto. Questa è una trappola da cui le Istituzioni non riescono ad uscire: gli esseri umani non sono macchine, non rispondono come macchine e, se si prendono tre umani che pesano tutti e tre 70 chili, sono alti 178 centimetri ed hanno lo stesso titolo di studio, le loro aspettative e le risposte che si possono avere non sono uguali, se varia una di queste condizioni sono ancora diverse, se variano tutte e tre ancor di più. Ora, se si esamina un percorso virtuale, fatto di informazioni ed opzioni, si nota subito che le informazioni, come vengono assorbite e processate dall’utente, dipendono tutte dal suo livello culturale ed esperienziale. Se a percorsi digitali vincolati, in più, si aggiunge la scelta di opzioni, spesso proposte in maniera sintetica, è ancora più difficile capire cosa è utile al singolo, in quanto le opzioni dipendono anche dalle attese di chi le esercita oltre che dalla sua capacità di analizzare il proprio vivere. Ma questo è il meno, come sappiamo una buona risposta dipende poi da come viene formulata preliminarmente la domanda. E l’utente spesso non è in grado di capire come il proprio bisogno, la domanda, debba essere formulato, non conosce le possibilità e le varianti offerte dalla normativa, le miriadi di opzioni da discernere nel suo specifico contesto sociale, economico, familiare.

Chiaro in teoria, forse però un esempio aiuterebbe

Sulla “Asetticità”? Prendiamo un esempio estremo: un anziano affetto da lieve demenza senile non diagnosticata, che vive solo. Ha male ai denti, non riesce a mangiare. La risposta se fa un percorso “virtuale” è semplice: vada dal dentista. Ma spesso un anziano in quelle condizioni vede il ricorso al dentista come un dramma oppure come non necessario, si preoccupa di quanto verrà a costare, di come arrivarci, può darsi il caso quindi che emotivamente faccia di tutto per non andarci, non ragioni in termini razionali e così alla lunga la sua situazione si aggrava ed avrà difficoltà ad alimentarsi, con conseguenze pesanti per il

>>

>>

welfare. Una “macchina” che fa? Può solo dirgli “vai dal dentista”. Ci va? Bene. Non ci va? Pazienza. La macchina ha assolto la sua funzione dicendo che ci deve andare: punto. Un umano che tiene al benessere reale di quell’anziano, che forse lo vede per tutt’altra questione previdenziale, ma che raccoglie la sua sofferenza, ce la metterà tutta per farlo andare dal dentista, non si fermerà ad averlo informato delle conseguenze ma piuttosto a che “abbia capito”, “abbia condiviso”, “si sia convinto”: prova a spiegare che il costo può essere rateizzato, che può arrivarci con la metro o chiedere ad un amico. Ma gli esempi possono essere infiniti. Credo che la differenza di efficacia nel concreto sia palese. L’efficacia non si raggiunge con l’adempimento, l’efficacia si raggiunge con il soddisfacimento e non si raggiunge attenendosi allo specifico, ma alla persona che si ha davanti, a volte per questioni molto lontane dal motivo dell’incontro. E un’altra cosa vorrei dire: ho citato l’esempio della persona anziana, ma il percorso di accompagnamento con i nostri utenti non è rivolto solo a chi è avanti con gli anni. La nostra consulenza è a 360 gradi nel mondo dei diritti, della tutela e nella difesa dalla burocrazia: non inviamo semplicemente pratiche, presentiamo opzioni e percorsi. E siamo luoghi che accettano gli errori dei cittadini, senza giudicare, accompagnandoli nella soluzione dei loro problemi.

Un richiamo, si potrebbe dire, ad impastare anche a mano e non solo con l’impastatrice?

Dal Vangelo di Matteo: “Il Regno dei Cieli è simile al lievito che una donna prende e nasconde in tre misure di farina, finché la pasta sia tutta lievitata”. Noi siamo convinti che solo un rapporto umano assicura che tutti lievitano. Un umano è una persona che hai davanti, che interagisce a livello non solo fattuale ma anche emotivo, un “compagno di viaggio” in un certo qual senso; i devices sono strumenti, l’utente è comunque solo davanti ad essi. Solo a capire cosa sia meglio per lui. Solo anche a livello collettivo: tutte queste relazioni “da uno ad uno” sottraggono all’utente la visione e la coscienza collettiva, che poi risponde a dinamiche di inclusione sociale in senso stretto: è nella relazione con altri che si resta inclusi. Ogni giorno assistiamo ad anziani che chiamano le forze dell’ordine per “fare due chiacchiere”. Se dovessimo trascrivere tutte le “chiacchiere” che i nostri collaboratori scambiano

