CONSULENTI PER
PASSIONE

BILANCIO SOCIALE 2021
del Patronato Acli

Patronato Acli
Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

INDICE

0.Perché il Bilancio Sociale del Patronato Acli

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

2.1 Informazioni generali

2.2 Tutelare i diritti dei cittadini a partire da una triplice fedeltà

2.3 Un Patronato sorto sulle macerie del Dopoguerra

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, volontari, lavoratori

4.1 I dirigenti

4.2 Il personale

4.3 I promotori sociali

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.Elevare i cittadini da uno stato di inferiorità giuridica: il nostro lavoro nel 2021

6.1 I servizi previdenziali e assistenziali

6.2 Dare voce ai cittadini

6.3 L'elaborazione culturale

7.La gestione economica

7.1 Prospetto del conto economico al 31 dicembre 2021

8.La comunicazione sociale

8.1 Grafica aziendale

8.2 Soluzioni per te sul web e sui social network

8.3 Le campagne di comunicazione

9.Gli organi di garanzia e controllo

9.1 Garanzie statutarie e monitoraggio svolto dall'organo di controllo

10.Generare valore sociale. Alcuni contributi del Patronato Acli alla giurisprudenza previdenziale e assistenziale italiana

11. Ripensare l'organizzazione del lavoro dopo il covid

Intervista al Direttore generale del Patronato Acli

12.Generare valore sociale. Prospettive per il 2022

Intervista al Presidente nazionale del Patronato Acli

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)

Gianfranco Zucca (IREF – Istituto di Ricerche Educative e Formative)

Dati e informazioni aggiornati al 27.06.2022

Patronato Acli

Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

Perché il Bilancio Sociale del Patronato Acli

Quando abbiamo avviato la redazione del Bilancio Sociale del Patronato Acli, si sono aperte davanti a noi differenti riflessioni.

Da una parte, un Bilancio Sociale potrebbe apparire pleonastico: nel Patronato Acli il valore e la ricaduta sociale sono connaturate all'idea stessa dell'Ente e al proprio rapporto con l'Associazione promotrice. Praticamente, ogni nostro pensiero ed ogni nostra azione sono destinate a soddisfare bisogni sociali. Un Bilancio Sociale può sembrare quindi un'inutile "sovrastruttura".

Esiste d'altra parte una difficoltà nel rappresentarci per chi non ci conosce, per chi non ha avuto bisogno di rivolgersi a noi ed è inoltre complicato spiegare le nostre funzioni e le nostre competenze. Non possiamo infatti dare certo per scontato di essere conosciuti da chi non ha mai usufruito dei nostri servizi e, a volte, anche coloro che si sono rivolte a noi ma senza capire che non siamo una succursale di un Ente previdenziale.

Gli Istituti di Patronato, capillarmente presenti sul territorio, che ogni anno intercettano i bisogni di rappresentanza di milioni di cittadini, hanno infatti da sempre, tutti, difficoltà a narrarsi, a spiegare cosa sono e come funzionano, al di là delle singole

prestazioni che assicurano al singolo cittadino: ciò perché siamo per natura orientati alla soluzione delle problematiche dei clienti/utenti più che alla rappresentazione di noi stessi.

Abbiamo così pensato che anche una campagna comunicativa istituzionale sulla nostra natura e funzione sarebbe stata, alla fine, un'azione monodirezionale: di noi verso "l'opinione pubblica", con il rischio, di nuovo, di ricadere nell'errore di narrare "cosa facciamo" piuttosto che sullo spiegare "chi siamo", considerando, infine, che una campagna di questo genere è un'azione sostanzialmente inadatta a generare nel contempo riflessioni al nostro interno.

Con la redazione del Bilancio Sociale del Patronato Acli vogliamo invece iniziare un percorso di ricerca, che ci coinvolga attivamente non solo verso l'esterno ma anche al nostro interno. Siamo sicuri che attraverso la sua costante realizzazione, di anno in anno, nell'indagare su quanti e quali soggetti intessono relazioni indirette con noi e nel capire a chi assicuriamo un vantaggio sociale "indiretto", forse scopriremo situazioni che ci sfuggono nella loro completezza e, con esse, aspetti inediti o poco conosciuti della nostra natura vista dall'esterno, nonché della nostra funzione sociale allargata.

Conoscere queste relazioni, approfondirle, stimarne l'impatto sociale, siamo convinti ci aiuterà a comprendere meglio chi siamo come soggetti e come siamo inseriti nel tessuto connettivo formale ed informale della società italiana.

Il Bilancio Sociale ci aiuterà dunque a conoscerci meglio ma anche, nella mappatura dell'ambiente sociale con cui interagiamo, a rappresentarci meglio a soggetti significativi che, forse, non hanno cognizione esatta di chi siamo e cosa facciamo per loro.

Questo percorso è un progetto che viene avviato quest'anno ma che avrà bisogno, dopo la prima redazione, per essere più completo ed analitico, ancor di più del contributo di tutti, sia di Soggetti interni, penso ad esempio alle nostre Sedi territoriali, sia di Soggetti di Sistema, sia del contributo degli Stakeholders esterni. Ciò al fine di crescere e sviluppare ulteriormente l'analisi negli anni futuri, riconoscendo nuove relazioni, anche locali, che oggi fatichiamo ad individuare e raffinando la conoscenza di quelle esistenti.

Un ringraziamento va dunque alle Strutture interne del Patronato Acli che si sono prestate a questa prima stesura, lavorando su una materia nuova e quindi tutta da comprendere, ed al nostro partner IREF, che ci ha aiutato nell'impostare questo progetto di ricerca e nella redazione vera e propria del Bilancio Sociale 2021 del Patronato Acli.

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

La natura giuridica del Patronato Acli può essere definita, senza tema di smentita, "amorfa" (che non ha una forma definita). Atteso che il Patronato Acli, come tutti gli Istituti di Patronato, ai sensi dell'articolo 1 della Legge 30.03.2001 n.152 è: "persona giuridica di diritto privato che svolge un servizio di pubblica utilità", non è possibile poi rinvenire altri elementi classificativi al riguardo di questa personalità giuridica di diritto privato. Il Patronato Acli, infatti, non è una società commerciale, né una cooperativa e nemmeno un'associazione o una Fondazione e non si può inserire in nessuna altra categoria o classificazione di persone giuridiche operate dal Codice Civile. Esso gode di personalità giuridica esclusivamente in base al riconoscimento della sua costituzione effettuata dal Ministero del Lavoro ai sensi

dell'articolo 3 della citata Legge 152/2001. Per comprendere questo "amorfismo" si deve considerare che sino all'art.1 della Legge 27.03.1980 n.112 gli Istituti di Patronato godevano di personalità giuridica di diritto pubblico ed i loro dipendenti erano dipendenti pubblici. Ma non avendo operato il Legislatore, al momento della trasformazione della natura da pubblica a privata, la scelta di utilizzare una delle categorie previste dal Codice Civile (la più prossima sarebbe stata quella della Fondazione), ne è risultata una personalità giuridica legata esclusivamente al riconoscimento ministeriale, che dunque ha caratteristiche di "originalità" e, in sostanza, natura appunto "amorfa".

1.2 UN MODELLO DI RENDICONTAZIONE CENTRATO SUL VALORE SOCIALE

Alla luce del complesso percorso che ha portato all'attuale identità giuridica dei patronati, nonostante tecnicamente essi non facciano parte del cosiddetto Terzo settore, proprio in virtù delle finalità di utilità pubblica che li hanno storicamente contraddistinti, la dirigenza del Patronato Acli ha deciso di procedere alla redazione del suo Bilancio Sociale per l'anno 2021, proponendo al lettore le principali informazioni e dati funzionali a restituire il più possibile la missione fondativa e sociale dell'ente.

Un buon Bilancio Sociale non può prescindere da un modello di analisi. Il modello di analisi usato nel presente documento è stato sviluppato dall'Istituto di Ricerche Educative e Formative (Iref) nel corso di oltre due anni di lavoro[1] ed è stato applicato nelle ultime due redazioni del Bilancio Sociale Acli[2]. Il tratto distintivo dell'approccio Iref, denominato CiVIS (CIclo del Valore Integrale Sociale) 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

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.

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.

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

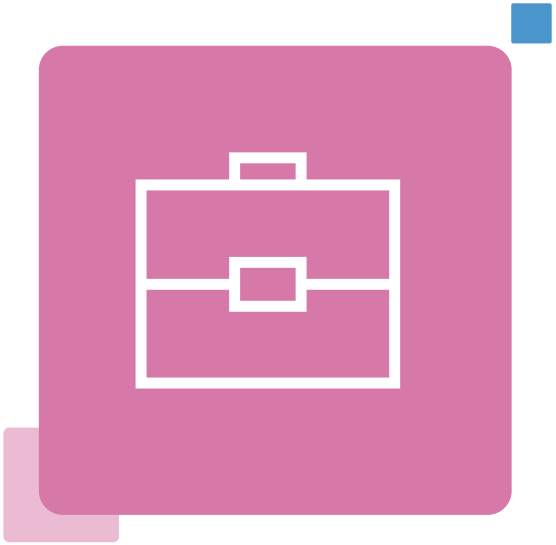
Chi siamo e cosa facciamo: creare valore sociale attraverso l'esigibilità dei diritti

2.1 INFORMAZIONI GENERALI

Denominazione:	Patronato Acli
Sede nazionale:	Via G. Marcora, 18 - 00153 Roma
Forma giuridica:	Ente giuridico privato di interesse pubblico
Codice fiscale:	80066650583
Partita IVA:	10783061004
Contatti:	Centralino Tel. 065840401 Segreteria generale tel.065840426 Email: segreteria.sedecentrale@patronato.acli.it PEC: segreteria.sedecentrale@patronato.acli.it Ufficio stampa: servizio.marketing@patronato.acli.it
	www.patronato.acli.it
	@Patronato.acli.it
	Patronato Acli
	@patronatoacliIT

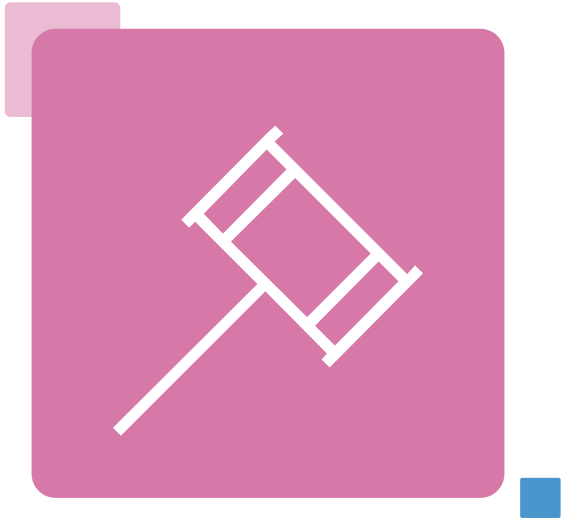
2.2 UN MODELLO DI RENDICONTAZIONE CENTRATO SUL VALORE SOCIALE

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 triplice fedeltà:



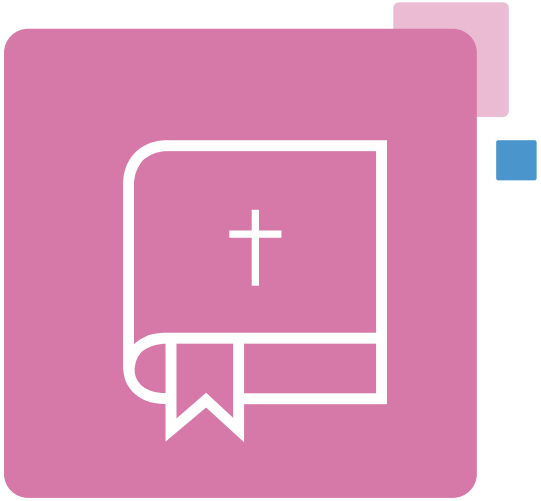
FEDELTÀ AI LAVORATORI

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 UN PATRONATO SORTO SULLE MACERIE DEL DOPOGUERRA

Dove tutto è iniziato

Sulla scia dello scioglimento del patronato unico del periodo fascista, il 23 febbraio 1945, in piena guerra, nasceva il Patronato Acli. Con le parole di Giulio Pastore, suo primo presidente,

> *L'assistenza sociale e i servizi giuridici, che costituiscono l'essenza della funzione di un patronato, pongono il lavoratore nello stato di piena capacità giuridica di salvaguardare le proprie conquiste sociali e di svolgere azioni amministrative e giudiziarie per ottenere quanto gli è dovuto in base a legge o contratto. Senza di ciò egli non esce da uno stato di inferiorità.*

Assistere i lavoratori italiani nel passare da uno stato di inferiorità ad una piena capacità giuridica nel salvaguardare i propri diritti amministrativi e sociali: questa era la missione del Patronato Acli alla sua nascita, nel Dopoguerra. Erano anni di ricostruzione, con una popolazione poco scolarizzata e uno Stato che gettava le basi dei suoi primi apparati istituzionali e burocratici. La distanza tra democrazia reale e democrazia giuridica era evidente e il Patronato Acli si

poneva a fianco della popolazione più fragile per colmare quella distanza e far ottenere ai ceti popolari i diritti e le conquiste sociali che la nuova Repubblica riconosceva loro. A distanza di settant'anni sembrerebbe che non ci sia più bisogno del Patronato: perché la popolazione italiana è scolarizzata, gli apparati statali strutturati, i diritti dei lavoratori e dei pensionati riconosciuti, non ultimo la digitalizzazione e la telematizzazione avanzata, - che hanno permesso di disintermediare larghe fasce di servizi al cittadino -. Il Patronato, oramai, sembra essere una fotografia in bianco e nero.

Tuttavia, ad uno sguardo più attento ai cambiamenti in atto nella popolazione italiana, nuove sacche di povertà, economica ma anche educativa, si stanno formando nel tessuto stanco e invecchiato della società, e nuove sfide stanno sollecitando lo Stato nel garantire equità e parità di accesso ai diritti di cittadinanza, tra le quali sicuramente la più impegnativa è quella relativa all'immigrazione. L'Italia è l'ultimo paese in Europa occidentale ad essersi confrontata con l'immigrazione di massa e in poco meno di trent'anni si è trovata ad accogliere oltre 5 milioni di immigrati e relative famiglie sul suo territorio, ponendo problemi di integrazione e di riconoscimento giuridico del tutto simili a quelli che la popolazione italiana si trovò a riscontrare agli inizi del Dopoguerra. Ma non solo: un certo logoramento progressivo della qualità formativa del sistema italiano, unitamente a una riforma del mercato del lavoro

eccessivamente degradante e precaria hanno prodotto per la prima volta dal dopoguerra una società duale, dove accanto a lavori di serie A, a un sistema di welfare di serie A e a pensioni di serie A, si sta costruendo una fascia di popolazione, giovanile, che avrà sempre più un lavoro di serie B, un sistema di welfare di serie B e in futuro una pensione di serie B. Per non parlare infine dell'invecchiamento della popolazione e della nascita di un segmento consistente di popolazione non autosufficiente, che ha necessità di assistenza quotidiana non meno che di assistenza giuridica. Tutto ciò considerato, è evidente come il ruolo del Patronato nella promozione sociale non sia una fotografia invecchiata ma, anzi, risulti quanto mai attuale la sfida di elevare i nuovi poveri e i nuovi emarginati da una situazione di inferiorità ad una situazione di piena capacità giuridica di riconoscimento dei propri diritti.

Fedeli ai primi settantasei anni di storia, in questo Bilancio Sociale ripercorriamo il cammino dell'assistenza previdenziale del Patronato Acli, all'interno del contesto giuridico-istituzionale di riferimento e in collaborazione con i suoi stakeholder. Nella prima parte ci presentiamo, descrivendo chi siamo e come vogliamo essere, il nostro modo di porci e di relazionarci con i nostri interlocutori; nella seconda parte descriviamo che cosa facciamo e come lo facciamo, nella convinzione che non basta soltanto fare un servizio, ma occorre farlo accogliendo tutta la storia

che i nostri utenti ci pongono davanti; per ultimo raccontiamo alcune esperienze che abbiamo vissuto nel corso degli anni e che ci hanno permesso di contribuire alla crescita sociale non solo dei cittadini nel nostro paese, ma anche degli italiani che faticosamente hanno dovuto emigrare all'estero per lavorare.

Il Patronato Acli oggi

Secondo la riforma giuridica apportata con L.152/2001, il Patronato è una persona giuridica di diritto privato il cui scopo è lo svolgimento di un servizio di utilità pubblica. Dal 1945, il Patronato Acli è al servizio dei lavoratori e dei cittadini per fornire un'efficace attività di consulenza e orientamento, preparazione ed inoltro di tutte le pratiche di pensione e di previdenza, svolgendo tutti gli adempimenti richiesti e tutelando il cittadino nei confronti di Inps, Inpdap, Inail, pubbliche amministrazioni ed enti locali, per il conseguimento dei suoi diritti.

