

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Regionale Lombardia

L' INPS IN LOMBARDIA NELL'ANNO 2015

Team Controllo di Gestione

Sommario

CONTESTO SOCIO ECONOMICO DELLA REGIONE.....	6
Popolazione residente	6
Popolazione straniera	7
Occupati.....	8
Persone in cerca di Occupazione e Tasso di Occupazione	10
IL COMITATO REGIONALE.....	12
L'INPS SUL TERRITORIO.....	13
IL PERSONALE IN FORZA.....	16
LE SPESE DI FUNZIONAMENTO.....	18
ATTIVITA' ISTITUZIONALI.....	21
Le Entrate	21
Aziende con dipendenti.....	21
Aziende senza Dipendenti	23
Lavoratori domestici	27
Gestione separata.....	29
Voucher venduti	30
La Vigilanza Ispettiva	32
Le Uscite.....	34
Pensioni – Gestione Privata	34
Pensioni Assistenziali.....	35
Pensioni – Gestione pubblica.....	39
Pensioni Gestione Privata e Gestione Pubblica: particolarità	42
Credito e Welfare	43
La Cassa integrazione guadagni	45
DATI DI PRODUZIONE – PRINCIPALI PRODOTTI.....	48
Principali indicatori di qualità	56
LA COMUNICAZIONE	58
I rapporti con gli intermediari e gli stakeholder	69
BEST PRACTICE DI CUSTOMER CARE.....	73

L'appuntamento con il rendiconto produttivo dell'INPS della Lombardia è un momento irrinunciabile di trasparenza e di condivisione dei risultati con le parti sociali e la generalità dei portatori di interesse. E fa piacere riscontrare l'attesa diffusa di conoscerne i contenuti e l'interesse con il quale sono metabolizzati gli esiti.

Il documento che la direzione regionale INPS Lombardia ha predisposto non mancherà, anche quest'anno, di fornire spunti per la riflessione, stimoli per il dibattito, occasioni per analisi aggiuntive.

Come sempre, infatti, il rendiconto presenta contenuti informativi che vanno al di là della mera espressione, in logica di accountability, delle prestazioni rese a fronte delle risorse assorbite per erogarle. L'aspetto strettamente aziendale è solo una parte del tutto. Esso consente, infatti, una valutazione più complessiva dell'impatto dell'azione dell'Istituto sul territorio Lombardo, dell'andamento congiunturale complessivo, dell'efficacia delle politiche di welfare e molto, molto altro ancora.

Nel rimandare ai contenuti complessivi del documento per l'opportuna analisi, è in questa sede il caso di sottolineare come, anche nell'ambito del 2015, a fronte di un rilevante calo di risorse umane per effetto sia di quanto disposto a seguito della cosiddetta "spending review", sia a seguito di un processo di mobilità interna su base nazionale, che complessivamente hanno ridotto il personale di circa il 10%, l'INPS in Lombardia abbia saputo conseguire gli obiettivi di produzione e addirittura incrementare il volume di produzione omogeneizzata rispetto all'anno precedente. Si tratta davvero di un risultato rilevante, in un contesto difficile, con elevata pressione sui volumi di prestazioni conseguente dall'ancora depresso quadro congiunturale.

Molti sono i risultati di assoluta eccellenza che la Lombardia fa registrare in ambito nazionale e che andrebbero rimarcati. Per brevità, in questa sede mi limiterei a sottolinearne due che ritengo particolarmente eclatanti ed espressivi di un'INPS che in Lombardia, nonostante le difficoltà, non si limita sulla difensiva ma cerca sistematicamente il rilancio e si propone come risposta efficace anche in ambiti ulteriori.

Innanzitutto, il risultato conseguito nell'ambito della vigilanza ispettiva, alla vigilia della costituzione dell'Ispettorato nazionale, laddove in Lombardia si è registrato un superamento degli obiettivi di budget di oltre il dieci per cento. La costituzione dell'INL poteva costituire un fattore di allentamento della tensione, ma così non è stato, anzi. Questi risultati potranno costituire un severo benchmark per le attività del costituendo INL, che dovrà dimostrare di riuscire a fare meglio sul piano dei volumi di accertato, e al quale auguriamo buon lavoro, nell'interesse della tutela del lavoro, della legalità e della leale concorrenza tra le imprese nel sistema economico.