>>

>>

con la nostra utenza, in tutti i nostri uffici, scriveremmo una Divina Commedia al giorno: non è valore sociale questo? Quando si parla di Bilancio sociale ci si dimentica che questo è implicito nelle azioni, forse le più banali, che ci dimentichiamo di analizzare però per gli effetti non previsti che generano. Proprio qualche mese fa a Toronto ho visto entrare nel nostro ufficio un uomo di origine egiziana, che aveva lavorato come cuoco in Italia. Le nostre colleghe lo avevano aiutato tempo prima con la sua pensione: questo signore è entrato in ufficio solo per regalare un tiramisù che aveva appena fatto. Questo spiega il rapporto che si crea tra i nostri utenti e chi lavora nei nostri uffici! Inoltre, le scelte istituzionali verso il virtuale hanno bisogno di maggiore trasparenza: quanti sono, ad esempio, gli utenti che hanno ritenuto non appropriata, arzigogolata, inefficace la risposta telematica? Quanti avrebbero preferito un rapporto “in presenza”? Dovrebbe essere un dato pubblico, trasparente, visionabile da tutti: si spendono risorse pubbliche immense su queste cose, nessuno di noi è in grado di capire se sono efficaci, gradite e quindi utili, specie quando di fatto (soppressione uffici, distanze, orari) non sono delle opzioni ma diventano un vincolo per i più fragili. In ogni caso, come detto, solo un umano spesso può comprendere quale sia la soluzione razionale adatta ma poi attraverso l’empatia può adoperarsi per vincere quegli elementi irrazionali o di difficoltà a processare le informazioni che solo un confronto fisico, fatto di sguardi, di gesti informali, di parole accomodanti, di tanta pazienza, di ripetute sessioni ecc ecc mettono in grado di superare. Spesso sono infatti remore e paure irrazionali, comportamenti dannosi ed ingiustificati, pregiudizi, errori di valutazione sulle proprie condizioni materiali e sulle prospettive.

E poi vorrei che ci intendessimo su una cosa: quando parliamo di necessità di avere luoghi di consulenza fisica e non disintermediata, non pensiamo solo all’utenza fragile: è una questione di visione della società che è in gioco. Negli ultimi anni abbiamo assistito alla crisi dei partiti, distrutti da una politica fatta di leader che parlano direttamente al popolo: dei sindacati, che faticano a tenere uniti i lavoratori, minacciati dalla comparsa di nuove sigle sindacali che paiono create ad hoc per siglare contratti; delle stesse associazioni, appesantite non solo dalle difficoltà di tenere insieme le persone in epoca di spiccato individualismo, ma anche da norme particolarmente complesse se non vessatorie. Noi assistiamo quotidianamente al tentativo

>>

>>

della Pubblica Amministrazione di “dialogare” direttamente con il cittadino, ma non attraverso punti di ascolto sul territorio, bensì con un rapporto solo digitale. Non riesco a togliermi dalla testa l’idea che tutti questi scenari convergano verso un unico rischio: quello di lasciare solo l’individuo di fronte al Potere. Ecco, se lo scenario fosse questo, noi vorremmo essere quel granello di sabbia negli ingranaggi della spersonalizzazione dei rapporti, quel luogo in cui le persone possono venire, come recitava un nostro slogan degli anni ’50: “anche per un semplice consiglio”, un luogo dove si possa portare appunto il proprio tiramisù per ringraziare non tanto e non solo della pratica, ma del fatto di esserci per una Comunità. Non credo di esagerare nel dire che il Patronato Acli, con le ACLI ovviamente, con i propri operatori e i propri volontari, vogliono essere presidio sul territorio in grado di preservare l’umanità e il dialogo tra le persone. Condizioni indispensabili non solo per una vita buona, ma anche per una buona politica nel senso più ampio e alto del termine.

E quindi?