Il Patronato Acli svolge gratuitamente la propria assistenza attraverso una rete di uffici aperti al pubblico. È presente in 92 Province in Italia ed all'estero con circa 70 uffici. Alla sede nazionale di Roma, si affiancano 17 sedi regionali, 563 uffici zonali e provinciali e 21 sedi di coordinamento all'estero.
Lavorano al Patronato Acli 1.236 operatori specializzati, 2.603 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 pratiche di pensione di anzianità, pensioni di vecchiaia e di invalidità, pensioni ai superstiti nel settore pubblico e privato; assegni sociali e pensioni agli invalidi civili, assegni al nucleo familiare, versamenti volontari ed estratti contributivi, supplementi e ricostituzioni delle pensioni, infortuni sul lavoro e malattie professionali. Nel corso del 2021 abbiamo attivato in Italia e nel mondo 1.800.887 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 70 uffici sul territorio, un'organizzazione ben ramificata che nel corso del 2021 ha attivato 147.145 prestazioni.

2.4 COSA FA IL PATRONATO ACLI? ESIGIBILITÀ DEI DIRITTI, CAMPAGNE, ELABORAZIONE CULTURALE

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 Colf e badanti
(gestione rapporto lavoro)

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 reclamare 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 concreta 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 una struttura di governo molto simile ad una Fondazione, in cui esiste un soggetto promotore - nel caso l'Associazione Acli; Organi di gestione - Presidente, Presidenza; ed Organi di indirizzo - 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. Gli Organi sono divisi e 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 occupa di Pace e Politiche Internazionali, prima di diventarne Amministratore Delegato e poi Vicepresidente.*

La Presidenza

Il Presidente è poi 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 Bettoni, quale Segretario Generale delle Acli e Nicola Preti, quale Direttore generale del Patronato Acli.

Il Comitato Direttivo

Organo collettivo principale è invece 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

Loris Marchisio
PIEMONTE

Maurizio Paolucci
LAZIO

Piercarlo Pennacchini
TOSCANA

Maria Chiara Prodi
FRANCIA

Giuseppe Rauseo
SVIZZERA

Il Direttore

L'Organo tecnico statutario di vertice è invece il Direttore, attualmente a livello nazionale rappresentato dal Dott. Nicola Preti, Direttore generale del Patronato Acli.

3.2 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa 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 ed una serie di Uffici specifici. Essa cura le relazioni con Istituzioni ed 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: Circoli Acli, 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 del Patronato Acli, che a loro volta interagiscono con tutti i soggetti di prossimità.

Rete estera. Il Patronato Acli ha una diffusa rete all'estero, gestita con convenzioni sottoscritte con soggetti di natura nonprofit 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 il suo gruppo dirigente è suddiviso tra livello nazionale e territoriale. Il gruppo dirigente del Patronato Acli è composto da 141 membri, di cui 112 uomini e 29 donne, pari rispettivamente al 79% e al 21% del totale.

4.2 IL PERSONALE

4.2.1 Consulenti per passione

Le persone che collaborano con il Patronato Acli, più propriamente il personale dipendente, non sono solo indispensabili ma essenziali per l'Ente, nel senso che ne costituiscono e contengono l'essenza: donne e uomini che aiutano altre donne e uomini. Il Patronato Acli è infatti, strutturalmente, la sommatoria delle donne e degli uomini che in esso lavorano, non avendo altri fattori costitutivi o produttivi rilevanti. Non si tratta quindi di una affermazione retorica ma della semplice constatazione circa anche la natura giuridica del Patronato Acli, nello specifico, e degli

Istituti di Patronato in generale. Essi non hanno soci, sono promossi da determinati soggetti definiti dalla legge ma non sono di loro proprietà; sono poi gestiti non solo da delegati degli stessi ma sono fortemente regolati dal Ministero del Lavoro, quindi senza una prevalenza di poteri che ne possano definire le caratteristiche intrinseche in modo caratterizzante.

Una strutturazione che, di fatto, comporta anche un avvicendamento periodico e frequente delle persone che ne assicurano la governance, legato all'avvicendarsi del gruppo dirigente della Associazione promotrice: l'unico elemento costitutivo stabile diviene quindi il personale che in esso lavora, che ne rappresenta, di fatto, anche la continuità aziendale.
Si tratta poi di una impresa sociale di servizio, dove ovviamente la componente umana rispetto alla componente strumentale, come si diceva, è assolutamente prevalente.
È poi una impresa che si caratterizza per essere ad alta intensità di lavoro, non solo nel rapporto tra fatturato ed 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 ad essere, anche quando mediata, l'elemento centrale del modello di lavoro.
Per il Patronato Acli, dunque, il valore di questa risorsa, la sua qualità, sono elementi essenziali di qualsiasi attività, progetto, prospettiva che il Patronato Acli si possa dare, oltre che

essenziale per preservarne la costruzione e continuazione nei suoi caratteri peculiari ed originali. Tutte le persone che lavorano nel Patronato Acli inoltre partecipano alla realizzazione ed al mantenimento del suo contenuto identitario, che viene trasmesso tra i colleghi che si avvicendano negli anni nel Servizio e che quindi crea e mantiene una cultura aziendale perennemente votata al soddisfacimento dei bisogni sociali attraverso un intervento non solo tecnico ma anche morale e solidale che coinvolge professionalmente e moralmente chi in Esso lavora.

Ai fini di definire il valore sociale, intendendo le ricadute sociali positive per il personale impiegato, sia a livello individuale che familiare, sia sul contesto esterno, la prima osservazione è che esse sono plurime: il benessere economico dato dal rapporto di lavoro a livello personale; le ricadute economiche per la famiglia e la Comunità; la qualità etica specifica di un lavoro ad alto contenuto e testimonianza valoriale che si riverbera nelle relazioni interpersonali; le competenze acquisite che vengono utilizzate non solo nel servizio ma in molteplici manifestazioni e partecipazioni dei singoli addetti al di fuori del perimetro di lavoro: in iniziative sociali, di divulgazione; nella partecipazione alla vita civica.

Si tratta di un insieme di lavoratori, quello degli addetti al Patronato Acli, la cui lunga anzianità aziendale media indica

una situazione sostanziale di soddisfazione lavorativa, con retribuzioni ritenute dignitose, in cui le persone prevalentemente lavorano poi con piacere e soddisfazione, una soddisfazione che si genera non solo per i termini economici del rapporto, tra cui è particolarmente ricercata la stabilità economica di lungo periodo, quanto anche dal fatto di svolgere un lavoro “di senso”, ad alto valore sociale, in cui buona parte del personale trova una soddisfazione morale importante nello svolgere un lavoro dalle evidenti caratteristiche solidali.

L’anzianità aziendale assieme all’età media ci indica come il personale sostanzialmente abbia trovato nel Patronato Acli il suo impegno lavorativo per una parte significativa, se non totale, della propria carriera lavorativa: il Patronato Acli continua a sviluppare “lunghe carriere” che ovviamente si riverberano sulle possibilità di ipotizzare percorsi di vita con prospettiva lunga.

Nel 2021, primo anno di inizio di timida fuoriuscita dalla pandemia, il Patronato ha visto diminuire leggermente il personale a 1181 addetti rispetto al 2019; una diminuzione della presenza femminile (797); una stabilizzazione dell’età media (appartengono alla fascia di età dai 41 ai 60 anni 698 addetti); un ulteriore incremento degli assunti a tempo indeterminato (991); una lieve diminuzione degli assunti a full time (607); un ulteriore incremento della fedeltà aziendale (la fascia più rappresentata diventa quella assunta tra i

26/29 anni, il 74,71); un lieve incremento del personale comandato (82,81 per cento) rispetto al personale assunto direttamente (16,77); una conferma del ruolo prevalente di operatore (1052); una conferma dell'inquadramento nel CCNL Commercio (1175); il monte retribuzioni, infine, è di 37.421.127 euro, per un costo medio annuo lordo per addetto di 32.136 euro (media italiana 29.500 euro).

Il dato significativo è che non vi sono dubbi sulla tendenza del Patronato Acli a produrre maggiore occupazione ogni qual volta le condizioni economiche lo consentano, ergo sia assicurata l'efficacia ed 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 dei servizi e dei correlati addetti. Si tratta peraltro di una produzione di "lavoro buono", stabile, valorizzante, adeguatamente retribuito, un motivo in più perché gli stakeholder si interroghino sulle ricadute delle proprie scelte e sul proprio comportamento nei confronti del Patronato Acli, sapendo che alcune scelte o alcune opzioni di finanziamento hanno non effetti sulla remunerazione dell'Ente, ma sulla sua volontà e costanza nel produrre "posti di lavoro".

4.2.3 Formare il personale in regime di lockdown

Nel 2021 sono state organizzate numerose attività formative, sia di base che di aggiornamento, che hanno coinvolto a vari livelli il personale.

A causa del permanere delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria, economica e sociale, la maggior parte dei corsi e dei percorsi formativi nel 2021 sono stati svolti a distanza attraverso gli strumenti informatici già a disposizione di tutto il personale - dagli applicativi di videoconferenza, alla piattaforma del Sistema formativo del Patronato Acli.

Le attività formative hanno riguardato i seguenti ambiti:

A) Formazione di base per operatori

B) Formazione specialistica e aggiornamento

C) Progetti formativi regionali di secondo livello

D) Scuola d'Azienda per direttori

E) Formazione dei coordinatori delle sedi estere

A. FORMAZIONE DI BASE PER OPERATORI

Nell'ambito della formazione di base, i momenti formativi realizzati nel 2021 sono stati due.

Scuola nazionale per operatori Arturo Boschiero

La scuola nazionale per operatori Arturo Boschiero ha previsto tra la fine del 2020 e il 2021 l'avvio di tre moduli di approfondimento di alcune tematiche, tra cui la previdenza complementare e la tutela del cittadino migrante.

Percorso formativo "Contributi e prestazioni"

Il Sistema formativo del Patronato Acli ha aggiunto alle attività già previste per il 2021 un percorso di base su "Contributi e Prestazioni" che si è focalizzato sulla gestione della posizione assicurativa e sulle prestazioni pensionistiche.

B. FORMAZIONE SPECIALISTICA E AGGIORNAMENTO

Le attività formative a carattere specialistico dedicate a singole famiglie di operatori che si sono svolte nel 2021 sono state cinque.

Formazione operatori Toc Toc

Il permanere della situazione pandemica ha richiesto già a partire dal 2020 di incrementare l'utilizzo dell'applicativo Toc Toc per la consulenza a distanza.

Percorso di base per operatori di Ufficio Lavoro

La Sede Centrale del Patronato Acli ha deciso di organizzare nel 2021 un percorso formativo rivolto a operatori che hanno iniziato a collaborare con l'Ufficio Lavoro presente nella propria provincia.

Formazione Formatori

Accanto alla squadra dei formatori senior che curano la formazione degli operatori a livello nazionale, sono stati coinvolti recentemente nuovi formatori, di diverse aree specialistiche, che affiancheranno e supporteranno nel tempo la squadra dei senior.

Formazione per IT

Un modulo specifico di aggiornamento è stato predisposto per la sicurezza del sistema F-Secure: la console amministrativa PSB Secure Protection Service for Business (PSB) offre un sistema di gestione centrale che semplifica il processo di gestione della sicurezza dei computer e dei dispositivi mobili per servizi di tipo aziendale.

Gestione delle posizioni assicurative frammentate

L'idea di realizzare un corso sulle posizioni assicurative frammentate nasce dal bisogno degli operatori di acquisire maggiore sicurezza e competenza nell'affrontare allo sportello le casistiche più complesse e offrire ai clienti risposte opportune in ragione di carriere lavorative che, sempre più frequentemente, si presentano frammentate e complesse.

C. PROGETTI FORMATIVI REGIONALI DI SECONDO LIVELLO

A livello regionale è stato organizzato, per la Regione Toscana, un percorso formativo che ha attinto al percorso nazionale di base "Contributi e prestazioni", e si è svolto con l'ausilio dei direttori delle province che vi hanno preso parte.

D. SCUOLA D'AZIENDA PER RESPONSABILI E DIRETTORI DI SEDE

Percorso di Orientamento alle funzioni manageriali per operatori e responsabili di sede

Nel 2021 si è sviluppato ed è stato portato a completamento il Percorso di Orientamento alle funzioni manageriali per operatori e responsabili di sede che era stato avviato a novembre del 2020 (5 incontri per un totale di 15 ore).

La gestione dei sinistri nel Patronato Acli

Il 4 maggio 2021 è stato organizzato, nell'ambito del percorso formativo di base della Scuola d'Azienda "Sentire e guardare oltre", un webinar sul tema "La gestione dei sinistri nel Patronato Acli" condotto da uno degli esperti del Servizio Legale.

E.FORMAZIONE DEI COORDINATORI E DEI CONSULENTI DELLE SEDI ESTERE

Percorso coordinatori

Nel 2021 ha preso avvio un percorso formativo dedicato ai coordinatori delle sedi estere focalizzato sullo sviluppo delle competenze di base e di un atteggiamento orientato alla realizzazione dei progetti.
Per quanto riguarda, infine, la formazione obbligatoria, si evidenzia che nel 2021 è stata realizzata a livello centrale una versione aggiornata del corso on line sulla Protezione e Trattamento dei dati personali, insieme ai consueti corsi di base sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro, gli aggiornamenti relativi alla pandemia, il corso per RLS e un corso antincendio.

Percorso consulenti

È stata avviata una azione in più sessioni tesa a mettere in comunicazione sedi italiane ed estere e a favorire la collaborazione tra i due lati, indispensabile per la regolarità ispettiva delle pratiche in convenzione che, secondo il dettato del DM 193/2008, necessitano del contributo sia della sede di partenza che della sede di liquidazione della pratica per giungere a completamento.
Inoltre, i coordinamenti esteri di Svizzera, Germania e Francia hanno realizzato sessioni formative per i colleghi italiani riguardanti la normativa previdenziale dei rispettivi paesi.

Formazione a supporto dei ricongiungimenti familiari

Da segnalare rispetto all'attività riguardante i ricongiungimenti familiari, che nel biennio 2017-2019 tramite il fondo Fami (cofinanziato al 50% dalla Commissione Europea e dai Ministeri dell'Interno e del Lavoro), è stato realizzato il progetto FORM@ con l'obiettivo di fornire formazione pre-partenza ai destinatari di ricongiungimento familiare. Il progetto è stato realizzato in partnership con gli altri Patronati del Ce.Pa. (Centro Patronati di cui fanno parte ACLI, INCA, INAS e ITAL). Il progetto è stato nuovamente finanziato dal fondo Fami, quindi anche nel biennio 2020-2022 verrà realizzato il progetto FORM@2 in cui i paesi coinvolti sono stati: Albania, Egitto, Marocco, Senegal e Tunisia.

4.3 I PROMOTORI SOCIALI

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

I Promotori sociali volontari sono un'esperienza distintiva del Patronato Acli: donne e uomini che, quali volontari, utilizzano il loro tempo, gratuitamente, per aiutare le persone ad ottenere diritti di natura previdenziale, assistenziale, sociosanitaria. 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'affiancamento, della vicinanza e della empatia.
Quella dei Promotori sociali rappresenta dunque una esperienza fondativa del Patronato Acli, presente sin dagli albori, quando anzi la quota di personale dipendente (ristretta sostanzialmente alla struttura dirigente ed amministrativa) era estremamente esigua rispetto a quella dei volontari: gli Addetti sociali, che costituivano e si riunivano nei "Segretariati del popolo", strutture organizzative che nel dicembre del 1947 erano ben 4247.
I Segretariati del popolo si fondono nella storia della rinascita della democrazia in Italia, con la nascita del Patronato Acli, e con 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 attivi nel 2021 all'interno del Patronato Acli sono 2149. Sono, insomma, numericamente quasi il doppio del personale dipendente (ovviamente svolgono la loro attività per le sole ore che intendono dedicare a questa azione volontaria senza vincoli di orario).
A livello territoriale i Promotori sociali sono prevalentemente al Nord (1441) rispetto al Centro (277); al Sud (268) ed Isole (163). La loro consistenza, a livello regionale, va dai 758 in Lombardia ai 6 in Calabria, per una media di 107 per Regione; tuttavia, sono solo 6 le Regioni che ne hanno oltre cento. Dal punto di vista dell'età, il picco assoluto, tra gli 80 e 100 Promotori, si ha nella fascia 72/74 anni, ed a livello più allargato nel decennio tra i 66 ed i 76 anni di età (tra i 60 ed i 100 Promotori).

4.4 I VOLONTARI E LE VOLONTARIE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

4.4.1 I numeri del 2021

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.

Nel 2020 sono state ammesse al bando del Servizio civile universale nel Patronato Acli 67 volontari, di cui 49 ragazzi e 18 ragazze[3].