Un ulteriore risultato da rimarcare è la presa in carico dell'effettuazione della generalità delle visite per revisioni relative alle prestazioni in ambito di invalidità civile, economiche e non economiche, da parte delle strutture INPS provinciali della Lombardia, precedentemente svolte da parte delle ASL e delle Aziende Ospedaliere. Ciò ha determinato un ulteriore carico di lavoro per i Centri Medici Legali INPS della Lombardia, svolto senza chiedere risorse aggiuntive. Uno sforzo relevantissimo e

pesantissimo, che abbiamo sostenuto di buon grado, convinti come siamo che il sistema debba tendere verso la devoluzione all'INPS dell'intera fase di accertamento sanitario in materia di invalidità civile, eliminando le farraginosità del sistema attuale e consentendo un risparmio complessivo per il Sistema-Paese.

È, pertanto, il caso di esprimere in questa sede il ringraziamento della direzione regionale nei confronti, innanzitutto, dei dipendenti dell'Istituto, che hanno saputo rispondere alle necessità imposte dal contesto con un incremento nello sforzo produttivo e soprattutto con un'ulteriore estensione delle loro professionalità, resasi necessaria per compensare le competenze e le conoscenze perse per effetto delle fuoriuscite di personale. Se si considera che attualmente l'età media del personale in Lombardia è di circa 55 anni, si comprende ancor meglio il carattere assolutamente meritorio di questo sforzo.

Il ringraziamento deve essere ulteriormente esteso a tutto il sistema integrato che con INPS si inserisce virtuosamente nelle filiere produttive relative ai vari servizi e alla riscossione contributiva, a cominciare dagli enti di patronato, e proseguendo con i consulenti del lavoro, le associazioni di categoria tutte, gli enti locali con i quali sempre più viva è la collaborazione, e tutti, davvero tutti i nostri interlocutori istituzionali.

L'impegno, per l'anno corrente, è a fare ancora meglio, insieme, in un gioco di squadra finalizzato a rendere effettivamente, efficacemente ed efficientemente fruibili i diritti dei cittadini nell'ambito del sistema di welfare in Lombardia.

Buona lettura.

Antonio Pone

Direttore regionale INPS Lombardia

Come di consueto la predisposizione ad opera della Direzione Regionale del rendiconto per l'anno 2015 delle attività e servizi resi a cittadini, pensionati, lavoratori e imprese, consente agli interlocutori istituzionali e sociali dell'Istituto di valutare il grado d'incidenza dell'attività dell'Inps sul territorio lombardo.

La rendicontazione sociale che risponde a criteri di veridicità, comparabilità, chiarezza e contestualizzazione delle informazioni, costituisce lo strumento attraverso il quale l'Inps regionale rende conto, fa conoscere il lavoro svolto, attraverso la presentazione dei più significativi prodotti lavorati e delle risorse impiegate per realizzarli, all'interno di un continuo processo di riorganizzazione.

Tutto ciò in un contesto di riferimento che impone continui miglioramenti qualitativi nell'azione della pubblica amministrazione e la piena consapevolezza della continua ricerca di equilibrio, tra fattori di sostenibilità economico-finanziari e responsabilità sociale esercitata in qualità di erogatore di prestazioni di Welfare a rilevante impatto sociale.

Il documento evidenzia, a questo proposito, il valore sociale che è generato dall'Istituto, attraverso una gestione efficiente e professionale di un numero sempre crescente di prestazioni, adempimenti e servizi resi gli utenti.

L'attività dell'Inps lombarda nell'anno appena trascorso si è sviluppata in una situazione socio economica regionale che ha registrato l'uscita da una grave crisi, mostrando timidi segnali di ripresa e un tasso di disoccupazione ancora elevato, sebbene inferiore a quello nazionale. Nella particolare contingenza l'Istituto con le sue articolazioni territoriali, pur all'interno di processi di spending review, ha saputo mantenere una buona propensione e prontezza nella capacità di risposta ai diversi bisogni di natura pensionistica, assistenziale e sostegno al reddito.

Sul versante "interno" accanto ai processi di razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare strumentale, teso a qualificare il presidio territoriale e di prossimità verso l'utenza, rispetto al quale il Comitato Regionale ha espresso un favorevole parere, si è assistito a una calibratura dei processi lavorativi interni, alcuni dei quali dovuti alle innovazioni legislative (Jobs-Act).