E quindi le istituzioni sbagliano a non coinvolgere nei processi decisionali quei soggetti, come noi, che “prendono per mano i pedoni e li aiutano ad attraversare la strada” mentre tutti gli altri lavorano solo a realizzare “semafori e telecamere”. Di fatto lasciano a noi l’interlocuzione con gli utenti, ma non ci mettono spesso nelle condizioni migliori per aiutarli: alle volte vogliono che noi siamo trasparenti, dobbiamo cioè quasi “fingere” che siano i nostri utenti a fare le cose e non noi; altre volte non comprendono che, proprio perché trattiamo soggetti “vulnerabili”, noi abbiamo bisogno di un “canale caldo” e competente con le istituzioni per risolvere i loro problemi, non possono rimandarci a nostra volta ad un risponditore automatico o a processi simili a quelli dell’utenza. Infine, che per aiutare questi soggetti è importante riconoscere il nostro ruolo, la nostra esperienza ed invitarci a co-progettare, proporre percorsi e processi, se non anche regole. Le faccio un esempio concreto: è stato istituito l’importante “Osservatorio Nazionale sulla Condizione delle Persone con Disabilità”, un luogo dove fare analisi, provare ad elaborare scenari.

>>

>>

Ne fanno parte istituzioni; enti erogatori; tantissime associazioni che lavorano sul tema; i sindacati, persino Confindustria... i Patronati no! Se poi vai a vedere quantitativamente chi ha il numero di contatti maggiori con i disabili, scopri proprio che, dopo le istituzioni pubbliche, sono gli istituti di patronato e, se togli i contatti virtuali, probabilmente gli istituti di patronato sono i primi interlocutori nel mondo fisico. Perché questa “esclusione”? Perché in effetti non è, in realtà, una “esclusione” è invece una “non inclusione”, una mancanza di visione su di noi, il nostro ruolo, le nostre capacità, sul piano della interpretazione culturale e quindi, a seguire, amministrativa, quasi a classificarci soggetti “non senzienti”, il che è più grave. Non c’è poi da stupirsi, mi riferisco al capitolo di approfondimento in tema di novità legislative del 2023, che il ruolo degli Istituti di Patronato rispetto al percorso per l’accertamento del diritto ad invalidità civile non solo non li vede valorizzati nel ruolo dell’accompagnamento sociale, ma nemmeno dal punto di vista delle procedure relative alla domanda, immaginando invece, nuovamente, un percorso che propenda per il “fai da te” in una situazione di bisogno sociale in cui invece prendersi cura del soggetto e della sua famiglia e scandagliare la situazione ed il loro futuro sarà fondamentale per il soddisfacimento del bisogno. Mi viene proprio da citare nuovamente il Vangelo di Matteo: “Non avete mai letto nelle Scritture? La pietra che gli edificatori hanno scartato è diventata testata ad angolo...”, spero che le istituzioni comprendano questo.

Ed il secondo problema concettuale?

Il secondo problema concettuale è che le istituzioni non capiscono gli effetti della solitudine, dell’azione isolata ed individuale dell’utente nel percorso di soddisfacimento del suo bisogno che, prima di risposte, ha bisogno di analisi, di approfondimento e di compartecipazione nella scelta dei percorsi, spesso diversi ed eterogenei. Questa crescita veloce e spesso sconclusionata nell’uso dello strumento telematico, visto come la panacea di ogni problema ed utilizzato a prescindere dalla complessità dei contesti, come se tutto si potesse ridurre ad un infinito percorso fatto di scelte tra due opzioni possibili, la A o la B, e via con la

>>

>>

domanda successiva, a nostro avviso è davvero preoccupante. Noi siamo convinti che quello che è importante per migliorare l'appropriatezza della risposta del welfare al bisogno sociale sia non la facilità di instradamento di un problema, ma la comprensione profonda e risolutiva del bisogno complessivo: fare "consulenza", termine da noi declinato come presa in carico del bisogno e la sua analisi nel modo più vasto ed integrato possibile, è processare tanti elementi pertinenti, alcuni persino informali (a volte una smorfia della bocca dice più di cento parole). Solo con il miglioramento dell'appropriatezza della risposta tramite processi che favoriscano la "consulenza attiva", cioè un servizio che abbia elementi di interazione "calda", si possono allocare al meglio le risorse economiche, di servizio, istituzionali e di comunità. Gallino definisce l'interazione sociale come: "la relazione tra due o più soggetti individuali o collettivi, di durata variabile, nel corso della quale ciascun soggetto modifica reiteratamente la sua azione in vista dell'azione dell'altro, sia dopo che questa si è svolta sia anticipando o immaginando quale potrebbe essere l'azione che l'altro compirà in risposta alla propria o per altri motivi". Questo è lo "strumento" che manca al welfare italiano: una visione dinamica dell'accompagnamento sociale, scevra da rigidità, ma costruita per essere continuativa, flessibile e predittiva. Questo vale per una disabilità ma, estremizzando, anche i trattamenti pensionistici, che dovrebbero essere "interattivi": da qui le nostre reiterate richieste, ad esempio, di maggior "flessibilità in uscita" verso il pensionamento con meccanismi stabilizzati, che però, divago leggermente, è una soluzione necessariamente "grezza", mentre altri potrebbero essere i parametri: le condizioni di vita; i redditi; il patrimonio; il tipo di lavoro; le aspettative. Ci sono persone che non aspettano altro che il giorno in cui possono andare in pensione; ci sono persone che lo vivono come la fine della loro identità esistenziale: rispondere a queste aspettative in maniera diversa sarebbe cambiare il paradigma da oggettivo (l'età, i contributi...) ad un paradigma soggettivo (la volontà, l'aspettativa...) cercando percorsi che armonizzino le due questioni. Ma non si vuole arrivare a tanto, non subito: mi accontenterei che le istituzioni si ponessero realmente il problema di iniziare un percorso di "Long Term Care" e capissero che gli istituti di patronato sono predisposti per modificarsi e far parte del "menù" di una logica di questo genere.