I progetti in cui sono stati coinvolti sono i seguenti:

Tabella 4.4 - Progetti in cui sono stati coinvolti i volontari di SCV selezionati nel bando 2020

Change. Promuovi il cambiamento	37
La partecipazione non ha colore	18
La famiglia è tutto	4
Fianco a fianco	3
FamilyColf	2
Old Generation	2
Donne e lavoro di cura	1

3 La gestione dei bandi per il Servizio civile è in capo direttamente all'Ufficio servizio civile delle Acli nazionali, che provvede successivamente a inviare i ragazzi e le ragazze del Servizio 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, anzi: 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. Il dato sul 2020 è l'ultimo disponibile al giugno 2022.

4.5 COMPENSI, RETRIBUZIONI, INDENNITÀ E RIMBORSI

Nella sezione "Trasparenza" del web-site 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 elencate in tabella.

Tabella 4.5 – Indennità massime per cariche di designazione

Carica	Indennità di base massima* (euro)
Presidente nazionale	41.000,00
Vice-presidente nazionale	33.000,00
Membri della Presidenza nazionale	volontari
Membri del Comitato direttivo nazionale	volontari
Presidente regionale e presidente provinciale	volontari
Membri delle Presidenze territoriali	volontari
Membri dei Comitati direttivi territoriali	volontari
* Compensi lordi annui	

Da prospetto di conto economico, pubblicato nel capitolo 7, i compensi per gli organi direttivi e di controllo sono espressi in tabella.

Tabella 4.6 - Compensi organi direttivi e di controllo del Patronato Acli, 2021

Compensi	Importo (euro)
Organi direttivi e di controllo*	157.678
* Non comprensivi del trattamento di fine rapporto	

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'associazione, o 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 con il Patronato Acli a causa delle sue molteplici ed estremamente eterogenee attività.

Al fine di un censimento iniziale, si utilizzerà il metodo consolidato di dividere tutti questi Stakeholder, la cui indagine sarà ulteriormente affinata nei prossimi Bilanci Sociali, 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 che sono promossi dalle Acli, di cui i più rilevanti sono:

ASSOCIAZIONI CRISTIANE LAVORATORI ITALIANI

Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani (ACLI)

Associazione di promozione sociale e come tale Ente di terzo settore ai sensi del Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore). Si tratta del Soggetto Promotore del Patronato Acli ai sensi dell'articolo 2 della Legge 152 del 30 marzo. Si tratta dello Stakeholder più significativo della "cerchia interna" per il Patronato Acli. Non solo indirizzano la politica del Patronato Acli, e contribuiscono alla azione sul piano della strategia, ma sostengono in ogni modo l'azione del Patronato. Questo sostegno 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 le varie Diocesi cattoliche e con la Curia Romana. Sempre le Acli sono l'Intermediario di elezione tra il Patronato Acli, le Istituzioni legislative (sia gli Organi parlamentari che i singoli Parlamentari) e le Istituzioni governative (Governo ma anche singoli Ministri o Sottosegretari) a livello nazionale. Parimenti, a livello locale, sono il tramite con gli Organi 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

Caf Acli

Centro di assistenza fiscale delle Acli, fornisce assistenza in ambito fiscale e di 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 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 non solo perché contribuisce all'azione formativa interna del Patronato Acli ma anche perché nelle sue azioni istituzionali che interagisce con il lavoro attivo, 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 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 al protagonismo familiare. Si tratta di uno Stakeholder importante in quanto è interconnesso con il progetto "Sportello lavoro" e "Mondo Colf" 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 assicuri, 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 o 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.

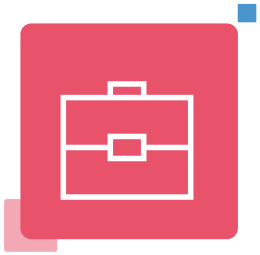
Iref

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

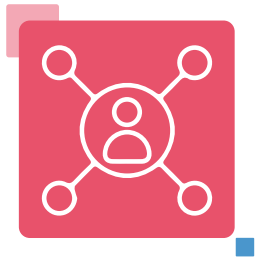
Federazione Acli internazionali, creata nel 1996, sovrintende la rete di tutte le iniziative del Sistema Acli all'estero. È uno Stakeholder consolidato del Patronato Acli in quanto interagisce in tutte le sue attività di Servizio all'estero, assicurando Rappresentanza Istituzionale, collaborazioni e partenariati, accesso alle Istituzioni Europee, collaborazioni dirette su iniziative e temi specifici.

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



I Dipendenti e Collaboratori del Patronato Acli

Nel suo libro "A stakeholder theory" il professore americano dell'Università della Virginia R.E. Freeman definisce gli Stakeholder come: *"coloro che possono influenzare o sono influenzati dal conseguimento degli obiettivi di un'organizzazione e, ancora, come quei gruppi senza il cui sostegno un'organizzazione finirebbe di esistere". Del resto: "la responsabilità sociale secondo il modello degli stakeholder esige che ogni stakeholder abbia doveri reciproci nei confronti degli altri stakeholder. Pertanto, se un dipendente ha un dovere di lealtà nei confronti di un datore di lavoro, un datore di lavoro ha un dovere di lealtà nei confronti di un dipendente"*. Se questo ragionamento è valido per qualsiasi Organizzazione, esso è particolarmente valido per il Patronato Acli, dove il personale dipendente ed i collaboratori sono quegli stakeholder interni senza i quali non solo il Patronato Acli non esisterebbe ma anche i suoi obiettivi sarebbero impossibili da raggiungere. Non si tratta solo di donne e uomini, competenti e disponibili, si tratta della risorsa che costruisce il Servizio del Patronato Acli, ne assicura l'efficacia, ne preserva la reputazione e contribuisce in maniera significativa alla sua prosecuzione ed al suo sviluppo. In altra parte del Bilancio Sociale vi è una Sezione dedicata all'analisi degli Addetti retribuiti al Patronato Acli.



I Promotori sociali

Se vi è attenzione agli Stakeholder quali gli Addetti retribuiti del Patronato Acli, i Promotori sociali, cioè coloro che svolgono volontariamente una attività di supporto alla azione del Patronato Acli, rappresentano a maggior ragione la "Riserva valoriale" che il Patronato Acli cura con particolare attenzione. Avere relazioni con Soggetti che credono a tal punto nella Funzione sociale del Patronato Acli da decidere di prestare attività di volontariato al suo interno, significa non solo avere conferma che l'azione del Patronato Acli rimane coerente con i propri principi, ma anche che il Patronato Acli continua a mettere in relazioni volontari con utenti, generando quelle forme di auto aiuto, sussidiarietà, coscienza sociale, che generano relazioni significative, non solo univoche, ma biunivoche, in quanto si alimentano reciprocamente e si consolidano contestualmente nella costruzione di un enorme patrimonio etico condiviso.

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 rivolge 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" ed altre relative al Privato Sociale:

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Recita il Sito Istituzionale:

> *Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali progetta, realizza e coordina interventi di politica del lavoro e sviluppo dell'occupazione, di tutela del lavoro e adeguatezza del sistema previdenziale, di politiche sociali, con particolare riferimento alla prevenzione e riduzione delle condizioni di bisogno e disagio delle persone e delle famiglie.*

In particolare esso 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 convenzione 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 sia 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. Come si può osservare il Ministero del Lavoro interviene in quasi ogni aspetto della vita degli Istituti di Patronato. In particolare, la sua azione è affidata alla attuale "Direzione Generale del Lavoro e delle Politiche previdenziali", e nel dettaglio alla Divisione che si occupa della "Vigilanza sull'ordinamento e sulla gestione finanziario-contabile degli istituti di patronato ed assistenza sociali". Si tratta di uno Stakeholder di massima importanza per il Patronato Acli, non solo per il ruolo che gli compete ai sensi della L.152/2001 ma perché dalle sue politiche, dalla sua azione amministrativa non solo specifica ma 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

Recita il Sito Istituzionale:

Al Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale sono attribuite le funzioni e i compiti spettanti allo Stato in materia di rapporti politici, economici, sociali e culturali con l'estero. È nostro compito assicurare la coerenza delle attività internazionali ed europee delle singole amministrazioni con gli obiettivi di politica internazionale.

Oltre che a livello centrale l'attività del Patronato Acli intesse molteplici e significative relazioni con la rete del Ministero: 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".* Detta Convenzione sembrerebbe in corso di definizione e successiva sottoscrizione tra le parti. Tuttavia, nel 2021, come in realtà già da poco dopo la sua costituzione, il Patronato ha sempre svolto in modo formale e informale attività di collaborazione e supporto a tutte le Rappresentanze diplomatiche del MAECI. Il Ministero

Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

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

Recita il Sito Istituzionale:

> *Il ministero svolge in particolare le funzioni e i compiti di spettanza statale nelle seguenti aree funzionali: a) garanzia della regolare costituzione degli organi elettivi degli enti locali e del loro funzionamento, finanza locale, servizi elettorali, vigilanza sullo stato civile e sull'anagrafe e attività di collaborazione con gli enti locali; b) tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica e coordinamento delle forze di polizia; c) amministrazione generale e supporto dei compiti di rappresentanza generale di governo sul territorio; d) tutela dei diritti civili, ivi compresi quelli delle confessioni religiose, di cittadinanza, immigrazione e asilo; d-bis) organizzazione e funzionamento delle strutture centrali e periferiche dell'amministrazione*.

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 apre anche 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

Recita il Sito Istituzionale:

L'INPS gestisce la liquidazione e il pagamento delle pensioni e delle indennità di natura previdenziale e assistenziale. Le pensioni sono prestazioni previdenziali, determinate sulla base di rapporti assicurativi e finanziate con i contributi di lavoratori e aziende pubbliche e private. Invece, le prestazioni assistenziali o "a sostegno del reddito" tutelano i lavoratori che si trovano in particolari momenti di difficoltà della loro vita lavorativa e provvedono al pagamento di somme destinate a coloro che hanno redditi modesti e famiglie numerose. Per alcune di queste prestazioni l'INPS è coinvolto solo nella fase di erogazione, mentre per altre svolge tutto il procedimento di assegnazione."

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 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.

INAIL

Recita il Sito Istituzionale:

L'Inail, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Gli obiettivi dell'Inail sono: ridurre il fenomeno infortunistico; assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio; garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro; realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

Anche in questo caso 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.

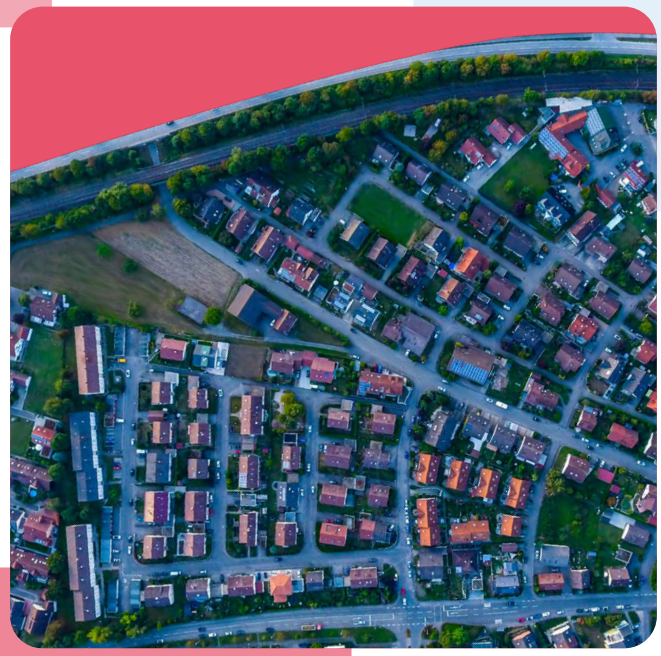
Anche in questo caso, come per INPS, la posizione del Patronato è duplice: da una parte la sua funzione è la tutela del proprio assistito, funzione primaria che lo pone quindi in una posizione ben precisa di patrocinio, cioè di rappresentanza e tutela a favore esclusivamente del proprio utente; dall'altra, proprio per favorire il risultato migliore, più efficace e più efficiente per il proprio patrocinato, ha in essere forme di collaborazione funzionale con INAIL che riducono i passaggi amministrativi necessari perché il proprio patrocinato abbia soddisfazione dei propri diritti. Nel quadro di questa chiara impostazione 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, fini alle giudiziarie, coerenti con questo obiettivo.

ANPAL

Recita il Sito Istituzionale:

Anpal è l'Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro. Promuove il diritto al lavoro, alla formazione e alla crescita professionale delle persone, coordina la rete nazionale dei servizi per il lavoro, è responsabile del sistema informativo del mercato del lavoro". "Anpal coordina la rete dei servizi per le politiche del lavoro a favore delle persone in cerca di occupazione e ricollocazione. Per questo mette in campo strumenti e metodologie a supporto degli operatori pubblici e privati del mercato del lavoro. La rete dei servizi per il lavoro è lo strumento di governance che garantisce i servizi essenziali di politica attiva del lavoro in tutta Italia. Le strutture territoriali sono organizzate in base ad un modello di cooperazione pubblico-privata." "...La rete è coordinata da Anpal ed è composta da: Centri per l'impiego, le strutture pubbliche regionali per le politiche attive del lavoro; Agenzie per il lavoro, autorizzate da Anpal e inserite nell'Albo nazionale delle agenzie per il lavoro; Soggetti accreditati alle politiche attive del lavoro, regionali o accreditati da Anpal e inseriti nell'Albo nazionale dei soggetti accreditati Enti pubblici, Inps, Inail, camere di commercio, università e scuole secondarie di 2° grado, per le rispettive competenze; Patronati, convenzionati con Anpal per supporto all'utenza delle politiche attive del lavoro"

Esiste tra ANPAL ed 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; degli stranieri; il sostegno al Reddito; le indennità e integrazioni salariali; la previdenza complementare.



Regioni, Province, Città Metropolitane, 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 con cui ottenere benefici locali, oppure partecipare a progetti di implementazione del welfare a livello territoriale.

Per quanto riguarda le relazioni del Patronato Acli con l'Ente Comune, il rapporto è già insito nella mera presenza di uno sportello del Patronato, che svolge un ruolo sociale riconosciuto. Oltre a questo valore il Patronato Acli collabora con svariati Comuni per favorire la diffusione di informazioni concernenti servizi locali, quali: il riconoscimento di un eventuale sostegno economico; accompagnamento ai servizi territoriali (ufficio di collocamento, questura, pubblica istruzione, reti di volontariato); protezione per maltrattamenti intrafamiliari, interventi mirati nel campo della Disabilità, handicap e non autosufficienza; Politiche femminili e pari opportunità; Immigrati e cittadinanza reale; Anziani e solidarietà di vicinato. In tutti questi settori oltre un sostegno tecnico all'accesso alle prestazioni, il Patronato Acli ovviamente mette a disposizione l'ampio bagaglio di provvidenze del Welfare Nazionale, che sostengono le attività di welfare "municipale".

Parrocchie, Caritas ed altri enti religiosi

La parrocchia è una determinata comunità di fedeli che viene costituita stabilmente nell'ambito di una Chiesa particolare e la cui cura pastorale è affidata, sotto l'autorità del Vescovo diocesano, ad un parroco quale suo proprio pastore.

(Catechismo della Chiesa Cattolica, 2179).

I rapporti tra il Patronato Acli e le Parrocchie si "perdono nella notte dei tempi". Probabilmente il Patronato Acli non sarebbe quello che è oggi senza il contributo che le Parrocchie hanno garantito ad Esso sostenendolo nel corso dei decenni, specie nei primi anni di esistenza e nel momento di veloce espansione territoriale. Le Parrocchie hanno garantito al Patronato Acli spazi fisici per svolgere le proprie attività; Risorse materiali di ogni genere; "fundraising" *ante litteram* e, non ultimi, 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 ed economiche sociali, all'emergenza immigrazione e tutto quanto ha investito questa Unità pastorale di base.

Caritas Italiana

Dal loro Sito Istituzionale:

Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) per la promozione della carità. Ha lo scopo cioè di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica» (art.1 dello Statuto). I compiti: Collaborare con i Vescovi nel promuovere nelle Chiese particolari l'animazione della carità e il dovere di tradurla in interventi concreti; curare il coordinamento delle iniziative e dei servizi di ispirazione cristiana; indire, organizzare e coordinare interventi di emergenza in Italia e all'estero; in collaborazione con altri organismi di ispirazione cristiana realizzare studi e ricerche sui bisogni per aiutare a scoprirne le cause, promuovere il volontariato e favorire la formazione degli operatori pastorali della carità e del personale di ispirazione cristiana impegnato nei servizi sociali, contribuire allo sviluppo umano e sociale dei paesi del Sud del mondo anche attraverso la sensibilizzazione dell'opinione pubblica

Basta dunque leggere gli scopi statutari per comprendere

il 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

Sono molti gli Enti religiosi che hanno relazioni con il Patronato, tra cui strutture delle Diocesi, che nei prossimi Bilanci sociali potranno essere oggetto di una elencazione più analitica, ma tuttavia bisogna sin d'ora ricordare I Missionari di San Carlo Scalabriniani. Dal loro Sito istituzionale: " la missione che la Chiesa ci ha affidato per mezzo del nostro Fondatore, il vescovo di Piacenza, Giovanni Battista Scalabrini (1839-1905): farci migranti con i migranti, per edificare con essi, anche mediante la testimonianza della nostra vita e della nostra comunità, la Chiesa, che nel suo pellegrinaggio terreno si accompagna specialmente alle classi più povere e abbandonate; aiutare inoltre gli uomini a scoprire Cristo nei fratelli migranti e a cogliere nelle migrazioni un segno della vocazione eterna dell'uomo". (Regole di Vita, 2). 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 iniziare il Servizio, mettendo a disposizione beni materiali, risorse umane e relazioni. Stakeholder dunque fondamentale per l'azione estera del Patronato Acli.