In particolare occorre segnalare due argomenti, già oggetto di approfondimento nel Comitato Regionale, che dovranno trovare una loro naturale composizione nel rapporto con le nascenti agenzie: la vigilanza ispettiva, che confluirà nell'Ispettorato Nazionale del lavoro (INL); la nuova assicurazione sociale per l'impiego, il riordino degli ammortizzatori sociali e l'agenzia per le politiche attive del lavoro (ANPAL).

Un aspetto di particolare criticità, sul quale si è soffermato più volte il Comitato, è rappresentato dalla continua e progressiva riduzione del personale conseguente a pensionamenti e significativi processi di mobilità in uscita che mettono in tensione l'attuale organizzazione dei servizi, rendono i processi di qualità e tempestività nell'erogazione di prestazioni più difficili da mantenere e incrementare.

Se i risultati dell'attività di produzione, conseguiti dalle strutture lombarde dell'Inps nel 2015 pur in presenza di ricorrenti criticità, sono largamente soddisfacenti, come

peraltro evidenziato dalla relazione a consuntivo della commissione flussi produttivi del Comitato, ciò lo si deve anche alla responsabilità e all'impegno dei lavoratori e della dirigenza, al loro senso di appartenenza e alla consapevolezza che hanno della "mission" dell'Istituto.

Importante è stato inoltre l'impegno della Direzione regionale rivolto a consolidare e perfezionare i rapporti con tutti i partner istituzionali, creando sinergie attraverso percorsi non sempre facili e lineari con intermediari quali le associazioni professionali, di categoria e i patronati che costituiscono quel fondamentale sistema di rete complementare a sostegno dei cittadini, in particolare dei più disagiati.

Di particolare interesse infine è l'esperienza messa a punto in occasione dell'evento internazionale Expo 2015, giacché attraverso apposite convenzioni, ha consentito all'Inps, per la sua competenza, di monitorare e rendere le procedure più snelle per le aziende, i lavoratori e i partecipanti, nella fase di costruzione e gestione dell'evento.

Nel concludere vorrei semplicemente rammentare che il rapporto annuale costituisce lo strumento che la struttura regionale dell'Inps, che ringrazio per il prezioso lavoro, offre ai suoi interlocutori con l'obiettivo di attivare un dialogo costruttivo.

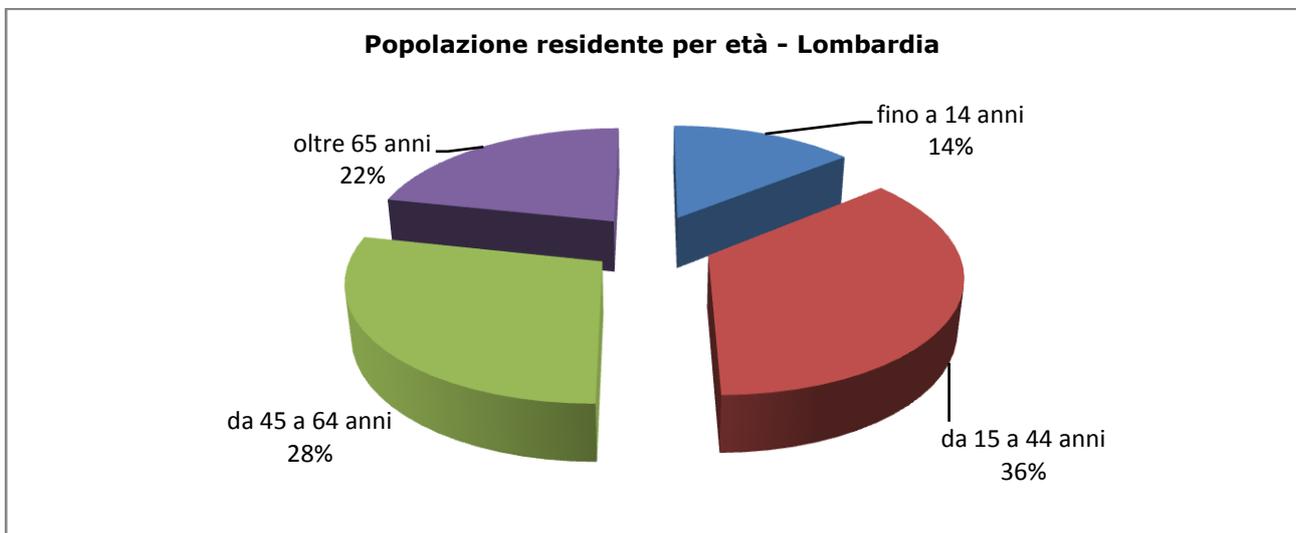
Le istituzioni interessate e i diversi stakeholders potranno dal rapporto valutare l'andamento delle diverse provvidenze gestite dall'Inps e trarre utili indicazioni per riflessioni future.