Quindi rivendicate una attenzione a cosa i vostri “piatti” offrono in tema di “Long Term Care”?

No, è che tutti parlano del “Long Term Care” ma nessuno si rende conto che gli istituti portanti del nostro welfare, sia in materia previdenziale che in materia sanitaria sono molto lontani da questa logica. Solo nei trattamenti assistenziali, ancor più socio-assistenziali, per mera necessità, ci sono oggi modelli che in qualche modo rispondono in parte a problemi di “Long Care Term”. Ma questa dovrebbe diventare la regola anche nel campo della previdenza. Noi non possiamo sapere quale sia il futuro del modello “Long Term Care” che l’Italia vuole adottare ma sappiamo per certo che sarà fatto di “regole” e di “procedimenti amministrativi” e quindi con la necessaria presenza di “mediatori sociali” professionali e con conoscenze e strutture adeguate: gli istituti di patronato.

E come ha intenzione di promuovere il Patronato Acli nelle “universita’ del gusto” che contano?

In termini operativi facendo capire alle istituzioni che senza spazi, regole e risorse per darci modo di estendere la nostra azione consulenziale in modo da inglobare azioni di orientamento, matching, placement anche nel campo previdenziale ed assistenziale rimarremo tutti schiacciati su una linea fatta di “risposte ex post” spesso emergenziali, spesso inefficaci, spesso inesistenti. Lo so, sono termini che riguardano tradizionalmente le politiche attive del lavoro, ma il “Long Term Care” in sostanza che cosa è se non una “politica attiva” in campo previdenziale ed assistenziale? Questa è una “battaglia” che porta il Patronato a volersi proporre come “gastronomo”, più che come “cuciniere”: un “soggetto senziente”, che agisce con quelle azioni di indirizzo e pronostiche durante tutta la vita di interazione dell’utente con il welfare italiano, dall’educazione alla previdenza complementare per i giovani, alla tutela infortunistica, alla prevenzione sanitaria, al sostegno sociale, ai trattamenti di quiescenza. Ma per farlo abbiamo bisogno di ruolo, di margini operativi e di finanziamenti che rendano possibili questi compiti, anche rivedendo i criteri attuali, oltre che di interlocuzioni istituzionali che vogliano lavorare sul futuro della nostra utenza, non solo sul passato o al massimo sul

>>

>>

presente. Che vogliano insomma “interagire” con noi, trasformare ma anche “trasformarsi” quando, nella interlocuzione con noi, risulti chiaro che si potrebbe migliorare il modello di welfare. Insomma, aspiriamo ad essere considerati dal Ministero del Lavoro e dall’INPS come almeno una sorta di trattoria sociale a disposizione delle comunità quando cerca di tutelare i propri diritti, più che un camioncino che distribuisce “street food”, un po’ freddo ed un po’ unto, agli angoli della strada nei territori dove non c’è nessun altro a saziare i tanti bisogni sociali presenti.

Vedo il quadro di un futuro prossimo e lontano, più da vicino?