Università ed enti di ricerca

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, il quale impegna*"i due enti a collaborare in maniera continuativa mettendo a fattor comune le competenze tecniche degli operatori del Patronato Acli, soprattutto per coloro che si sono specializzati nelle consulenze in materia di immigrazione, e la propensione dell'Università di Camerino a rafforzare collaborazioni tese a favorire tra l'altro lo svolgimento di tirocini, elaborati di tesi e attività post laurea, nonché partecipazione congiunta a progetti di interesse comune.* Tra le attività congiunte, tra l'altro, l'organizzazione di seminari e convegni di interesse comune, la promozione di tirocini e di altre attività didattiche e divulgative. Questo è uno degli esempi di collaborazione che il Patronato Acli ha sempre saputo sviluppare nelle relazioni di interesse con 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: quelle 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 è significativa e va da relazioni "di legge" (ad esempio in base a convenzioni internazionali o bilaterali) a quelle "progettuali". Nel corso del 2021, ad esempio, si sono tenuti incontri significativi con le Ambasciate di Ucraina e Moldova 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.

Fornitori

Vale per il Patronato Acli la massima:

Se l'impresa tratta il fornitore come un membro prezioso del network degli stakeholder, piuttosto che semplicemente come una fonte di materiali, il fornitore risponderà quando l'impresa è in situazioni di bisogno.

Il Patronato Acli aspira a questa impostazione della relazione di interesse con i propri fornitori, tra cui le Banche. Lo fa fornendo agli stessi quella 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. Sono infatti molti i fornitori con i quali il Patronato Acli progetta prodotti nuovi (specie nel campo del software) o è disponibile ad utilizzare nuove soluzioni. Questo approccio "attivo" molte volte porta a collaborazioni, sponsorizzazioni, interventi nel sociale in cui gli stakeholder diventano partners, azioni che il Patronato Acli svolge tenendo sempre presenti i bisogni, considerati di ordine superiore, dei propri utenti.

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:

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

DI.S.CONF.
Dirigentiscuola

FEDERMANAGER
Federazione Nazionale Dirigenti di Aziende Industriali

NUOVA ASCOTI
Associazione Sindacale Chirurghi Ortopedici Traumatologi Italiani

SNADIR
Sindacato Nazionale Autonomo degli Insegnanti di Religione

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 dai clienti. I clienti (a pagamento) e gli utenti (fruitori in regime non di mercato) sono la ragion d'essere del Patronato, ragion per cui questo paragrafo è a loro dedicato. Esso è Suddiviso in due parti: nel primo si commentano alcune statistiche relative al 2021- utenti raggiunti, ripartizione per sesso, per circoscrizione geografica, eccetera; nel secondo paragrafo, si riassumono alcuni risultati dell'indagine sulla soddisfazione fatta ad un campione di utenti in relazione ad alcuni temi tra i quali, oltre al gradimento, i punti di forza, le criticità, gli aspetti da migliorare del Patronato, e così via. Iniziamo con qualche numero relativo al 2021.

I clienti raggiunti nel 2021

Il Patronato Acli ha servito nel 2021 quasi 980.000 persone (tabella 5.3).
Di queste, 418mila (pari al 42%) provengono dalla ripartizione geografica Nord-Ovest, 271mila (27%) dal Nord-Est, 150.000 (15%) dal Centro, 84.000 (8%) dal Sud e infine 53.000 (5%) dalle Isole. Il dato del Patronato si allinea in sostanza a quello dell'associazione di provenienza e a quello di altri servizi delle Acli, come il Caf, nei quali il 70% dell'utenza e della clientela proviene dal Nord.

Tabella 5.3 - Clienti del Patronato Acli per ripartizione geografica, v.a. e %

Area	Area	%
Nordovest	418.441	42,7
Nordest	271.936	27,8
Centro	150.988	15,4
Sud	84.715	8,7
Isole	53.209	5,4
Italia	*979.289*	*100,0*

Se andiamo a suddividere per sesso la clientela all'interno delle ripartizioni geografiche, si possono notare alcune significative differenze. In linea di massima, mentre nel Sud e nelle Isole i fruitori dei servizi del Patronato Acli sono equamente divisi tra uomini e donne, nel Nord ma soprattutto nel Centro vi è una prevalenza delle donne rispetto agli uomini.

In effetti, nel Nordovest si sono rivolti al Patronato il 44% degli uomini, contro il 55% delle donne, così come nel Nordest e nel Centro (43% contro 56%); mentre nel Sud e nelle isole la percentuale di donne che si sono rivolte al Patronato Acli scende al 49%. Due sono le possibili spiegazioni di questa differenza. Innanzitutto, i tassi di occupazione femminile sono storicamente maggiori al Nord che al Sud, giacché le donne del Settentrione sono entrate nel mercato del lavoro con anni di anticipo rispetto alle donne del Meridione: ciò si riflette per trascinamento sia sui servizi per il lavoro che sulla richiesta dei trattamenti pensionistici. In secondo luogo, occorre considerare la natura del Patronato Acli rispetto ad altri patronati: il Patronato Acli non è un patronato sindacale, di conseguenza non incontra la sua base di utenza nei luoghi di tradizionale appannaggio della presenza sindacale, come la grande industria del Nord - in gran parte composta di addetti uomini; ma piuttosto trova nei settori a crescente presenza di

occupazione femminile terreno fertile per fornire assistenza sui servizi lavorativi, previdenziali e assistenziali, come ad esempio il settore terziario. Di qui la differenza di utenza femminile del Nord rispetto al Sud.

La parola agli utenti

All'inizio dell'autunno 2020, i volontari di SCU attivi all'interno di 28 sedi provinciali del Patronato Acli hanno iniziato a sollecitare gli utenti che si rivolgevano al servizio, attraverso un questionario. L'obiettivo era raccogliere il punto di vista dei cittadini in quello che all'epoca sembrava il dopo-pandemia. La questione rilevante era chiaramente la qualità del servizio: nonostante le limitazioni e i protocolli di prevenzione, il Patronato Acli ha sempre continuato ad operare, anche durante il lockdown di primavera, con modalità mai sperimentate in precedenza.

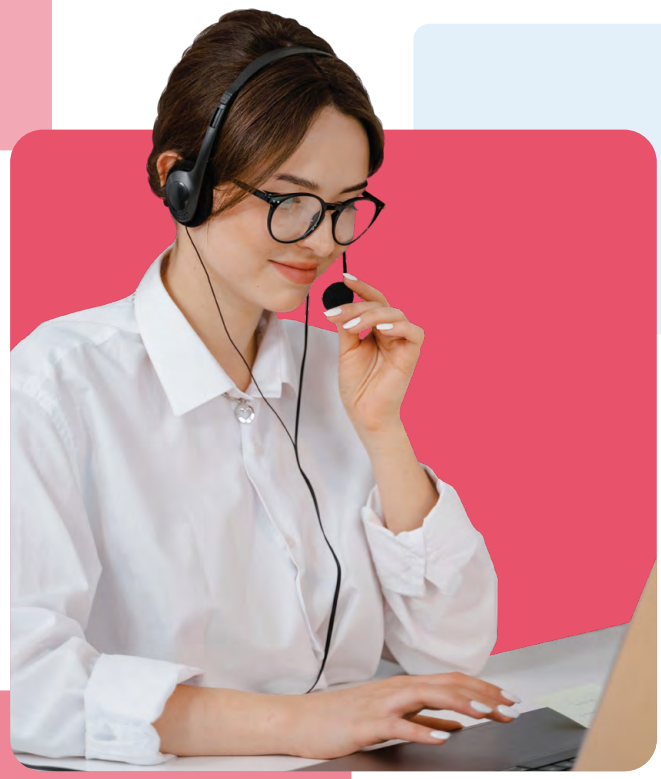
La rilevazione è stata realizzata tra ottobre e dicembre 2020 ed ha raggiunto 5.283 soggetti. Rispetto alla copertura del campione, la rilevazione ha coinvolto 26 delle 92 sedi provinciali del Patronato Acli (28,3%). Queste sedi nel complesso durante il 2020 hanno accolto il 31,7% degli utenti che si sono rivolti alle articolazioni provinciali. Per tale ragione, i dati citati non sono riferiti a tutta l'utenza del Patronato Acli ma solo a quella servita attraverso tali sedi provinciali.

Il campione degli intervistati è equamente diviso tra uomini e donne e ripartiti per decadi di età. Il 75% di essi ha dichiarato cittadinanza italiana, mentre il restante 25% ha dichiarato di essere comunitario o extracomunitario. La metà del campione ha dichiarato di avere una occupazione, mentre il 26% ha dichiarato di essere disoccupato, il 20% pensionato, il 6% studente.

Gli utenti che nell'autunno del 2020 si sono rivolti alle sedi nella stragrande maggioranza dei casi hanno trovato una risposta alle proprie esigenze e si dicono soddisfatti del servizio ricevuto: si tratta di un risultato tutt'altro che scontato e che si deve all'impegno di dirigenti, operatori, volontari. Al di là di una lettura congiunturale dei dati, ci sono elementi che si prestano a una lettura più ampia e possono essere usati per suggerire percorsi di sviluppo dell'ente.

Come confermato da anni di indagini sugli utenti al Patronato Acli, il passa parola è il principale canale con cui l'utente è venuto a conoscenza del Patronato Acli: ben l'80% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza del Patronato o tramite altre persone o tramite altri servizi delle Acli.

Le criticità sono state riscontrate dal 15% del campione intervistato e hanno riguardato in gran parte l'attesa per il



servizio, indifferentemente se sia previdenziale o assistenziale. Proprio per questo, tra le proposte di miglioramento enunciate dagli utenti intervistati, al 28% vi è quello di aumentare il numero di appuntamenti; al 27% quello di effettuare consulenze via web; al 20% la possibilità di aumentare i giorni di apertura o in aggiunta di aumentare il numero di sedi sul territorio.

6. Elevare i cittadini da uno *stato di inferiorità* giuridica: il nostro lavoro nel 2021

Elevare i cittadini da uno *stato di inferiorità* giuridica: il nostro lavoro nel 2021

6.1 I SERVIZI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

6.1.1 Il valore sociale nascosto. Alcune premesse di metodo

Parlare dei risultati produttivi del Patronato Acli nel 2021, avendo presente la prospettiva coltivata dal Bilancio Sociale, richiede alcune premesse.

La prima premessa è che i risultati produttivi, ed il loro correlato valore sociale "diretto", oltre che la loro "valorizzazione economica" dal punto di vista quantitativo, non sono l'obiettivo, in quanto tale, del ragionamento che si vuole sviluppare nel Bilancio Sociale del Patronato Acli: è infatti chiaro e palese che in ogni singola prestazione patrocinata dal Patronato Acli vi è un grande valore sociale, un bisogno che viene soddisfatto, una persona, una famiglia, che vede una risposta concreta ai proprio bisogni ed una affermazione dei propri diritti. Questo è il valore sociale di missione, che definiamo "diretto", che il Patronato Acli produce, quello che è il suo scopo sociale. Queste prestazioni,

secondo i parametri di legge, producono anche un valore economico che il Patronato Acli riceve come finanziamento pubblico, secondo un sistema a ripartizione.

La seconda considerazione è che questi proventi, che si sommano ad altre forme di contribuzione a rimessa diretta da parte degli utenti, servizi a pagamento svolti a favore di Enti o Soggetti privati, a loro volta, divenendo spese e quindi uscite, producono già di per sé un valore sociale per tutti quegli stakeholder che ne sono destinatari.

Quello che invece si vuole comprendere più a fondo nel Bilancio Sociale del Patronato Acli 2021 è come alcune sue attività produttive creino un valore sociale che si potrebbe definire "ulteriore", cioè un valore sociale che non è il risultato "diretto" del suo servizio.
Oltre a questo si indagherà poi anche un altro valore sociale, definibile "indiretto", che è invece il beneficio che gli stakeholder ricevono dall'agire del Patronato Acli come un "derivato" della sua azione.

Dunque il primo valore sociale, di tipo "ulteriore", del Patronato Acli prodotto nel 2021, attività non finanziata in nessun modo, ma per la quale sono stati sostenuti costi non indifferenti, è stata *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 solo quando la pratica richiesta dall'utente è presentata, e solo se accolta positivamente dall'Ente erogatore e, infine, solo se rientrante nel novero di quelle che hanno un punteggio che le pone tra quelle attraverso cui avviene il calcolo di ripartizione del finanziamento.

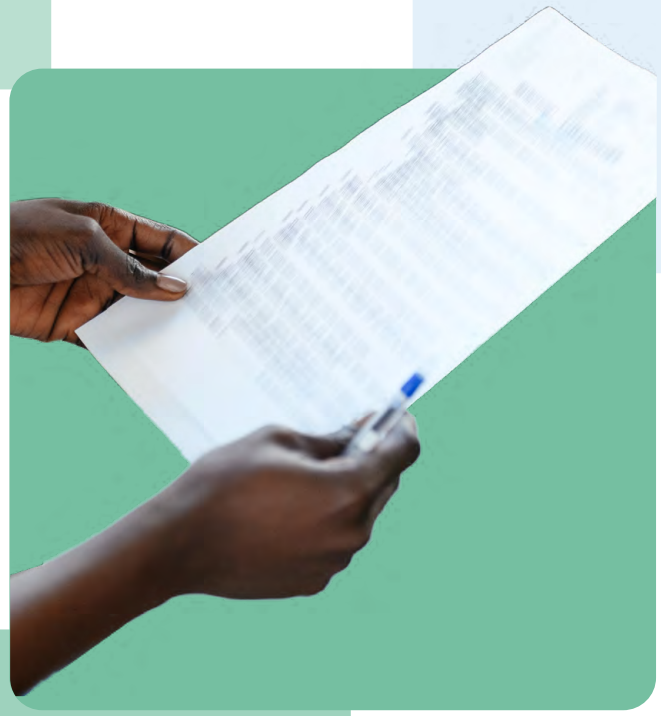
Tutta l'attività di consulenza, analisi e informazione, che sfocia nella presa d'atto della assenza di un diritto alla prestazione da parte di un utente che si rivolge ad essi, non gode infatti di nessuna forma di finanziamento. Ne consegue che la massa enorme di attività di consulenza da cui non scaturisce la predisposizione di una pratica, sono 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 ad esigere determinate prestazioni; sia degli Enti erogatori, che si sono risparmiati di 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 poi in rapporto 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 prodotto è dato nel caso in cui, all'ascolto ed alla consulenza, è seguita invece *la predisposizione di una pratica vera e propria, ma essa, alla fine del processo concessorio, non ha dato origine ad una prestazione*, anche in questo caso il Patronato Acli non riceve alcun finanziamento pubblico specifico. Quindi è questo un ulteriore valore sociale prodotto dalla somma delle pratiche che 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 2021 ha prodotto attività di consulenza e patrocinio per 1.817.371 prestazioni richieste per conto della propria utenza, le accolte sono state 1.617.596, le non accolte 199.775. 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 insostenibili. Ben oltre il dieci per cento delle pratiche presentate, per le quali il Patronato Acli ha svolto attività di analisi, studio, non hanno avuto un rimborso economico (in quanto, secondo la logica attuale del finanziamento "negative") e quindi sono state una attività comunque di alto valore sociale svolta dal Patronato Acli: quasi 200.000 persone hanno verificato tramite il Patronato Acli se avevano diritto o meno ad un beneficio sociale ed è stato acclarato che non l'avevano.

Il terzo valore sociale prodotto dal Patronato Acli nel 2021 è relativo a quelle pratiche, *istruite nuovamente dopo una attività di consulenza, analisi, calcoli, esame di documenti, spesso vari appuntamenti con gli utenti, che si sono chiuse "positive", nel senso che la richiesta è stata accolta, ma non essendo nel novero di quelle pratiche per le quali esiste una "valorizzazione economica"*, nel senso che non è prevista una loro "quotazione" con un punteggio specifico, utile alla ripartizione del Fondo di Finanziamento ai Patronati, anche se comunque fanno parte



della massa delle attività di che il Patronato Acli svolge a favore della cittadinanza e che ricevono solo un finanziamento indiretto e forfetario. Nel 2021, a fronte dello "accoglimento" di 1.617.596 pratiche, esse ammontano a ben 1.267.913.