Maurizio Malini
Presidente Comitato Regionale

CONTESTO SOCIO ECONOMICO DELLA REGIONE ANNO 2015

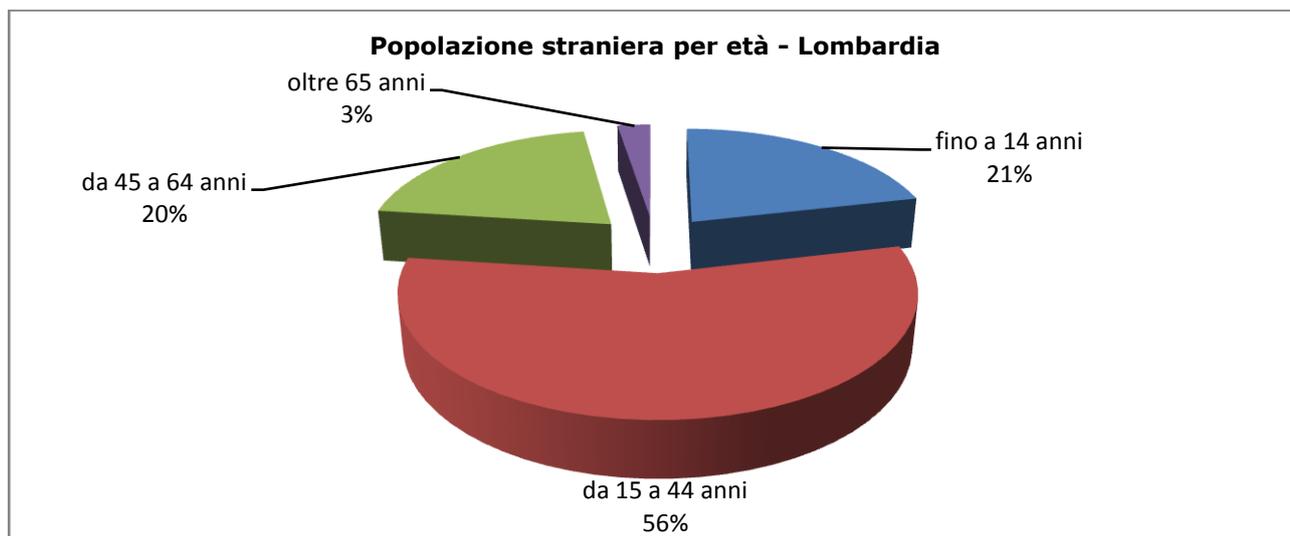
Popolazione residente

Popolazione residente per classe di età	fino a 14 anni	da 15 a 44 anni	da 45 a 64 anni	oltre 65 anni	TOTALE
Bergamo	169.704	406.008	316.822	216.319	1.108.853
Brescia	190.252	462.953	355.449	256.423	1.265.077
Como	84.216	213.281	172.628	129.780	599.905
Cremona	47.969	125.598	104.558	83.485	361.610
Lecco	48.332	118.649	98.579	74.691	340.251
Lodi	32.809	83.899	65.992	46.876	229.576
Mantova	57.002	146.520	116.946	94.451	414.919
Milano	444.423	1.141.708	901.028	709.666	3.196.825
Monza e Brianza	124.933	308.095	249.661	181.868	864.557
Pavia	69.285	188.686	161.168	129.583	548.722
Sondrio	24.583	63.028	54.369	40.106	182.086
Varese	124.154	312.529	253.899	199.652	890.234
Popolazione residente per età - Lombardia	1.417.662	3.570.954	2.851.099	2.162.900	10.002.615