Beh, più da vicino ricordo il nostro intervento sull’assegno di inclusione perché venisse versato a gennaio anche se non erano soddisfatti tutti i passaggi autorizzativi. Nel campo degli infortuni e malattie professionali siamo più volte intervenuti pubblicamente e con azioni ed iniziative concrete, anche a livello organizzativo interno. Sono frammenti, ma appartengono a quel disegno strategico prima enucleato che vogliamo perseguire. Abbiamo quasi ottanta anni di storia, quindi possiamo avere l’ambizione di progettare un ruolo diverso sufficientemente distante nel tempo (altri ottanta anni da oggi significa andare oltre il 2100...) e fare, per arrivarci, un percorso di piccoli passi, tutte le volte che si apriranno prospettive ed opportunità, mantenendo la nostra proverbiale resilienza: basti pensare a quello che ci aspettavamo come processi istituzionali nel 2023 ed il quasi nulla che è avvenuto.

E la “brigata di cucina” come va?

Dal punto di vista interno abbiamo continuato a lavorare ad una “delocalizzazione” dei processi budgetari, approdando ad una progettualità, anche economica, incentrata sul ruolo del gruppo dirigente provinciale. Abbiamo continuato la formazione di questo gruppo, con vari interventi, per aumentare la consapevolezza che comunque si tratta di un ente, il Patronato Acli, dove esiste una forte corresponsabilità tra territorio e centro e non solo un meccanismo, confermato, di solidarietà, ma non a prescindere dalla responsabilità di ciascuno, visto che solidarietà significa che qualcuno si priva del proprio per darlo ad altri. È un percorso di un sistema duale, in cui i processi decisionali ed economici si pongono i problemi sul piano concreto, non su quello teorico, cercando processi che riconoscano le singole soggettività nazionali e territoriali. Esiste però l'esigenza di sancire questo modello anche negli atti, nello Statuto ad esempio, per quanto possibile rispetto alle norme statuali che ci riguardano. Adeguare lo Statuto, farlo ridiventare lo strumento di condivisione di obiettivi ed organizzazione, è ormai una esigenza imprescindibile, per essere pronti a quel “salto” culturale e organizzativo che ci prepari al futuro.

Come chiudere tutte questa metafora?

Dalla Lettera ai Filippesi: “Ho imparato ad essere povero ed ho imparato ad essere ricco; sono iniziato a tutto, in ogni maniera: alla sazietà ed alla fame, all'abbondanza ed all'indigenza”. Se siamo qui da ottanta anni circa, se i nostri uffici sono pieni, se molte nostre proposte sono nel tempo divenute realtà, noi continueremo a proporci sin quando verranno istituzioni che ci “guarderanno con occhi diversi”: la nostra “fame” di essere al servizio degli ultimi, infatti, non si è esaurita e per saziarla siamo disposti a tutto, anche a pazientare.

13.

Intervista
al Direttore Generale
Patronato Acli

Intervista al Direttore Generale Patronato Acli

Patronato Acli, anno 2023, un quadro di insieme è possibile?

Certo, un anno che potremmo definire “costruttivo”: come avevo avuto modo di anticipare nell’intervista per il Bilancio Sociale 2022, l’anno 2023 si è caratterizzato per i processi che sono giunti a compimento e che fanno parte dell’azione e della organizzazione del Patronato Acli. Potrei a tal proposito utilizzare una metafora: quando ero piccolo mi ero appassionato ai mattoncini della “LEGO®”[1] e mi divertivo a creare oggetti e forme. Se la forma complessiva dell’oggetto restava abbastanza stabile per un po’, sin quando non mi stancavo del tutto e non lo smontavo per creare un nuovo oggetto, quella forma, comunque, subiva un continuo processo di cambiamento in itinere: o lasciavo gli stessi mattoncini come dimensioni e ne cambiavo il colore; oppure modificavo l’oggetto rendendolo più verosimile, o più funzionale, oppure ne aggiungevo delle parti o ne toglievo alcune. Ecco, il Patronato Acli è, metaforicamente, una grande “costruzione” con parecchi di questi mattoncini. Ora, se lo si osserva da “lontano”, alla fine del 2023, poco sembra cambiato, perché la “forma” complessiva è sempre la stessa, ma in realtà molti mattoncini sono stati modificati.

Cambiati i mattoncini o il colore?