Dunque, da tutto ciò scaturisce un'analisi chiara e precisa del valore sociale dell'azione del Patronato Acli: al netto della massa di cittadini che hanno avuto informazioni sui propri diritti, ma che non hanno iniziato nessuna pratica, e quindi non sono censiti, anche solo considerando quelli oggetto di registrazione, cioè i cittadini per i quali invece esisteva una possibilità teorica di ottenere un beneficio, e si è provveduto all'istruzione di una richiesta ad un Ente previdenziale, si può notare come su 1.817.371 "pratiche", solo 349.683 hanno avuto un preciso ed adeguato ristoro economico sotto forma di finanziamento; mentre 1.267.913, comunque positive, accolte e quindi considerate portatrici di un diritto riconosciuto, ne hanno goduto solo uno blando e, 199.775 pratiche, nessuno, perché "negative".
In termini percentuali significa che solo il 19,24 per cento dell'attività svolta è stata "valorizzata precisamente"; il 69,76 per cento "poco valorizzata"; il 10,99 per cento "per nulla valorizzata" a cui, ovviamente va aggiunta la grande massa di persone accolte, ascoltate ma a cui è stato sconsigliato di presentare una "pratica", che, se solo stimato in termini molto "ottimistici" del 20 per cento: sono altre 363.000 persone di cui il Patronato Acli ha avuto cura nella sua attività sociale e che non risultano in nessuna statistica ufficiale.

Questo è il contributo, censibile, di valore sociale “ulteriore” che il Patronato Acli ha creato nel 2021, e che può far affermare che il 70 per cento della attività svolta dal Patronato Acli nell’anno è stata l’attività che ha disposto in forma gratuita verso i propri stakeholder; mentre solo per il 30 per cento si può parlare di un servizio, comunque di alto valore sociale, che ha visto uno scambio tra “risorse pubbliche” acquisite e “beni di servizi di pubblica utilità” ceduti. 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 oltre l’impegno contrattuale degli addetti al Patronato Acli siano orientate a questo scopo.

Per questo motivo il Patronato Acli ritiene sempre più cogente, ed urgente, aprire una discussione sui meccanismi di ripartizione del Finanziamento pubblico, oltre che sulla sua misura.

Il Patronato Acli sul punto ha fatto una proposta chiara: bisogna distinguere tra i Servizi che rispondono principalmente all’efficientamento ed 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 ed 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 nel 2021 è stata la *propedeuticità 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.*

Per comprendere meglio dunque verso quali direzioni soffia il "vento del bisogno sociale" e quale "legni" e quali "vele" ha "messo in acqua" il Patronato Acli nel corso del 2021, e quindi quando conseguentemente sulla sua scia tutte le sue relazioni significative ne hanno avuto un giovamento, si è provato a fare una comparazione sulla produzione dell'anno 2016, cinque anni prima, che nel campo della Previdenza sono quasi "un'era geologica".

Nel giro di solo cinque anni, infatti, si può già notare, tra le analisi compiute, che tante prestazioni non esistevano (su 855 prestazioni rilevanti nel 2021, 109 sono nuove prestazioni che non esistevano nel 2016), altre sono scomparse (su 855 prestazioni rilevanti nel 2016, 194 non esistono più nel 2021). Il valore sociale che viene sviluppato è che di fatto, ogni 5 anni, il Patronato Acli deve analizzare, studiare tecnicamente, formare il personale addetto, organizzare la propria struttura, il proprio software, il proprio posizionamento territoriale e rivedere dunque anche la propria identità di missione e quindi la relazione con i propri stakeholder, rispetto ad oltre 469.000 singole prestazioni in termini assoluti. Il valore è molto superiore perché anche un significativo numero di prestazioni che "nominalmente" sono stabili tra il 2016 ed il 2021, in realtà si riferiscono a prodotti che sostanzialmente hanno requisiti e condizioni completamente variati, molto spesso di anno in anno.

L'analisi che si propone, in funzione del valore sociale qui definito "indiretto", prodotto dal Patronato Acli nel 2021, è ristretta alla sola attività in Italia nei dati di dettaglio. Essa è stata fatta per settori di attinenza, vale a dire che le singole pratiche patrocinate sono state raggruppate per settori omogenei rispetto agli stakeholder, al fine di consentire una lettura aggregata finalizzata in tal senso. Tuttavia, quello che conta, visto che ogni prestazione ha comunque il suo valore specifico soggettivo indefettibile per ogni singolo specifico utente che la richiede, è capire i movimenti del bisogno sociale come tendenze in generale, non tanto la "qualità" oggettiva della singola prestazione svolta.

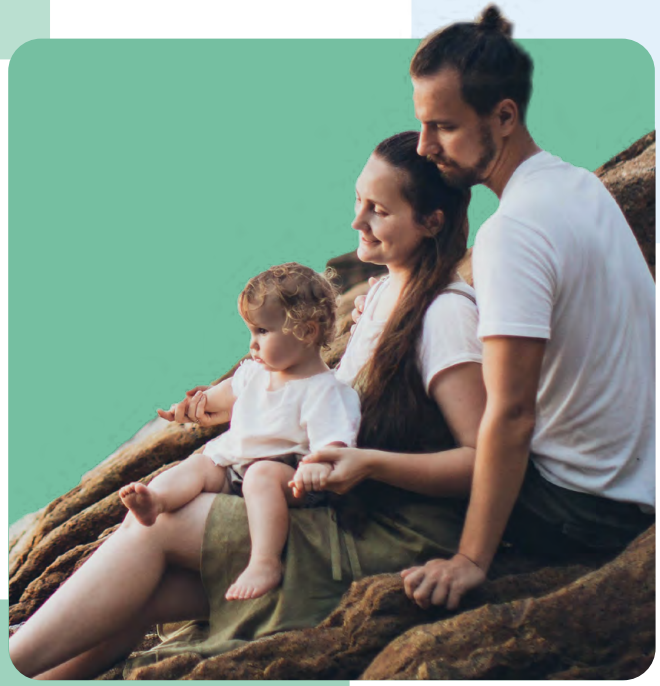
6.1.2 Prestazioni di natura sociale

Il primo raggruppamento preso in considerazione è quello delle “Prestazioni di natura sociale”. Si può notare che le pratiche legate a prestazioni sociali tra il 2016 ed il 2021 sono cresciute di ben il 467 per cento. Un dato eclatante che però è viziato dalla presenza di una prestazione attiva esclusivamente nel 2021, il Reddito di Emergenza, che oltre ad essere temporaneo, interessa una platea spropositata di individui in un singolo anno in rapporto alla platea media di utenti di una qualsiasi prestazione consolidata. È incontrovertibile che il suo valore sociale sia elevatissimo, perché si è trattato di interloquire con soggetti che si sono trovati in tempi rapidissimi in una situazione di sofferenza economica, molto spesso appartenenti a categorie che mai in passato avrebbero pensato di dover affrontare un problema di questo genere, e che quindi, oltre al Servizio, hanno anche comportato un eccezionale concentrato carico di “accoglienza solidale” da parte delle operatrici ed operatori del Patronato Acli, oltre che a determinare azioni organizzative, peraltro con la prospettiva della loro assoluta transitorietà, altrettanto eccezionali. Il Patronato Acli ha retto molto bene a questo “impatto” ed anzi ha mostrato capacità di resilienza inaspettate: il valore sociale è stato quello di accogliere “tutti”, e mettere velocemente destinatari ed Istituzioni nelle condizioni di dare operatività a questa iniziativa, anche nel ristrettissimo tempo previsto dalle

norme. Se tuttavia si depura il dato dalla presenza del Reddito di Emergenza (REm), comunque l'aumento nel quinquennio è stato del 148 per cento. Sicuramente dunque esiste un disagio sociale in aumento, in parte esistono anche nuove prestazioni, tra cui la preponderante è il Reddito di Cittadinanza, che indicano una prima presa in carico forte da parte della politica del problema, tuttavia resta il dato che questo disagio è in aumento.

6.1.3 Prestazioni a favore della famiglia

Il secondo raggruppamento è quello delle "Prestazioni a favore della famiglia". Anche in questo caso nel quinquennio c'è un aumento delle pratiche gestite, del 34 per cento. Scorrendo i dati si può esaminare come in questo caso vi sia un bisogno sociale, stabile nel 2021 rispetto al 2016, ma che allora non trovava molte risposte. Oggi, lentamente, con la creazione di nuove prestazioni dedicate, questo bisogno emerge, perché trova una "finalizzazione" assistenziale. Pratiche come l'estensione degli aventi diritto degli assegni familiari dal 2016 al 2021 (l'assegno unico universale non ha impatto sul 2021); premi alla nascita; contributi asilo nido; congedi parentali; permessi ex L.104/92 ed altre indicano, a vedere i dati, che il "bacino del bisogno sociale familiare" è ancora "pieno" ma che si è cominciato a svuotarlo. Il valore sociale del Patronato Acli, al di là di accompagnare alla singola prestazione, è stato quello di essere in grado di non "parcellizzare" la dimensione delle persone che si rivolgono ad esso. Il Patronato Acli non lavora per segmenti, lavora



sull'insieme della dimensione del bisogno sociale della persona nella sua complessità e singolarità. Tutti questi elementi sono quel bagaglio di valutazioni, analisi, proposte che l'utente trova rivolgendosi al Patronato Acli, il quale, per volontà, ma anche suo malgrado, gioca un ruolo di "supervisore" sociale di ogni singolo individuo, molto spesso tuttavia in grado di analizzare e censire il contesto, ma senza adeguate interconnessioni, senza un ruolo sistemico adeguato alla interfaccia che ha con la popolazione.

6.1.4 Previdenza di secondo e terzo pilastro

Un terzo settore analizzato è quello della "Previdenza di Secondo e Terzo pilastro", cioè la previdenza integrativa e complementare. Anche in questo caso dal 2016 al 2021 si vede un incremento del 28 per cento, dunque costante, ma i dati indicano essere comunque troppo lento, rispetto alle aspettative che il Sistema previdenziale italiano ha sul ruolo di questo segmento rispetto ai trattamenti di quiescenza futuri. In questo ambito, il valore sociale "indiretto" che il Patronato Acli ha è quello di far comprendere l'efficacia delle politiche pubbliche in un campo come questo, dell'esigenza di approcciarsi in termini positivi a queste forme di previdenza integrativa, badando al proprio futuro, specie in età precoce, che al momento è visibilmente bassa; nel costruire, a prescindere da numeri ancora non molto significativi, cultura, competenza e servizio. I numeri indicano chiaramente anche che il Decisore pubblico deve rivedere l'approccio a questo segmento della previdenza, i cui i risultati

sono modesti rispetto alla enorme aspettativa di trasformazione del destino previdenziale di tanti cittadini. Peraltro l'analisi dei dati indica un approccio a queste forme di complementarietà previdenziale che risente molto del contesto più che delle aspettative, basti pensare che la prestazione con l'aumento statistico più elevato nel quinquennio, ben il 330 per cento in più è la "Liquidazione esclusivamente in capitale" che non può essere interpretata in termini ottimistici di maturità dell'approccio a queste forme di accompagnamento al periodo di quiescenza.

6.1.5 Prestazioni previdenziali in senso stretto

Il raggruppamento delle "Prestazioni previdenziali in senso stretto": delle pensioni, provvidenze di quiescenza, vede un incremento del 5 per cento, in sostanza ribadisce la stabilità del bisogno sociale, che però è legato a norme generalmente stringenti ed il cui andamento ha una linea a tratti sinusoidale solo in seguito ad una legislazione di maggior o minor favore rispetto a forme anticipate di quiescenza, quindi si "Impenna" leggermente quando alcune condizioni di legge lo consentono, per poi tornare su una curva molto piatta. Il valore sociale del Patronato è quello, non retribuito, della consulenza previdenziale, fondamentale in questo settore perché necessariamente contestualizzata rispetto alla situazione economica, patrimoniale, parentale, di salute, sociale di ciascun individuo. Potersi ritirare prima dalla attività lavorativa, scontando trattamenti economici inferiori, è una scelta che comporta

enorme ponderazione ed analisi del contesto, delle prospettive. Un “vestito su misura” che comporta tempo, fiducia, disponibilità, a cui il Patronato Acli non si sottrae ma che sicuramente genera costi per essere realizzato, cioè risorse che vengono investite per svolgere al meglio questa attività di consulenza, le cui pratiche censite sono solo un aspetto dell’impegno profuso.

6.1.6 Pratiche relative a lavoratori attivi

Un raggruppamento molto interessante è quello definibile di “Pratiche che interessano lavoratori attivi”, cioè tutte quelle pratiche che di fatto impattano con lavoratori ancora in attività e non in quiescenza o alle soglie della quiescenza. Il numero totale delle pratiche vede dal 2016 al 2021 una riduzione del 4,7 per cento. Questo dato però dipende in buona parte da un lato dai grandi numeri generati dal settore delle indennità di disoccupazione che inficiano tutti gli altri del raggruppamento e da una scelta associativa di favorire un sostegno di settore tramite altri Soggetti di sistema nel mondo del lavoro di cura. Depurato da questi due elementi il raggruppamento vede invece una crescita media di oltre il 30 per cento, e dalle curve si può vedere chiaramente come l’aiuto a trovare lavoro (nelle forme consentite agli Istituti di Patronato, del sostegno e della intermediazione se autorizzati dal Ministero del Lavoro o accreditati a livello regionale) e le questioni contrattuali o comunque legate al rapporto di lavoro, vedono ormai il Patronato Acli come ritenuto socialmente uno dei soggetti a cui

ci si può riferire. La tendenza trainante a rivolgersi ad esso vede una domanda di orientamento e protezione sociale che ha solo bisogno di essere intercettata, in quanto presente e bisognosa di ascolto e accompagnamento. Il valore sociale "laterale" generato dal Patronato Acli è un servizio che unisce le questioni "lavoratore/datore di lavoro" a questioni come "sostegno al reddito" a questioni come "immigrazione e diritti correlati" ed altre attività più specifiche e "tradizionali" dello stesso. Il lavoro discontinuo, precario, sottopagato, abbisogna di "risposte miste" di cui solo una quota risiedono nel mondo del lavoro, mentre un'altra quota risiedono nel mondo del welfare. Padroneggiare entrambi "gli elementi" è oggi fondamentale, ed il Patronato Acli, nuovamente, è partito da piccoli numeri e poche aspettative, per costruire un suo percorso di Servizio dall'alto contenuto sociale in grado di guardare questo specifico bisogno sociale da varie angolature, fornendo una risposta adeguata. L'aspettativa è che anche le Istituzioni si rendano conto di come i lavoratori oggi abbiano esigenza di risposte "stratificate" e che consentano agli Istituti di Patronato, con apposite scelte normative e di sostegno, di svolgere un ruolo di servizio sociale che non appare residuale ma anzi in forte crescita in un contesto di "welfare mix", dove politiche passive ed attive del lavoro siano sempre più intercorrelate.

6.1.7 Prestazioni relative alla salute

Un altro raggruppamento è quello delle invalidità, inabilità ed in genere attività poste in essere legate alla salute dell'individuo (esclusi gli infortuni e le malattie professionali). Il dato del raggruppamento indica una flessione del 18 per cento tra il 2016 ed il 2021. In realtà questo dato, abbastanza singolare rispetto alle attese, è dovuto, alla lettura di dettaglio dei dati, molto alla emergenza Covid 19 che si è protratta comunque durante il 2021: si tratta di attività che richiedono la presenza dell'utente, una verifica fisica da parte di Autorità sanitarie, una procedura amministrativa "in presenza", condizioni particolari che alterano il dato di riferimento, e che andranno rianalizzate ad emergenza superata. Il giudizio dal punto di vista del valore sociale prodotto rimane essenzialmente alto, trattandosi di azioni di sostegno all'accesso a prestazioni che riguardano la salute delle singole persone ed il sostegno alle famiglie che condividono questo problema.

6.1.8 Prestazione a favore degli stranieri

Un settore che ha subito sicuramente "una battuta di arresto", tra il 2016 ed il 2021, è quello delle "Prestazioni specifiche a favore degli stranieri". Dal 2016 al 2021 queste prestazioni hanno subito una riduzione del 51 per cento. Anche in questo caso è di maggiore ausilio "guardare" i singoli sottogruppi delle prestazioni: crollati i permessi/nulla osta per lavoro autonomo; crollati i rinnovi di permesso per lavoro stagionale; crollati i permessi di soggiorno

per motivi vari; ridotte alla metà le richieste di cittadinanza italiana. Cresciuti solamente i nulla osta al ricongiungimento familiare ed i test per la lingua italiana. Si tratta dell'effetto combinato di politiche che non favoriscono flussi ordinari ed ordinati di immigrazione in Italia e le conseguenze dell'emergenza Covid, che ha ingenerato persino flussi in uscita di particolari settori di immigrazione, tipo quello per lavori di cura.