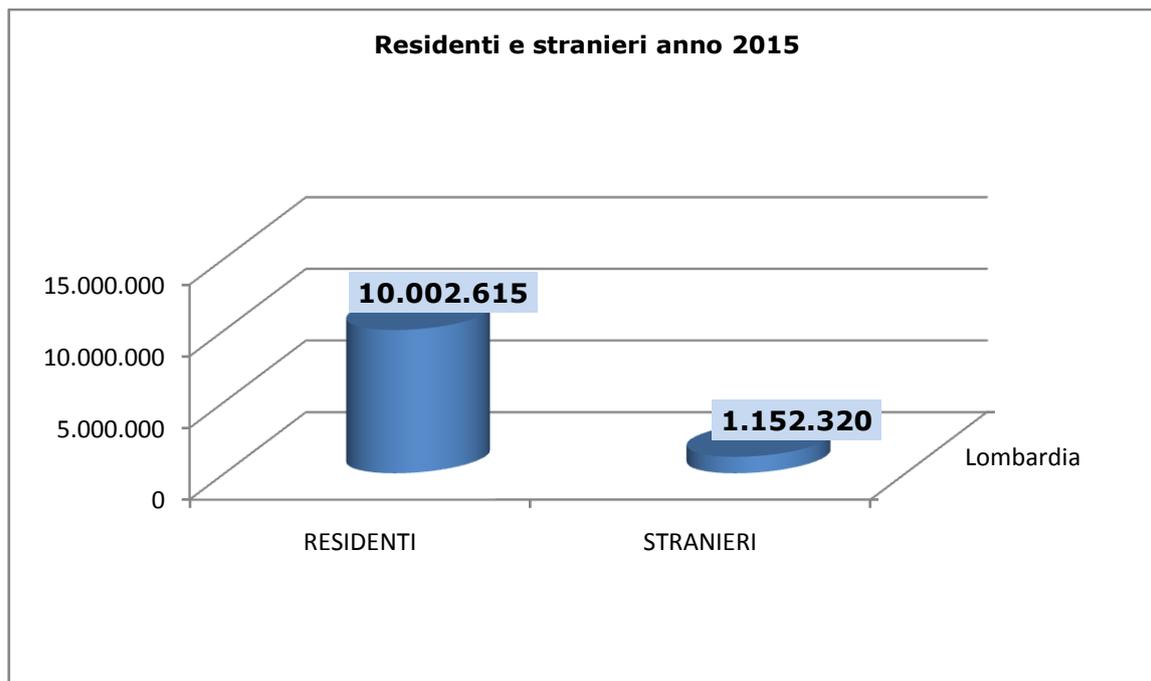


Popolazione straniera

Popolazione residente per classe di età	fino a 14 anni	da 15 a 44 anni	da 45 a 64 anni	oltre 65 anni	TOTALE
Bergamo	31.175	69.951	23.747	2.936	127.809
Brescia	39.484	91.779	31.396	3.983	166.642
Como	10.387	27.214	10.185	1.500	49.286
Cremona	9.586	23.204	7.536	1.122	41.448
Lecco	5.894	15.676	5.583	757	27.910
Lodi	6.300	15.207	4.675	656	26.838
Mantova	11.721	30.673	10.205	1.550	54.149
Milano	85.528	245.518	97.828	10.434	439.308
Monza e Brianza	15.618	42.060	14.919	1.615	74.212
Pavia	12.180	33.740	11.146	1.458	58.524
Sondrio	1.895	5.029	1.939	332	9.195
Varese	16.414	41.558	16.081	2.946	76.999
Lombardia	246.182	641.609	235.240	29.289	1.152.320