Abbiamo aggiunto dei mattoncini nuovi, spesso anche più colorati. Ad esempio, nel corso del 2023 ha preso l’avvio un’iniziativa fortemente voluta dalla Presidenza Nazionale, volta a pianificare una serie di interventi sulle sedi di lavoro. L’intento è duplice: da un lato, procedere alla manutenzione e alla valorizzazione del patrimonio immobiliare dell’ente, dall’altro, migliorare gli ambienti di lavoro dove quotidianamente i colleghi sul territorio danno vita al nostro Patronato, incontrando le persone che si rivolgono

>>

>>

a noi per ottenere ascolto e risposte sui dubbi in materia di previdenza e assistenza. In collaborazione con professionisti esterni competenti, abbiamo individuato, in maniera oggettiva, le priorità da affrontare e abbiamo stanziato un investimento pluriennale per fronteggiare i relativi costi. Vogliamo che sia un passo sul percorso di sempre maggiore attenzione che vogliamo dedicare al benessere degli operatori, dei direttori e di tutti coloro che ogni giorno dedicano il proprio tempo negli spazi del Patronato. Non è cambiato il nostro perimetro immobiliare ma la sua qualità è migliorata e continuerà a migliorare in futuro, perché i nostri collaboratori passano molto tempo della loro vita in questi ambienti, e la qualità degli stessi ha influenza diretta sul servizio, sulla capacità di essere operativi e restare concentrati e non affaticati: pensiamo solo alla illuminazione. Peraltro, abbiamo presente tre aspetti che saranno importanti nel futuro: l'uso di nuove tecnologie; una organizzazione dei tempi di lavoro che cambierà e, non ultimo, quella fetta di utenza che ci utilizzerà solo attraverso internet. Ad esempio, dovendo lavorare sui social, c'è bisogno di un ambiente in parte con caratteristiche diverse rispetto al ricevimento fisico del pubblico, in prospettiva potrà essere superfluo organizzarlo lasciando ampi spazi dove, ad esempio, far accomodare le persone, mentre questo spazio potrà essere utilizzato per rendere meno ristretti gli spazi per chi opera. Anche il "downsizing" degli strumenti informatici, la loro connettività wifi (pensiamo solo agli schermi dei PC oppure alle stampanti) ci può aiutare a riorganizzare gli spazi. Ma anche solo una modalità di ricevimento sempre più incentrata sugli appuntamenti determina volumi di presenze diverse: se una volta nelle nostre sale di aspetto c'era la corsa a poter mettere una sedia in più, in prospettiva pochi comodi divanetti forse potrebbero bastare, aumentando la qualità percepita. Del resto, anche i mattoncini LEGO®, ogni anno uscivano ed escono in confezioni con nuovi accessori: nel 1962 avevano introdotto ruote gommate ed altri strumenti per dare movimento alle creazioni; nel 1998 avevano introdotto LEGO®MINDSTORMS® che dava modo ai bambini di gestire con codici di programmazione le azioni di un Robot e così di seguito sino a LEGO®DOTS®, nel 2020, per implementare la capacità artistiche dei bambini: come vede non ho smesso di interessarmi a quel mondo, anche se oggi lo seguo sul versante della tensione alla costante innovazione, visto che al momento ho altri "mattoncini" con cui devo "giocare".

E quindi anche da voi nel 2023 è arrivato qualche accessorio nuovo?

Forse pochi sanno che “LEGO®” è la crasi del danese “LEg GOdt” che significa “Gioca Bene”. Ed anche noi ci siamo attenuti a questo motto, ed abbiamo migliorato il nostro “giocare bene”. Come sappiamo il mondo corre incontro alle trasformazioni che saranno date dall’intelligenza artificiale. Anche le ACLI, ad esempio, hanno dedicato il proprio convegno nazionale di studi nel 2023 al tema, che è oltremodo delicato. Nei servizi alla persona l’argomento è già molto in voga: basti pensare agli ingenti investimenti della pubblica amministrazione per la digitalizzazione dei servizi. L’INPS, che è l’interlocutore cardine del nostro agire quotidiano, il quale, insieme a noi, è chiamato dalla Carta Costituzionale a dare effettiva operatività ai dettami dell’articolo 38, affinché i cittadini possano accedere ai propri diritti in materia previdenziale, ha un progetto ben chiaro ed implementato di “virtualizzazione” della sua operatività. Da parecchi anni l’Istituto ha fatto della ICT il suo modello di riconversione dei “mattoncini” di cui è composto, solo che, prima, li smontava e sostituiva un po’ per volta; con il Covid19 ha avuto invece una accelerazione a tratti spaventosa e vediamo pezzi e pezzi di nuovi “mattoncini” che continuamente sostituiscono pezzi interi della struttura, creando nuovi “oggetti”: il tentativo di offrire servizi e risposte al cittadino tramite una piattaforma digitale o un contact center impersonale cresce e migliora infatti di mese in mese. Detto questo, la forte domanda di servizi online, con tutta la facilità e la propensione alla “domesticità” dell’utenza che ne consegue, che è una tendenza generale del modo di gestire i tempi di vita oltre che il lavoro - quando ero piccolo, ad esempio, oltre i mattoncini LEGO®, per me era un piacere essere portato in pizzeria a mangiare una pizza mentre oggi, invece, molte persone trovano più piacevole il delivery, con una propensione a massimizzare il tempo del relax rispetto agli spostamenti - è un dato di fatto. La gente ha sempre meno voglia di muoversi per soddisfare i propri bisogni, specie poi nel campo amministrativo: non possiamo quindi che ribadire come la politica di servizio del Patronato è di continuare ad attribuire un valore fondamentale al momento dell’incontro con il cittadino “in presenza”, per tutte le ragioni che il Presidente Nazionale ha già spiegato nella sua intervista, ma, assecondando questa nuova tendenza culturale sulla fruizione del tempo, in prospettiva, anche il Patronato Acli deve implementare la fruibilità a distanza dei propri servizi nella misura in cui ciò