Si tratta nel 2021, da un lato, di una valutazione che appare ancora "turbata" dalla presenza di provvedimenti relativi alla pandemia Covid 19, ed anche ad una serie di prestazioni di emergenza ed esse legate; dall'altro, una situazione che ancora non vede il "follow up" di tutte le conseguenze sociali della Pandemia che si stanno sviluppando nel medio lungo periodo e che ora è ulteriormente aggravata dalle conseguenze economiche della guerra ai confini dell'Unione Europea tra Federazione Russa ed Ucraina.

6.2 DARE VOCE AI CITTADINI

6.2.1 Iniziative di servizio

Accanto ai servizi tradizionali del Patronato, il 2021 ci ha visto affrontare una riforma e una calamità: la riforma riguarda l'assegno universale per la famiglia; la calamità, come tutti ben sappiamo, riguarda l'emergenza COVID.

Transizione all'Assegno familiare universale

Per quanto riguarda la riforma degli assegni familiari, il passaggio dall'assegno tradizionale all'assegno universale ha comportato sei mesi di transizione, con un regime amministrativo provvisorio, materializzatosi nell'adozione di un assegno temporaneo per i figli minori. In prima linea nell'ottenere l'esigibilità dei diritti, il Patronato Acli ha aperto una pagina di servizio chiamata *www.assegnounico2021.info* per fornire tutte le informazioni necessarie.

Reddito d'emergenza

Oltre alla fase transitoria per gli assegni familiari, abbiamo gestito l'emergenza COVID, per la quale, accanto a numerosi strumenti di carattere previdenziale e assistenziale, il governo ha previsto anche l'instaurazione del cosiddetto reddito di emergenza. Sulla falsariga dell'assegno unico, abbiamo aperto la pagina di servizio Internet *www.rem2021.info* in cui i cittadini italiani aventi diritto avrebbero trovato tutto ciò di cui avevano bisogno per ottenere questa nuova prestazione (informazioni, procedure, modulistica, assistenza e richiesta appuntamenti).

6.2.2Campagne di sensibilizzazione, di tutela e agenda politica

La dirigenza del Patronato Acli non soltanto coordina i servizi, ma sostiene anche le campagne di sensibilizzazione, di tutela e l'agenda politica delle Acli in materia previdenziale e assistenziale. Il Patronato Acli, fin dalla sua fondazione, ha sempre prodotto pensiero ed elaborazione culturale, allo scopo di migliorare non solo l'esigibilità dei diritti esistenti, ma anche di costruire nuovi diritti e nuovi strumenti.

In linea con la nostra storia, nel 2021 abbiamo dato voce a diverse iniziative.

Oltre quota 100

Lettera aperta del presidente Ricotti sul Sole 24 ore del 7 ottobre 2021

Oltre quota 100 è un'iniziativa del Patronato Acli finalizzata a reintrodurre un principio universale e strutturale di equità e flessibilità. Non si riesce più a garantire equità di trattamento nel labirinto di finestre pensionistiche che si sono aperte negli ultimi anni. Per questo, con una lettera aperta del presidente Ricotti sul Sole 24 ore del 7 ottobre del 2021, abbiamo proposto come principio generale che, fermo restando un minimo numero di anni di età e di contribuzione, i contribuenti siano liberi di scegliere quando andare in pensione senza dover attendere soglie non sopportabili, come la prospettiva di ritirarsi a 71 anni attualmente previste per le "nuove generazioni" del sistema contributivo. Una scelta strutturale e universale di pensionamento, che tuttavia salvaguarda l'equità del trattamento nella misura in cui riduce la prestazione pensionistica in funzione dell'età di accesso e dei contributi versati dal cittadino.

D'altro canto, occorre rendere socialmente sostenibile la prospettiva pensionistica delle nuove generazioni, condannate, in assenza di una riforma, a vivere non soltanto nella precarietà lavorativa ma un domani a vivere con una pensione di serie B. Per questo proponiamo di rendere obbligatorio un sistema pensionistico integrativo che affianchi la contribuzione generale, In vista di quel recupero di equità contributiva di cui si inizia a sentire una pressante necessità.

Ritardi nella domanda di invalidità civile

Da una analisi svolta nel 2021 è emerso che il 75% delle domande per l'invalidità civile vengono trattate più di due mesi dopo l'invio della domanda, e solo nel 25% dei casi i tempi di chiamata per l'accertamento sanitario delle visite ordinarie avvengono entro i 60 giorni: accanto a situazioni locali prive di particolari criticità, si registrano segnalazioni di forte difficoltà dove i tempi di attesa possono superare anche i 6 mesi.
Da ciò si evidenziava come l'arretrato di 795mila visite (dato aggiornato al 31 maggio 2021) dell'area dell'invalidità civile, quindi anche dell'indennità di accompagnamento, dovesse essere azzerato in tempi brevi, con un piano di intervento mirato e coordinato dall'INPS tra i vari attori del processo di definizione delle pratiche.

Più in generale, la visita agli atti deve essere la prassi operativa prioritaria, evitando quanto più possibile le visite in presenza che hanno un maggior impatto organizzativo. Ridurre drasticamente i tempi di accertamento e di definizione della pratica di invalidità civile è un'emergenza che richiede tempestività d'azione e un coordinamento operativo chiaro.

Il Presidente Ricotti ha voluto anche sottolineare la stretta collaborazione tra l'INPS e il Patronato "un lavoro sinergico positivo tra istituti, dove, pur riconoscendo le difficoltà che ci sono state, - ha aggiunto Ricotti - ciascuno ha dovuto ridisegnare le proprie modalità operative e organizzative. È stato un lavoro straordinario, fatto insieme, per assicurare ai cittadini la tempestività di accesso e l'erogazione delle molteplici prestazioni di tutela che venivano di volta in volta emanate dal Governo e dal Parlamento. Unire le reti dei servizi di welfare ha facilitato e agevolato il cittadino, è un risultato di tutti dove sentiamo la necessità di avviare quanto prima con l'Istituto la revisione del Protocollo d'intesa INPS-Patronati, oggi datato 2012: il mondo è cambiato e siamo cambiati anche noi."

6.3 L'ATTIVITÀ DI ELABORAZIONE CULTURALE

6.3.1 Eventi

Convegno sull'economia sociale

Nel 2021 il Patronato Acli, come componente del Sistema di Servizi ed Imprese sociali Acli, il 2 e 3 dicembre, ha partecipato al Convegno "L'economia sociale che crea valore" -che è anche una specifica ricerca del partner Iref- dove ha contribuito all'analisi ed alle proposte in merito a: umanità digitale tra tecnologia e valori; come migliorare la rete di servizi a favore dei lavoratori; Responsabilità sociale d'Impresa e promozione dell'uomo attraverso il lavoro; i lavoratori dei servizi Acli durante la Pandemia; il credito, un investimento per le persone che investono sul loro futuro. Contributi che l'Istituto ha cercato di riversare non solo nei rapporti con i propri collaboratori ma anche con i propri partners.

Vent'anni della legge 152

L'11 novembre 2021 è stato organizzato un convegno dal Patronato Acli a vent'anni di distanza dalla legge 152, che ribadiva l'importanza del ruolo dei patronati nella società italiana. Ospiti di questo convegno, Mimmo Lucà, ex parlamentare e primo firmatario della legge; Benedetto della Vedova, sottosegretario agli Esteri; Tiziana Nisini, sottosegretaria del Ministero del lavoro e delle politiche sociali; Franco Bettoni presidente dell'INAIL; Pasquale Tridico, presidente dell'Inps; e Tommaso Nannicini, presidente della commissione bicamerale per il controllo sulle attività degli enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Il dibattito, che ha visto la partecipazione del presidente Acli Manfredonia e del presidente del Patronato Acli Ricotti, è stato moderato dalla giornalista Giada Valdannini.

L'accordo con l'ANM e il concorso per il premio Satta

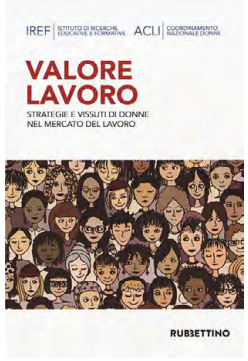
Tra le iniziative che il Patronato ha posto in essere, ve ne sono due di particolare rilevanza: un accordo con l'Associazione nazionale magistrati; e la pubblicità del nuovo premio Satta, riservato a laureandi o dottorandi che scrivono la loro tesi di laurea e di dottorato su materie previdenziali e assistenziali. Quello con l'Associazione nazionale magistrati è un accordo di servizio che mette a disposizione le competenze, la rete, i servizi di informazione, consulenza e tutela del Patronato a favore di tutti gli iscritti dell'Associazione che al Patronato volessero rivolgersi.

Salvatore Satta è stata una figura importante nella storia del Patronato Acli. Nelle parole del presidente delle Acli Manfredonia, è stato innanzitutto un operatore del Patronato Acli che ha incontrato il disagio e i problemi dei cittadini per risolverli", successivamente ha formato centinaia di operatori del Patronato Acli che oggi esercitano la loro consulenza in tutte le sedi del territorio italiano. Per onorare la sua memoria e per diffondere lo studio della previdenza sociale, il Patronato Acli ha promosso il premio Satta, rivolto agli studenti dei percorsi di laurea magistrale, al fine di incoraggiare l'assegnazione di tesi di laurea in materia previdenziale e assistenziale. Il premio è riservato a tutte le tesi di laurea magistrale o specialistica dedicate al tema previdenziale e scritte entro l'anno solare e prevede un premio di € 5.000 che viene assegnato al vincitore nel corso di una giornata di studi organizzata presso il Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro nell'anno successivo. Quest'anno, la giornata è stata organizzata il 7 aprile 2022.

6.3.2 Iniziative

L'accordo con l'Università di Camerino

Ad aprile 2021, il Patronato Acli e l'Università di Camerino hanno stipulato un accordo di collaborazione per lo svolgimento di alcune iniziative di reciproco interesse. Da un lato, il Patronato Acli metterà a servizio dell'Università le competenze tecniche dei propri specialisti, soprattutto di coloro che si sono specializzati in materia di immigrazione; dall'altro, l'Università di Camerino riconoscerà crediti formativi universitari e organizzerà corsi intensivi su materie di interesse degli operatori del Patronato Acli, rafforzando allo stesso tempo la collaborazione, tesa a favorire lo svolgimento di tirocini, elaborati di tesi e attività post laurea dedicate.



L'attività di ricerca con Iref

Oltre all'attività di convegnistica, alla pubblicazione di riflessioni sulla giurisprudenza previdenziale e ad accordi con l'università, il Patronato Acli produce elaborazione culturale attraverso la ricerca sul campo, avvalendosi della collaborazione dell'Istituto di ricerca delle Acli, Iref. Nel corso del 2021, oltre alla stesura del presente Bilancio Sociale, la collaborazione con l'Istituto di ricerca si è intensificata, allargando il ventaglio della collaborazione non solo al bilancio sociale, ma ad una serie di indagini effettuate sul personale e sugli utenti residenti in Italia e all'estero, al fine di monitorare in tempo di Covid e di isolamento sociale da un lato il clima lavorativo e dall'altro la soddisfazione del servizio nel nostro Paese e all'estero. Ne sono scaturite diverse indagini e pubblicazioni che hanno riguardato il personale dei servizi Acli e gli utenti dei servizi.

7. La gestione economica

Conto economico (in euro)	31/12/2021	31/12/2021
A) Valore della produzione	**79.802.729**	**66.691.318**
1) Finanziamento Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali		
- Contributo dal Ministero anno in corso	40.229950	39.101.757
- Contributi dal Ministero anni precedenti	13.057.476	3.827.133
2) Contributo dell'Ente Promotore	36.086	103.491
3) Altri proventi	7.928.929	6.948.482
4) Altri contributi	18.550.288	16.710.455
B) Costi della produzione	**75.970.044**	**64.290.312**
5) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	747.193	879.802
6) Per servizi	36.682.315	34.403.079
7) Per godimento di bene di terzi	4.931.398	4.812.199
8) Per il personale	7.298.620	7.315.592
a) Salari e stipendi	7.298.620	7.315.592
b) Oneri sociali	2.055.185	2.098.748
c) Trattamento di fine rapporto	611.991	574.212
d) Altri costi	40.320	37.415
9) Oneri per collaboratori volontari	0	0
10) Oneri per la formazione	67.978	41.821
11) Per gli organi direttivi edi controllo	157.678	203.291
12) Consulenze Giuridiche e medico-legali	529.455	513.021
13) Ammortamenti e svalutazioni	529.455	513.021
a) Ammortamento immobilizzazioni immateriali	78.361	145.828
b) Ammortamento immobilizzazioni materiali	735.396	550.537
c) Svalutazione dei crediti compresi nell'Attivo Circolante	880.478	874.201
14) Accantonamenti per rischi	13.637.114	2.918.619
15) Altri accantonamenti	2.977.320	3.292.938
16) Oneri Sedi Estere	0	0
17) Oneri diversi di gestione	4.539.242	5.629.009
Differenza tra Valore e Costi della Produzione (A-B)	**3.832.685**	**2.401.006**

Segue tabella >>

Segue tabella >>		
C) Proventi ed oneri finanziari	**432.274**	**622.447**
18) Proventi da partecipazioni	4.500	133
19) Interessi ed altri proventi finanziari	5.512	13.679
20) Interessi ed altri oneri finanziari	442.286	636.259
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie	**3.060**	**4.097**
21) Rivalutazioni	0	0
22) Svalutazioni	3.060	4.097
Risultato prima delle imposte (A + B +/- C +/- D)	**3.397.351**	**1.774.462**

7.1 PROSPETTO DEL CONTO ECONOMICO AL 31 DICEMBRE 2021

La gestione economica del Patronato Acli per l'anno 2021 ha prodotto un risultato migliore rispetto al 2020. A fronte di un aumento dei costi di produzione, il contemporaneo aumento del valore della produzione e al tempo stesso la diminuzione degli oneri finanziari hanno portato in dote un avanzo di gestione tre volte superiore a quello dell'anno precedente.

Il valore della produzione si è attestato al 31 dicembre a circa 80 milioni di euro. Il 16% di essi deriva da contributi che il Ministero del Lavoro doveva per i servizi resi dal Patronato agli utenti negli anni precedenti. Rispetto al 2020, l'aumento della produzione è stato di circa 13 milioni di euro, derivante in gran parte dall'erogazione di arretrati da parte del Ministero stesso.

I costi di produzione nel 2021 sono saliti a quasi 76 milioni di euro, in aumento di circa 11 milioni rispetto al 2020, come accennato. Tale aumento in realtà deriva per la sua totalità da accantonamento a fondo rischi per un pari importo, più che da un aumento puntuale dei costi. È una scelta cautelativa, improntata alla prudenza da parte del Comitato Direttivo Nazionale, a seguito di un'analisi di scenario carica di incertezze. Le altre voci di costo rimangono sostanzialmente stabili.

Conseguentemente, il saldo di produzione è passato da 2,4 milioni a 3,8 milioni di euro, un aumento del 59% rispetto al 2020.

Sul fronte della gestione finanziaria, c'è stato un recupero di risorse di circa 190.000 €, giacché si è passati da oneri finanziari per 620.000 € del 2020 a 432.000 € nel 2021.

Nonostante un'imposta di 1,7 milioni di euro, superiore di 0,5 milioni di euro rispetto all'anno precedente per il ripristino dell'IRAP che era stata ridotta dal Governo nel 2020, la gestione dell'esercizio 2021 ha prodotto un avanzo di 1,7 milioni di euro dopo le imposte - circa 1,2 milioni di euro in aumento rispetto all'avanzo di gestione dell'anno precedente. L'avanzo è stato accantonato a patrimonio netto andando a incrementare il capitale di risparmio.

8. Una comunicazione vivace e concreta

Una comunicazione vivace e concreta

8.1 GRAFICA AZIENDALE

Dal 1° marzo 2021 la comunicazione corporate è stata rinnovata. Dapprima sulle pagine social Facebook e Twitter e a seguire sul sito web patronato.acli.it, sono state introdotte importanti novità sul versante della grafica e dei contenuti.

8.2 SOLUZIONI PER TE SUL WEB E SUI SOCIAL NETWORK

Una medesima architettura, infatti, contraddistingue sia la navigazione sul sito web sia quella sui social network: abbiamo pensato il nostro lavoro suddividendolo per aree, Soluzioni per te, in modo tale da aiutare l'utente a raccogliere informazioni e indicazioni necessarie per muoversi nel difficile mondo del diritto, previdenziale e assistenziale e tutelare realmente i suoi diritti.

Le news e le storie

Ogni area è contraddistinta da un logo e da un colore diverso, così da facilitare l'identificazione. Inoltre, all'interno di ciascun'area, forniamo due servizi fondamentali: le News e le Storie.

I numeri sul web e sui social network

Sono state quasi 4.300.000 le visite ai siti web del Patronato Acli nel 2021- comprendenti sia il sito istituzionale www.patronato.acli.it sia le landing page tematiche di servizio www.rem2021.info sia www.assegnounico2021.info (vedi paragrafo sotto sulle iniziative di servizio).