	RESIDENTI	STRANIERI
Lombardia	10.002.615	1.152.320

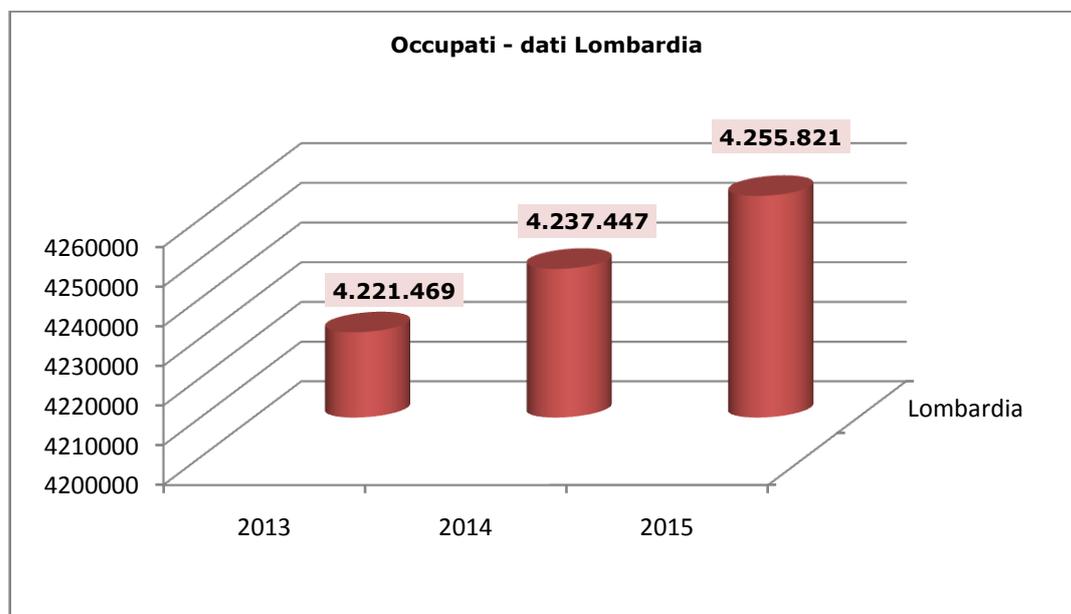


Occupati

	Totale Occupati		Totale
	Dipendenti	Indipendenti	
Bergamo	361.877	95.482	457.359
Brescia	400.620	117.006	517.626
Como	201.059	51.458	252.516
Cremona	121.317	31.655	152.972
Lecco	113.693	33.424	147.116
Lodi	80.663	18.890	99.553
Mantova	128.706	45.372	174.078
Milano	1.106.490	293.883	1.400.373
Monza e Brianza	286.331	87.151	373.482
Pavia	180.215	53.590	233.805
Sondrio	59.111	18.706	77.817
Varese	293.504	75.620	369.124
Lombardia	3.333.585	922.236	4.255.821

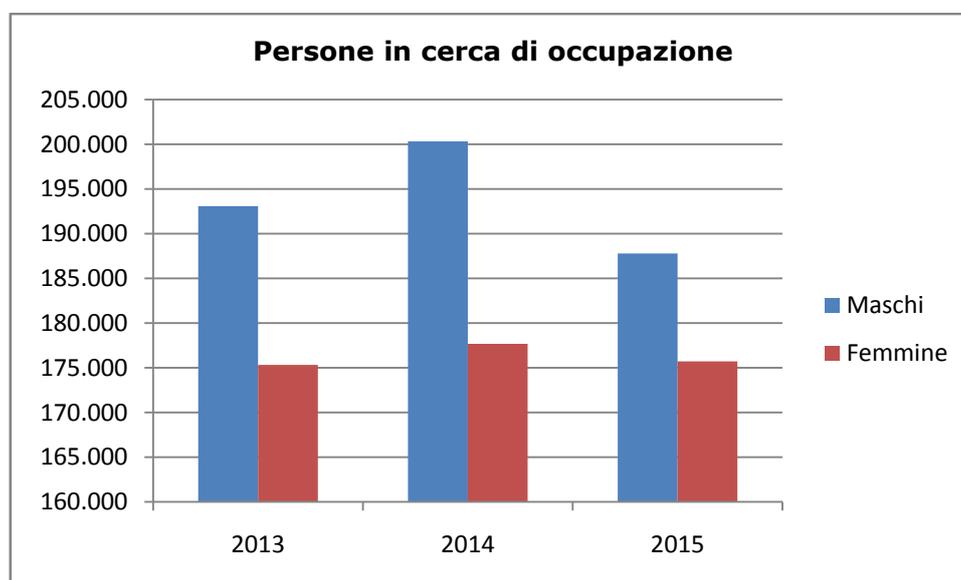
Aggiornato al 31.12.2014

Occupati per settore di attività				
	Agricoltura	Industria	Servizi	Totale
Bergamo	7.250	195.594	254.516	457.359
Brescia	20.708	205.639	291.279	517.626
Como	2.619	102.992	146.905	252.516
Cremona	6.804	53.908	92.260	152.972
Lecco	1.385	58.044	87.688	147.116
Lodi	2.666	27.611	69.276	99.553
Mantova	12.441	62.779	98.857	174.078
Milano	5.653	313.999	1.080.721	1.400.373
Monza e Brianza	1.078	122.838	249.565	373.482
Pavia	11.184	64.379	158.242	233.805
Sondrio	3.785	27.431	46.601	77.817
Varese	3.941	142.114	223.069	369.124
Lombardia	79.514	1.377.327	2.798.980	4.255.821