>>

>>

non intacchi la qualità dello stesso, che è fatto anche di empatia, coinvolgimento, capacità di ascolto e analisi consulenziale a prescindere dal bisogno specificatamente presentato. In fondo patrocinare è anche “compattare”: partecipare all'altrui “patimento”, che non è molto spesso un aspetto razionale ma emozionale e, almeno oggi, lo schermo di un device ancora non lo rende possibile. La tecnologia, dunque, è il veicolo attraverso il quale anche noi possiamo, vogliamo e dobbiamo munirci di strumenti sempre più efficienti per fornire il servizio alla gente nella misura in cui essa lo vorrà. In tal senso nel corso del 2023 abbiamo iniziato ad utilizzare la nuova piattaforma informatica che i nostri operatori usano in tutte le sedi del mondo per gestire e registrare le richieste dei cittadini, organizzando nel contempo un'iniziativa formativa abbastanza “epocale” che ha coinvolto le migliaia di persone che operano, anche a titolo gratuito, nel Patronato Acli.

Dunque mattoncini nuovi in casa, mattoncini nuovi nel web. ma, oltre i mattoncini, nella confezione del 2023 era contenuta anche qualche altra novità?

Certo, come i LEGO®, che sono nati per sviluppare la creatività dei bambini, senza costringerli a fruire di oggetti precostituiti, ma dando loro la possibilità di realizzarne infiniti a piacimento, anche noi, a nostro modo, stiamo puntando sulla creatività diffusa. Ad esempio, abbiamo ammodernato il sistema di business intelligence: tutti coloro che hanno profili di responsabilità tecnica nelle nostre sedi hanno a propria disposizione un portale che quotidianamente si aggiorna con i dati di produzione, in maniera tale da consentire a chi ha compiti di carattere organizzativo di valutare compiutamente i carichi di lavoro, l'andamento dell'attività e i dati di mercato che tramite gli Istituti previdenziali riceviamo quadrimestralmente. Questo favorisce il decentramento di processi di analisi e di decisione, dando modo di migliorare in autonomia i contenuti dell'azione del nostro personale, incrementando la qualità della loro professionalità ma anche creando maggiore soddisfazione nel proprio lavoro, aumentandone le capacità creative. Tutte azioni, come si vede, che innalzano il benessere di chi opera nel Patronato Acli, generando valore sociale.

Questo per quanto riguarda la confezione. Ma nei materiali dei mattoncini è cambiato qualcosa?