La nostra strategia di informazione si è concretizzata anche nell'utilizzo contenutistico dei social network, con 192 post pubblicati nel 2021 sulla pagina Facebook @patronato.acli.it e 142 tweet pubblicati sul profilo Twitter @patronatoacliIT.

Consulenti per passione.

Due sono stati gli hashtag che abbiamo scelto nel 2021 per la nostra campagna di comunicazione: #ConsulentiPerPassione e #SiamoViciniATe. Consulenti per passione: un claim identificativo, l'essenza del nostro fare. È la specificità operativa e di senso, dove vogliamo fare la differenza. È la nostra impronta di valore che identifica la relazione con la persona-cliente. Consulenti per passione evoca in particolare competenza e dedizione, tenacia nell'affrontare le difficoltà, disponibilità all'ascolto e a capire bene la questione, nonché la ricerca di soluzioni su misura.

Siamo vicini a te.

Mai come in questi periodi l'essere vicini rappresenta una sicurezza per il cittadino, per le famiglie e per le comunità. L'essere vicini nelle varie accezioni, con una presenza capillare sul territorio (sedi: noi siamo qui); una vicinanza emotiva (siamo con te); e una vicinanza tecnologica, che accorcia ulteriormente le distanze tra Patronato Acli e utenti.

9. Gli organi di garanzia e controllo

Gli organi di garanzia e controllo

9.1 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 previsto che, in caso di discioglimento di un Comitato Direttivo, esso può adire il Collegio dei Probiviri delle Acli Nazionali, utilizzando dunque un Organo di garanzia esterno al perimetro del Patronato Acli, ma conferente in quanto contenuto nel perimetro del Sistema Acli.
Per quanto attiene al monitoraggio, l'organo di controllo del Patronato Acli è il collegio dei revisori dei conti. Fino al 13 aprile 2021 il collegio dei revisori è stato composto da:

PRESIDENTE	MEMBRO	MEMBRO
Rosella Pellegrini	**Fabrizio Angelelli**	**Marina Montaldi**

A seguito del congresso nazionale delle Acli, e della elezione dei nuovi organi direttivi, a partire dal 14 aprile 2021 il collegio dei revisori è composto da:

PRESIDENTE	MEMBRO	MEMBRO
Marina Montaldi	**Fabrizio Angelelli**	**Stefano Zambelli**

10. Generare valore sociale. Alcuni contributi del Patronato Acli alla giurisprudenza previdenziale e assistenziale italiana

Generare valore sociale. Alcuni contributi del Patronato Acli alla giurisprudenza previdenziale e assistenziale italiana

10.1 CREARE VALORE SOCIALE SOLLECITANDO LA GIURISPRUDENZA

Il Patronato Acli eroga servizi previdenziali e assistenziali a favore dei cittadini italiani, effettua attività di advocacy su diritti previdenziali non fruiti e infine contribuisce a produrre elaborazione culturale sui medesimi temi. Un contributo di valore sociale poco conosciuto nel Paese riguarda il ruolo che il Patronato Acli ha rivestito in alcuni passaggi della giurisprudenza previdenziale e assistenziale italiana, attraverso l'assunzione di cause pilota o in assistenza dei propri clienti in sede giudiziale, per far valere diritti altrimenti non esigibili. In questo Bilancio Sociale vengono pubblicati tre contributi di figure di spicco della storia del Patronato Acli.

1998

DANIELE ROSSINI

Nato ad Isola Liri il 4 dicembre 1934 e morto a Bruxelles il giorno 8 aprile 2014. È emigrato in Belgio negli anni sessanta e dopo un breve periodo di insegnamento è entrato nel Patronato Acli. Si è occupato prima dell'assistenza dei minatori italiani e poi di tutti gli emigrati italiani, specie sul fronte previdenziale e sanitario.
Tra gli innumerevoli interventi significativi a favore degli emigranti, sicuramente il suo risultato più importante fu l'impulso che portò alla sentenza della Corte Europea nel procedimento di Stinco Antonio contro INPS del 24 settembre 1998. Con essa si è affermato che anche trattamenti economici specifici di uno Stato dovevano essere presi in considerazione nella base di calcolo del cumulo e del pro-rata della pensione virtuale, anche se essi non fossero stati supportati da contributi versati effettivamente, come nel caso della pensione di vecchiaia italiana integrata al minimo. In sostanza se un emigrato avesse lavorato in più Stati ma in nessuno avesse raggiunto i requisiti per la pensione, si sarebbero cumulati tutti i contributi su cui calcolare la pensione. Poi ogni Stato avrebbe pagato un pro-rata in base ai contributi versati nel suo Stato. La sentenza inoltre dispose che la rata sarebbe stata calcolata non solo sui contributi versati ma anche su trattamenti integrativi eventualmente concessi da uno Stato, facendo in tal modo aumentare l'importo della prestazione previdenziale a cui il lavoratore avrebbe avuto diritto.

2010

GIOVANNI SALTALAMACCHIA

Nato a Belluno il primo aprile del 1959, Gianni per gli amici, diede avvio al suo lavoro nel Patronato Acli il primo dicembre 1978, attività esercitata con passione fino al 2021, anno della pensione. Per gran parte del suo tempo professionale si è occupato di invalidità ed in particolar modo di tutela Inail. Dal 2005 entrò a far parte del gruppo di formatori, mentre dal 2013 divenne membro dello staff della sede centrale.
Profondo conoscitore della materia previdenziale Inail, nella sua esperienza professionale ha maturato competenze che gli hanno consentito di coniugare tre ambiti differenti: quelli normativi e giurisprudenziali; quelli procedurali interni dell'Istituto; ed in alcuni casi anche competenze di natura medico legale, permettendogli in tal modo di maturare un approccio interdisciplinare alle diverse casistiche. Ha sviluppato, inoltre importanti capacità nell'ambito della formazione che, unite alla sua disponibilità verso i colleghi, lo hanno reso un punto di riferimento per tutti i lavoratori del Patronato.
Impegnato anche a livello locale, nel 2016 ha predisposto un approfondimento per il libro "Minatori della Valbelluna" sulla legge 1115 del 27.07.1962, la quale estese i benefici Inail relativi alla silicosi anche agli italiani che avevano lavorato nelle miniere di carbone in Belgio. Tra le innumerevoli situazioni risolte, due i casi particolari per i quali viene ancora ricordato dai colleghi: il riconoscimento nel 2010 della rendita ai superstiti per un pilota elicotterista, di norma non tutelati dall'Inail, che valse anche una lettera di ringraziamento da parte dell'Unione piloti; ed il riconoscimento di un indennizzo Inail per malattia professionale a seguito di encefalopatia per morso di una zecca, cosa non semplice da dimostrare.

2020

SALVATORE SATTA

Nato a Castelsardo (SS) l'11 novembre 1950, si trasferisce giovanissimo a Savona, dove consegue la maturità classica nel 1969, presso il locale Liceo classico statale.
Dopo aver assolto gli obblighi di leva, nel 1973 approda alle ACLI di Savona e successivamente, nel giugno del 1974, viene assunto dal Patronato Acli ed assegnato come operatore presso la sede provinciale di Savona.
Nel 1985 il suo primo incarico direttivo quale reggente della sede provinciale di Imperia, dalla quale fu trasferito nel 1990 a Savona per rivestire prima il ruolo di vicedirettore provinciale e poi, dal 1995, quello di direttore provinciale.
Nominato direttore regionale della Liguria nel 2001, nell'anno 2005 viene chiamato dalla Presidenza nazionale del Patronato Acli, su proposta del Direttore generale Bettoni, ad assumere la responsabilità del Servizio Centrale di Previdenza.

Nel ruolo di Capo del Servizio Centrale di Previdenza, oltre che approfondire e sviluppare lo studio della materia previdenziale ai fini del costante e necessario coordinamento dei livelli territoriali dell'ente, diventava spesso punto di riferimento per gli stessi funzionari Inps, che ricercavano il suo confronto nella lettura, interpretazione e applicazione delle normative previdenziali. Si occupava, inoltre, quale docente, della formazione delle nuove generazioni di operatori di patronato e della loro crescita professionale: infatti, solo nella Scuola Nazionale di Ingresso "Arturo Boschiero", sono stati oltre 1000 i giovani operatori che hanno potuto avvicinarsi alle basi della previdenza grazie ai suoi preziosissimi insegnamenti. A livello editoriale ha partecipato alla redazione del libro "Innovazioni nel welfare e nuovo patrocinio", edito da Il Mulino, e curato personalmente la pubblicazione dello studio "Il problema della previdenza nella società post industriale", presentato in occasione del Convegno di studio del 14 aprile 2011; si è inoltre oltre occupato delle pubblicazioni interne del Patronato Acli di carattere formativo e informativo, quali "Previdenza Oggi" e "Bloc Notes". Dopo la sua scomparsa, avvenuta nell'aprile del 2020, il 7 aprile del 2022, presso il Parlamentino del CNEL, a Roma, è stata celebrata la giornata di studio conclusiva della "Prima edizione del Premio di laurea" in memoria di Salvatore Satta, per onorare la sua memoria e con l'obiettivo di promuovere e sviluppare lo studio e la ricerca sulla previdenza sociale da parte delle nuove generazioni di giovani e studenti laureandi.

11.

Ripensare l'organizzazione el lavoro dopo il covid. Reddito di emergenza, servizi online, smart working, il valore di una partnership rinnovata con la P.A.

Ripensare l'organizzazione del lavoro dopo il covid. Reddito di emergenza, servizi online, smart working, il valore di una partnership rinnovata con la P.A.

INTERVISTA AL DIRETTORE GENERALE DEL PATRONATO ACLI NICOLA PRETI

Il 2021 deve essere stato un altro anno complicato per il Patronato Acli

In effetti non si può dire che il 2021 sia stato un anno facile. Se è pur vero che la pandemia da Covid 19 è stata contrastata con le vaccinazioni, è anche vero che il virus ha continuato a circolare, si è trasformato in forme più contagiose, e quindi dal punto di vista della profilassi ci ha costretti a tenere "alta la guardia". Per esempio, nei nostri uffici siamo passati dall'utilizzo della mascherina chirurgica all'utilizzo della FFP2. Se, pur in forma mediamente meno grave, sono poi aumentati di molto i contagi tra il nostro personale, con l'esigenza di organizzare al meglio le aperture dei nostri uffici con forze minori. Abbiamo messo da parte una esperienza significativa su come riorganizzarci "day by day".

Prima di passare all'esterno, finiamo di parlare dell'aspetto organizzativo interno, perché ha una ricaduta sociale non indifferente, per esempio per il personale ed i loro familiari: è cambiato molto?

Direi che il 2021 è stato "l'anno della svolta": se nel 2020 tutte le soluzioni organizzative, lo Smart working, le "Call", il lavoro "non in presenza" in generale erano state tutte forme e soluzioni emergenziali, nel 2021, pur essendo in buona parte possibile, con le dovute accortezze, tornare potenzialmente alla situazione ante pandemia, credo che esse si siano fatte apprezzare per i molti lati positivi: di gestione dei tempi di vita, di riduzione dei tempi morti, per la flessibilità che esse assicurano ed anche un impatto positivo sui costi di gestione. Il 2021, in sostanza, è stato l'anno in cui abbiamo cominciato a ripensare alla nostra organizzazione del lavoro, ipotizzando delle scelte alla luce di quanto vissuto per necessità nel 2020.

È un pensiero ancora in fieri, ma che già vede i primi risultati operativi per tutto quel personale dove la presenza fisica in ufficio non è assolutamente necessaria. Allo stesso modo il fenomeno della pandemia è stata una grande accelerazione per il servizio reso "on line", ed anche lì, dopo esserci mossi per necessità nel 2020, anche se in realtà era già da tempo che operavamo in tal senso, il 2021 è stato un anno di transizione definitiva, nel quale abbiamo cominciato a sedimentare l'idea che in effetti esiste già una buona fetta di utenti che gradisce usufruire dei nostri servizi lontano dai nostri uffici il più possibile, ma ai quali bisogna rendere semplice ed efficace questa modalità di interlocuzione. La conferma di tali prospettive sarà possibile solo a fronte di significative aperture normative e regolamentari da parte del legislatore e del Ministero vigilante.

Venire incontro ad una popolazione "digitale", rendendole più facile "la vita", mi sembra importante: esiste un prototipo di questo approccio?

Sicuramente il REm, il Reddito di Emergenza, introdotto dal Decreto Legge 34 del 2020 e poi dai successivi provvedimenti che ne hanno prorogato la sua applicazione, è stato un "banco di prova" non indifferente, per tre motivi: la platea dei destinatari - ricordo che è un beneficio che va al nucleo familiare, non ai singoli, almeno nella versione iniziale; il tempo ristretto per portare sollievo alle condizioni di vita di soggetti al limite della povertà; i requisiti da verificare ed i tempi ristretti per farlo ottenere. A questo bisogna poi aggiungere le varie e svariate indennità Covid che hanno interessato un settore invece che un altro: stagionali, lavoratori del settore spettacolo, stabilimenti termali, sportivi ecc ecc, ognuno con le sue caratteristiche, requisiti ecc ecc.
Ovviamente bisogna valutare l'attività messa in essere tenendo presente che nessuno all'inizio sapeva delle varie proroghe, delle seppur limitate differenze tra provvedimento e provvedimento, etc., che nel corso del tempo si sarebbero apportate. Quindi quello che sembra oggi "tranquillo e lineare" in realtà sono state delle "montagne russe".

Più nel concreto?

Anche per il REm è valsa molto la logica dell'annuncio prima di un buon stadio di operatività da parte delle Istituzioni. Infatti, subito dopo l'annuncio nei nostri uffici sono arrivate moltissime persone per informarsi e non poche volevano inoltrare la domanda: noi ovviamente avevamo in quel momento solo notizie giornalistiche. Quindi ci siamo dovuti organizzare con modelli di raccolta delle informazioni e persino bozze di domanda da presentare, quasi in contemporanea allo studio del provvedimento, dei requisiti, del meccanismo di formazione della misura; ed ovviamente trasmettere tutte queste informazioni sino al più sperduto dei nostri sportelli con proprietà e precisione, con un flusso continuo via via che le notizie prima e le informazioni dopo diventavano più precise. >>

>> Poi siamo passati alla fase di ricerca degli aventi diritto ed abbiamo dovuto sperimentare e portare a regime un sistema di informazione e comunicazione efficace “a distanza”; e poi un meccanismo di gestione delle domande che garantisse il più possibile i requisiti dell’emergenza sanitaria, cioè pratiche anche esse “a distanza”. Abbiamo utilizzato modalità di raccolta digitali, che consentissero al cittadino di ottenere la dovuta assistenza senza doversi recare nei nostri uffici. Al replicarsi della misura abbiamo ulteriormente agevolato le persone che si erano affidate a noi, per rendere più facile la nuova domanda, sfruttando sms, sito web e campagna social per veicolare l’informazione ed il processo di ottenimento della prestazione. Al crescere delle risposte on line abbiamo poi dovuto creare una task force centrale che gestisse il back office. Quindi è sorta l’esigenza di coordinare la conoscenza acquisita con tutti i problemi di coordinamento che una nuova prestazione, per di più temporanea, ha creato rispetto a casi di sovrapposizione di trattamenti di sostegno al reddito, come ad esempio la NASpI e DIS-COLL. Tutto questo lavoro lo abbiamo dovuto fare in “tempo reale”, ed è stata una prova di capacità di studio, organizzativa, operativa e di innovazione di altissimo livello, in un periodo particolarissimo, con la pandemia in corso, con tempi risicatissimi: molti provvedimenti prevedevano trenta giorni dall’inizio della data utile di presentazione della domanda ed il termine ultimo.

Ma tutto questo è servito solo ad utenti e enti?

Beh, se fosse già solo questo, direi che sarebbe “tanto”: parliamo di una platea di milioni di persone e di raccolta di domande che ha interessato per un lasso di tempo estremamente ristretto l’intero territorio nazionale, in cui praticamente senza nessun supporto istituzionale pensato specificatamente per noi ci siamo dovuti inventare di tutto per soddisfare questo bisogno sociale. Ma questo è lo specifico: credo che si possa vedere facilmente il valore sociale aggiunto che abbiamo consolidato.

Ad esempio?

Innanzitutto, la rete territoriale: quando succedono eventi di questo genere e le Istituzioni ci chiedono di attivarci, questo è possibile solo se la rete territoriale è esistente. Ma la nostra rete, come tutte le reti, ha bisogno di manutenzione ed ha un costo di mantenimento. Aggiungo che le Istituzioni dovrebbero ragionare sul fatto che costa molto meno manutenerla che costruirla; e che una volta che è distrutta, essendo un mix di lavoro professionale e volontariato, ricostruirla è quasi impossibile, perché la sua stratificazione organizzativa e di relazioni, l'avvicendamento degli addetti, il posizionamento geografico riconosciuto dai cittadini, sono difficili da replicare. Se si investe sulla rete della Protezione Civile, che risponde alle emergenze primarie, io credo che qualche investimento andrebbe anche fatto sulle reti sociali che rispondono al post emergenze primarie.