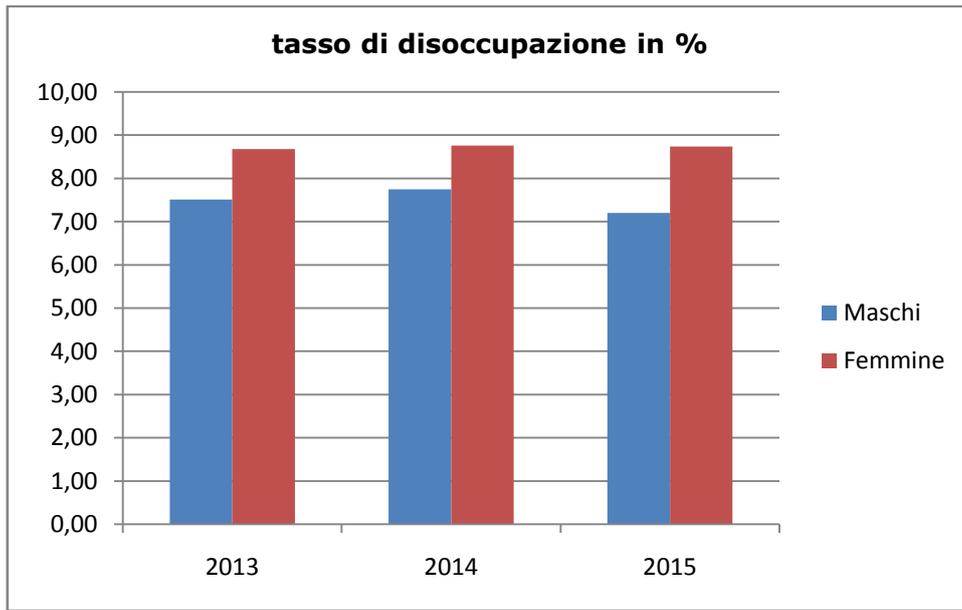


Persone in cerca di Occupazione e Tasso di Occupazione

2015	Persone in cerca di occupazione (1)		
	Maschi	Femmine	Totale
Bergamo	15.651	12.564	28.215
Brescia	26.673	22.622	49.294
Como	9.909	11.555	21.465
Cremona	5.807	5.541	11.348
Lecco	4.472	5.218	9.690
Lodi	4.771	3.852	8.623
Mantova	7.401	7.658	15.059
Milano	65.031	57.202	122.233
Monza e Brianza	17.938	18.082	36.020
Pavia	10.248	8.882	19.129
Sondrio	3.033	3.229	6.262
Varese	16.833	19.535	36.368
Lombardia	187.767	175.938	363.705

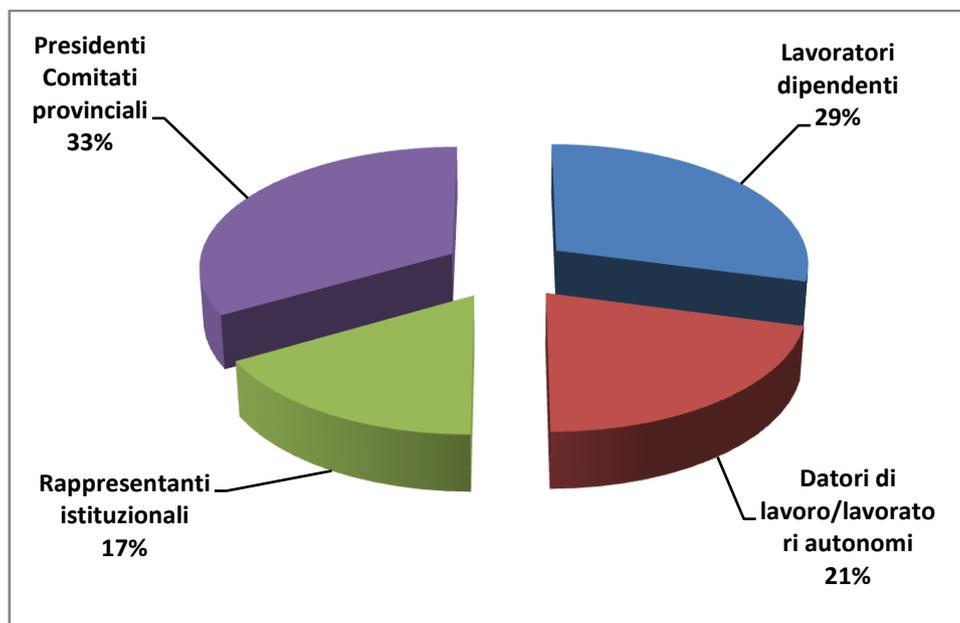


2015	Tasso di disoccupazione (1)		
	Maschi	Femmine	Totale
Bergamo	5,56	6,15	5,81
Brescia	8,01	9,67	8,70
Como	6,36	9,77	7,83
Cremona	6,18	7,87	6,91
Lecco	4,93	7,90	6,18
Lodi	7,67	8,38	7,97
Mantova	6,78	9,58	7,96
Milano	7,80	8,31	8,03
Monza e Brianza	7,81	10,05	8,80
Pavia	7,25	7,97	7,56
Sondrio	6,15	9,29	7,45
Varese	7,46	10,87	8,97
Lombardia	7,20	8,74	7,87