La LEGO® sta facendo tanti sforzi per passare dall'ABS a materiali plastici di derivazione della canna da zucchero per produrre i suoi mattoncini. Anche noi nel 2023 abbiamo cambiato alcuni "materiali" ed altri ne cambieremo. Un'azione importante, perché è parte del disegno strategico che prima ho enunciato, è stato il rifacimento della nostra agenda digitale per la fissazione degli appuntamenti. Essa è uno strumento informatico organizzativo: grazie a un software in dotazione, gli operatori possono fissare appuntamenti per le persone che desiderano recarsi nei nostri uffici. Ma non solo: abbiamo una pagina aperta sul mondo. Per il cittadino, infatti, è possibile in autonomia, navigando su internet e accedendo all'apposito portale, fissare un appuntamento nelle nostre sedi italiane. È una funzionalità di cui disponiamo da molti anni, ma abbiamo deciso di ammodernare il tutto per rendere più agevole l'accesso a tutti. Altro "materiale" che abbiamo modificato è la ristrutturazione del programma per il calcolo del diritto e della misura della pensione. A fronte della complessità delle posizioni contributive e assicurative dei lavoratori, in un mercato del lavoro sempre più mobile, che dà vita a situazioni frammentate e intricate, è importante disporre di un nuovo programma per dare risposta alle due domande fondamentali ("quando vado in pensione?" e "quanto ricevo di pensione?"). Si tratta di un supporto che agevola la trattazione dei casi per gli operatori, consente maggiore snellezza nell'inserimento dei dati ed è ingegnerizzato e costruito secondo la vision tipica del Patronato Acli: la persona al centro. La posizione assicurativa del cittadino viene costruita e considerata dall'algoritmo di calcolo come un'entità unica, indipendentemente dall'ente previdenziale presso il quale sono stati versati i contributi. Ciò è rispondente alle novità normative degli ultimi anni e soprattutto permette all'operatore di avere immediatamente la gamma delle soluzioni possibili applicabili a quel caso. Perché ogni caso, ogni pratica di pensione è la storia di una vita lavorativa, di una carriera (o di molte carriere): lo insegniamo da decenni nella scuola per operatori "Arturo Boschiero" ai nuovi colleghi che entrano nel Patronato Acli e adesso lo abbiamo insegnato anche al software di calcolo delle pensioni.

Insomma anche nel 2023 si è continuato a “giocare bene”?

Si è “giocato bene” all’interno dell’Ente, all’esterno invece si è “fatto buon viso a cattivo gioco”: le grandi trasformazioni nel modello di attività di supporto al welfare in Italia, fatto, come ricordavo, di istituzioni pubbliche e di istituti di patronato, stenta a trovare nuovi modelli organizzativi che lo proiettino in un assetto adeguato ai tempi. Arriveremo alla intelligenza artificiale ma saremo ancora regolati con disposizioni e processi che risalgono a contesti degli anni '80, se non '60, del secolo scorso mentre già ci avviciniamo al quarto di secolo di quello attuale: è come interagire presupponendo che si viaggi con sbuffanti locomotive a carbone quando la società viaggia su treni ad alta velocità e fra un po' su quelli a levitazione magnetica. Finanziarci in base al carbone che consumiamo invece che in base alla energia fotovoltaica che potremmo utilizzare non ha molto senso. Quindi giochiamo bene ma le regole del gioco ci tengono, nostro malgrado, ancorati ad un mondo che non esiste più, con priorità sociali che sono diverse, con biografie previdenziali tutt'altro che lineari, pensioni il cui ammontare rispetto all'ultimo stipendio saranno in caduta verticale, bisogni di assistenza complessi e concatenati che avranno bisogno di processi di accompagnamento non solo nell'ottenimento del diritto ma anche nella sua gestione. Quindi, anche per quest'anno, siamo tutti lì a giocare con le solite scatole di LEGO® unte e consunte.

¹ LEGO® è un marchio registrato di proprietà della Lego Group con Sede in Billund, Danimarca.

14.

Ringraziamenti

Ringraziamenti

Il Bilancio Sociale per definizione è un'opera collettiva e non può essere redatto senza la collaborazione delle aree e delle funzioni del Patronato Acli. Si ringrazia pertanto chi ha dato impulso all'iniziativa e chi ha collaborato alla formazione dei contenuti del Bilancio Sociale.

Paolo Ricotti, Presidente nazionale del Patronato Acli

Michele Mariotto, Vicepresidente nazionale del Patronato Acli

Nicola Preti, Direttore Generale del Patronato Acli

RESPONSABILE DI PROGETTO, TESTI ED EDITING

Fabrizio Benvignati, Responsabile Ufficio Studi

HANNO COLLABORATO

Ernesto Amato - Vicedirettore Generale

Massimiliano Assalve - Responsabile Servizio Infortuni e Malattie Professionali

Franco Bertin - Responsabile Servizio Previdenze Settore Privato e Assistenza

Francesco Ciccarello - Operatore Business Intelligence

Marco Calvetto - Capo Area Lavoro e Immigrazione

Amedeo Contili - Area Lavoro e Immigrazione

Edi Da Ros - Responsabile Servizio Comunicazione e Marketing

Gianluca Fella - Responsabile Servizio Amministrazione del Personale

Giovanna Giorgini - Addetta Segreteria Generale

Claudio Piersanti - Capo Area Salute e Previdenze

Silvana Sarcinella - Responsabile Servizio Formazione

Antonio Torrini - Responsabile Business Intelligence



Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

Con tenacia e competenza dal 1945.

www.patronato.acli.it