Ora peraltro abbiamo avuto una valutazione "fresca", sul "campo" della rete dei Patronati - il Ministero del Lavoro e l'INPS hanno i dati per capire dove ha funzionato meglio e dove no: nel corso del 2020 e del 2021 il Governo è intervenuto con qualche investimento una tantum per soccorrere questa rete e far sì che avesse le forze per reggere l'urto della domanda da parte dei cittadini.
Le regole di finanziamento degli istituti di patronato, però, sono piuttosto barocche e il sistema di funzionamento è delicato, in quanto basato su un paniere, simile per analogia a quello dell'ISTAT. Ogni intervento non coordinato su tale paniere, seppur fatto con le migliori intenzioni, e l'inserimento di misure straordinarie, destinate a scomparire, come il REm, rischiano di minare un equilibrio insito nel paniere stesso tra le prestazioni oggetto di valorizzazione in virtù dei criteri e dei pesi assegnati ad ognuna di esse, con la conseguenza di non raggiungere l'obiettivo perseguito.

E poi?

La seconda considerazione è invece l'esigenza di sostenere una struttura altamente professionale di analisi, organizzazione e gestione dei temi, e quindi dei provvedimenti, che agiscono nel campo del bisogno sociale, come la struttura tecnica del Patronato Acli, a partire da quella centrale ma, specie per i processi, anche quella territoriale. Sembra un problema solo nostro, ma non è così: questa struttura può essere valida solo se ha collaborazioni significative, riconosciute e costanti con le strutture tecniche delle Istituzioni, a tutti i livelli. Esiste ad esempio un forte "scollamento", sia in termini operativi che in termini temporali, tra "l'annuncio" di un provvedimento, le indicazioni operative dello stesso e l'organizzazione istituzionale per gestirlo. È un dato di fatto, che risponde ad un modello verticale o alle esigenze della politica di trasmettere velocemente messaggi rassicuranti in caso di emergenza, oppure a logiche di "rivendicazione politica" dei provvedimenti che vengono annunciati molto prima di essere fruibili. Nel mezzo di questo lasso temporale, il Patronato Acli si trova ad agire da "cuscinetto" tra le richieste di informazione e di accesso a queste provvidenze e gli strumenti per ottenerle ancora non disponibili.

È un ruolo ormai "storico", che dovrebbe essere limitatissimo nel tempo ma che spesso si dilata perché una norma di principio ha bisogno poi di vari provvedimenti esplicativi ed applicativi per essere concretamente fruibile, che molto spesso inizialmente continuano a modificarsi fino ad assestarsi solo dopo un po'. In questo caso, diventa fondamentale la collaborazione tra le Istituzioni e gli Istituti di Patronato, perché noi ci possiamo anche accollare questo compito ingrato, perché la gente non capisce ovviamente "che non dipende da noi" non poter dare risposte; ma non sostenerci e rendere scarse se non nulle le collaborazioni in questi frangenti, ritenendo che noi non dobbiamo avere comunicazioni e rapporti privilegiati, è creare ulteriore disagio, proteste, e molto spesso un surplus inutile di lavoro, come ad esempio ripetuti accessi ai nostri sportelli per sapere "se ci sono novità", errori di impostazione perché i processi non sono ancora chiari, con l'esigenza di provvedere più volte alla stessa richiesta, farraginosità nelle relazioni, perché i protocolli sono stati studiati in maniera unidirezionale.

E che "lezione" se ne può trarre ai fini del Bilancio Sociale?

In questo campo "chi è lo stakeholder di chi" è un rebus intricato, che si risolve solo con un riconoscimento chiaro, stabile e duraturo del nostro ruolo, con una reciprocità reale. Il Bilancio Sociale è un progetto nel quale cercheremo di mettere in chiaro il valore di queste collaborazioni, o il disvalore di queste mancate collaborazioni, anche con dei dati, perché vogliamo far capire che è l'insieme di questa rete, parte Istituzionale, parte Patronati, che può fare la differenza, così come una collaborazione maggiore sui contenuti e sui processi è utile a tutti. Il Bilancio Sociale è quindi lo strumento di ricerca ed anche di comunicazione di questi contesti e delle nostre esigenze, del perché investire nei rapporti con noi e di quali possono essere i reciproci vantaggi. Sappiamo che questo primo anno sarà più ricognitivo ma sappiamo anche quale è il suo obiettivo a regime e quindi ci aspettiamo che di anno in anno ci assecondi a raggiungere questi obiettivi di miglioramento.

12.

Generare valore sociale. Prospettive per il 2022

Generare valore sociale. Prospettive per il 2022

INTERVISTA AL PRESIDENTE NAZIONALE DEL PATRONATO ACLI, PAOLO RICOTTI

Presidente Ricotti, quasi ottant'anni di Patronato Acli e non sentirli?

"Si, in effetti una lunga storia, di cui siamo orgogliosi. Specie se si tiene conto che, secondo una ricerca Unioncamere, la "vita media" di un'impresa italiana è di 12 anni. Ma per noi tutti questi anni non sono un traguardo: si tratta solo di una delle tante tappe della nostra storia, che tuttavia significa molto".

Un significato celebrativo?

"Tutt'altro. Al Patronato Acli il termine "significato" è sempre interpretato come il distillato di un'analisi. Quasi ottanta anni significano che il Patronato Acli ha dato risposta competente, in questo lungo periodo ai bisogni sociali di tutti coloro che si sono rivolti ad esso, modificando la sua offerta di accompagnamento e tutela nel corso di questi decenni a fronte dei cambiamenti della società italiana. In un certo senso ha dimostrato una notevole elasticità e plasmabilità: è passato dal mondo quasi esclusivo dei lavoratori, alla tutela dei cittadini, poi dei "non cittadini" cioè gli immigrati. In certo senso allo stesso tempo è rimasto "fermo": la sua attenzione alle fasce più fragili della popolazione è rimasta stabile. Ma è sempre stato contemporaneamente "in movimento", perché queste fasce fragili si modificano nel tempo e con esse le loro esigenze e la loro possibilità di fruire di diritti.

Ed oggi lo scenario come lo vede?

Lo scenario attuale vede il Patronato Acli come un soggetto che ha risposto alla crisi degli ultimi anni accentuando la sua cultura di impresa, ma senza dimenticare la nostra vocazione sociale. Abbiamo lavorato sulla nostra sostenibilità, prendendo decisioni a volte dolorose ma sempre improntate ad una tenuta complessiva che ci consentisse di rimanere un soggetto radicato, competente ed autorevole. La sostenibilità per noi ora non è solo un limite, anzi: ci dà l'opportunità di scegliere sempre l'allocazione migliore di una risorsa, perché evangelicamente porti frutto. Fallire nella sostenibilità significa fallire nella capacità di investire ed innovare: in sostanza significa giocarsi le possibilità di futuro. Grazie al lavoro che insieme abbiamo fatto, ora possiamo investire con maggior slancio nella generazione di nuovo valore sociale, che è non solo la nostra missione ma anche una necessità identitaria.

In che senso una necessità identitaria?

Vede, il Patronato Acli sin dalla sua fondazione, si dibatte tra due polarità: la prima ne vorrebbe fare una "impresa" a tutti gli effetti, dove tutte le azioni vengono giudicate in base a criteri prettamente economici tra cui, proprio alla luce delle periodiche crisi dei finanziamenti a causa di scelte legislative, quello di avere solo investimenti a breve, perché l'instabilità del quadro dei finanziamenti rende rischiosi investimenti a lungo termine: quindi meglio consolidarsi che rischiare. La seconda invece è quella che guarda al nostro Ente come un soggetto che non può ancorare la sua azione a termini esclusivamente economici ma in funzione prioritaria del bisogno che deve soddisfare: non un'impresa, ma un ente di privato sociale con funzione pubblica, intendendosi come tale un ente che non agisce nel proprio interesse conservativo ma primariamente nell'interesse della collettività, anche assumendo rischi se a ciò corrisponde un notevole valore sociale.

>>

>> Secondo questa logica meglio rispondere al bisogno che non assumere rischi, i quali vanno affrontati dunque con soluzioni difficili ed innovative ma non desistendo dall'agire. La somma di queste due spinte genera la nostra identità, che non è rigida, ma è basata sull'equilibrio dinamico di queste due tensioni, che vanno gestite, la cui forza relativa va variata a seconda del contesto, facendo in modo però che una non prevalga mai totalmente sull'altra.
L'immagine che mi viene in mente è quella della hostess (o steward) che, prima di decollare, ci avvisa del fatto che in caso di perdita di pressurizzazione sull'aereo, dovremo indossare la mascherina prima di aiutare chi ci sta a fianco. Ecco, credo che il tema sia questo: preoccuparsi di avere sempre l'ossigeno noi è propedeutico ad aiutare chi accanto a noi è fragile ed ha bisogno del nostro aiuto.

Un combattimento tra Titani, come se ne esce?

Se ne esce innanzitutto avendo coscienza che non si può fare a meno di uno dei due approcci e di conseguenza operare affinché entrambi siano costantemente presenti nel nostro agire. Se ne esce cercando continuamente di adattare gli obiettivi alle risorse e continuando ad alimentare la ricchezza del confronto che è per noi parte del nostro patrimonio. Quando ad esempio ci siamo resi conto che le mere risorse del finanziamento pubblico, significativamente ridotto, bastavano esclusivamente all'equilibrio economico della gestione corrente, e che non davano spazio ad investimenti, nemmeno a breve, tantomeno a lungo termine, ci siamo posti l'obiettivo di cambiare il quadro, per avere più risorse. Ne abbiamo dibattuto a lungo, pregi e difetti, la nostra identità, la gratuità assoluta o relativa, ed alla fine abbiamo deciso. E poi lo abbiamo fatto: è il Patronato Acli che ha cambiato il quadro culturale degli Istituti di Patronato, affermando che risorse provenienti dai propri utenti oltre che dal finanziamento pubblico erano necessarie per non cessare di svolgere il nostro ruolo sociale nel senso pieno del termine. E per questo abbiamo dovuto vincere tante resistenze e qualche interesse, sia nel mondo dei patronati, sia all'esterno, a volta anche al nostro interno. Del resto, se le Istituzioni adottano un welfare selettivo, anche noi siamo costretti ad adottare un servizio selettivo, certi che se non ci sono risorse, non ci possono essere nemmeno obiettivi.

Passato, presente, e il futuro?

Anche in questo caso la nostra natura ci spinge alla innovazione. Noi siamo i fautori di un Servizio, quello di Patronato, che diventi il più possibile "immateriale" nei processi ma che allo stesso tempo mantenga contatto e partecipazione emotiva nelle relazioni con le fasce fragili. Se dipendesse da noi, siamo pronti a digitalizzare tutto i nostri processi a valle dell'incontro con i nostri utenti/clienti, abbandonando totalmente la "carta", innanzitutto per questioni di sostenibilità ambientale, ma anche perché il dato digitale rende più accurata l'analisi e l'elaborazione dei dati. Una maggiore digitalizzazione diminuisce inoltre la possibilità di errore e garantisce ai nostri operatori e alle nostre operatrici più tempo per la consulenza e meno per operazione di routine. Ovviamente non dipende solo da noi, ma certo spetta a noi non porre riserve ed organizzarci, con tecnologia, formazione, cultura, perché questo sia un passaggio utile, possibile e quindi auspicabile.

Siamo anche convinti che una parte della nostra attività debba migrare nei mondi virtuali, perché la gente a noi chiede di semplificare la vita e il rapporto con la pubblica amministrazione, per guadagnare tempo per impegni più gratificanti. Dovremo dare un significato diverso al concetto di "welfare di prossimità", dove "prossimità" è un concetto che oggi va declinato tenendo presente quali sono i "luoghi frequentati" con le tecnologie attuali e con quelle future. Mantenere un contatto "caldo" con coloro che necessitano di un tipo di rapporto non telematico è poi un'altra scelta confermata per il nostro futuro, ma anche in questo caso dovremo capire se il tradizionale "sportello" di patronato, la dimensione attuale della rete, siano un modello da confermare o modificare, oltre che essere sostenibile. Oggi noi abbiamo gli uffici "pieni": questo ci fa affermare che al momento abbiamo una sostenuta domanda di prestazioni "in presenza", quindi si tratta di continuare ad organizzare nella maniera più efficiente possibile questi accessi, allocando le risorse dedicate nella maniera più "ragionata" possibile, anche facendoci supportare dalla tecnologia più aggiornata. Sappiamo però che c'è una fascia di bisogno, di coloro che sono difficilmente ricollocabili nel mondo del lavoro, i "border line" rispetto alle provvidenze esistenti, che non sempre riusciamo a raggiungere, nonostante la nostra presenza fisica capillare. Per questo pensiamo di infittire e rendere più significative le relazioni e le collaborazioni con altri soggetti del Privato Sociale ed anche con Istituzioni che con noi non hanno

>>

>> rapporti caratteristici, perché dobbiamo capire bene se abbiamo esattamente contezza di chi siano e che relazioni significative potremmo intessere reciprocamente. Per questo è necessario che ci attrezziamo con strumenti di ricerca adatti. Infine, dobbiamo rispondere alla complessità attuale sia dei bisogni sociali, sia del welfare offerto dalle Istituzioni per dare ad essi risposte, aumentando la quota di "consulenza" che destiniamo a chi si rivolge a noi. Sembra una scelta che dipende esclusivamente da noi, ma non è così: i meccanismi di ripartizione dei finanziamenti attuali badano più alle esigenze dei nostri Enti partner che alle esigenze di consulenza dei nostri utenti, a cui non riusciamo, a causa di un sistema di valutazione e finanziamento basato sul numero di pratiche e non sulla qualità della consulenza, che rischia di farci dedicare ai nostri utenti meno del tempo necessario per capire a fondo la loro situazione. Il nostro obiettivo per il futuro è quello di far comprendere alle Istituzioni che sono incaricati della vigilanza dei Patronati, che il quadro, anche in questo caso, deve cambiare se si vuole fare un passo in avanti nella gestione del bisogno sociale, senza rispondere solo al bisogno immediato, ma prevenendolo prima che si aggravi.

E il Bilancio sociale?

È proprio una delle risposte che vogliamo dare a questa esigenza che abbiamo di capire quali sono le "catene di valore sociale" che generiamo, verso chi, con quali contenuti, con quali opportunità di accrescerle. Come abbiamo sostenuto più volte, il bilancio sociale sarà per noi non un documento semplicemente comunicativo, ma uno strumento di ricerca e analisi. Anche attraverso questo strumento ci attrezziamo per valutare meglio la nostra ricaduta sociale, come riflesso, nelle Comunità, nelle Istituzioni, per Soggetti a noi vicini e lontani, quali sono i partner con i quali ci possiamo coordinare per accrescere il valore sociale che generiamo, quali Istituzioni possono avere vantaggio dal "mettere in chiaro" le relazioni che ci legano, quali soggetti ci possono aiutare a "cambiare il quadro" quando questo è necessario. Come diceva Eraclito: "Ogni giorno quello che scegli, quello che pensi, quello che fai è ciò che diventi": si può pensare in maniera emotiva, per sensazione, oppure in maniera scientifica, basandosi su dati. Il Bilancio sociale vogliamo che ci dia dati ed un quadro d'insieme su cui ragionare.

13. 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. 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

Paolo Petracca, Presidente Iref Acli

RESPONSABILE DI PROGETTO

Fabrizio Benvignati, Responsabile Centrale Ufficio Studi del Patronato Acli

HANNO COLLABORATO

Ernesto Amato – Vicedirettore Generale

Massimiliano Assalve – Responsabile Centrale Servizio Salute e Disabilità

Franco Bertin - Responsabile Centrale Servizio Previdenza

Marco Calvetto – Capo Area Nuovi Servizi di Tutela

Amedeo Contili – Area Previdenza

Edi Da Ros – Responsabile Comunicazione

Guido Faggiani – Responsabile Centrale Servizio Legale

Gianluca Fella – Responsabile Centrale Servizio Personale

Paolo Ferri – Responsabile Centrale Servizio Estero

Giovanna Giorgini – Addetta Segreteria Generale Centrale

Alberto Meli – Area Nuovi servizi di tutela e formatore Servizio civile

Claudio Piersanti – Capo Area Previdenze

Alice Pietrobono – Volontaria del Servizio civile universale

Silvana Sarcinella – Responsabile Centrale Servizio Formazione

Antonio Torrini – Responsabile Business Intelligence

Federica Volpi – Dipartimento Pensiero e Politica Acli/Iref Acli

TESTI ED EDITING

Fabrizio Benvignati, Responsabile Centrale Ufficio Studi del Patronato Acli

Alessandro Serini, ricercatore Iref Acli

Gianfranco Zucca, ricercatore Iref Acli

Patronato Acli

Per i servizi sociali dei lavoratori e dei cittadini

Con tenacia e competenza dal 1945.

www.patronato.acli.it