IL COMITATO REGIONALE

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



Numeri riunioni Organi Collegiali anno 2014		
Comitato Regionale	Commissione Flussi produttivi	Commissione ricorsi
8	2	0

Tra le tematiche trattate nelle sedute del Comitato Regionale si segnalano:

- ✓ L'attività di budget e gli obiettivi regionali 2015
- ✓ L'aggiornamento dei dati di produzione regionali
- ✓ La razionalizzazione del patrimonio immobiliare strumentale
- ✓ L'accorpamento e l'istituzione di nuove agenzie sul territorio
- ✓ L'invalidità civile e l'attività di coordinamento medico legale
- ✓ L'attività di vigilanza e la nuova agenzia per le ispezioni del lavoro
- ✓ I nuovi ammortizzatori sociali
- ✓ L'attività di Credito e Welfare
- ✓ L'estratto conto e la liquidazione delle pensioni dei dipendenti pubblici
- ✓ I rapporti con i Partner Istituzionali
- ✓ Inps-Expo 2015

L'INPS SUL TERRITORIO

Provincia	Direzione regionale	Direzioni Provinciali	Agenzie complesse	Agenzie territoriali	Punti INPS	Punti Cliente
BERGAMO		1		6		25
BRESCIA		1		8	1	58
COMO		1		2	1	9
LECCO		1		1		2
CREMONA		1		2		20
MANTOVA		1		3		12
MILANO		1	5	15	1	28
MONZA		1		4		1
LODI		1		2		6
PAVIA		1		3	1	42
SONDRIO		1				18
VARESE		1		4		14
Direzione Regionale	1					
TOTALE LOMBARDIA	1	12	5	51	4	209

Nel corso del 2015 sono stati istituiti 24 nuovi Punti Cliente di Servizio (PCS) presso Amministrazioni Locali e 2 nuovi Punti Cliente Informativi (PCI) presso Associazioni di invalidi.

In particolare, sono stati aperti nuovi PCS presso i Comuni di:

- Concorezzo (MB),
- Gerola Alta (SO);
- CIVO (SO);
- Gardone Val Trompia (BS);
- Talamona (SO);
- Dubino (SO);
- Berbenno (SO);
- Dazio (SO);
- Tremezzina (CO);
- Calvisano (BS);
- Berlingo (BS);

- Sondalo (SO);
- Postalesio (SO);
- Capergnanica (CR);
- Bellagio (CO);
- Robbio (PV);
- Carlazzo (CO);
- Borgo San Siro (PV);
- Mantova (MN);
- Albonese (PV);
- Cosio (SO);
- Broni (PV);
- Pinarolo (PV)

Inoltre, in via sperimentale, presso il Centro per l'Impiego di Orzinuovi è stato istituito dal 1° settembre 2015, il nuovo "Punto integrato" INPS- Centro per l'impiego di Orzinuovi (Brescia).

L'integrazione prevede una sinergia operativa tra i gli Operatori Inps e quelli del Centro per l'impiego.

Per quanto riguarda l'istituzione dell'altra tipologia di Punto Cliente, si segnala:

- il PCI presso l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti
- il PCI presso l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili di Pavia.

Riguardo l'articolazione delle Agenzie sul territorio, dal 1° novembre 2015 è stata disposta la chiusura della Agenzia di Carate Brianza e l'assorbimento del relativo bacino di utenza in quello dell'Agenzia di Seregno.

La creazione di un nuovo soggetto territoriale ha assunto la denominazione di Agenzia territoriale di Seregno-Carate.

Pertanto, al 31.12.2015 la presenza dell'Inps in Lombardia si articola nelle seguenti strutture:

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

La Direzione regionale e tutte le Direzioni provinciali (con la sola eccezione di Monza) sono integrate con le gestioni ex Inpdap e Enpals.

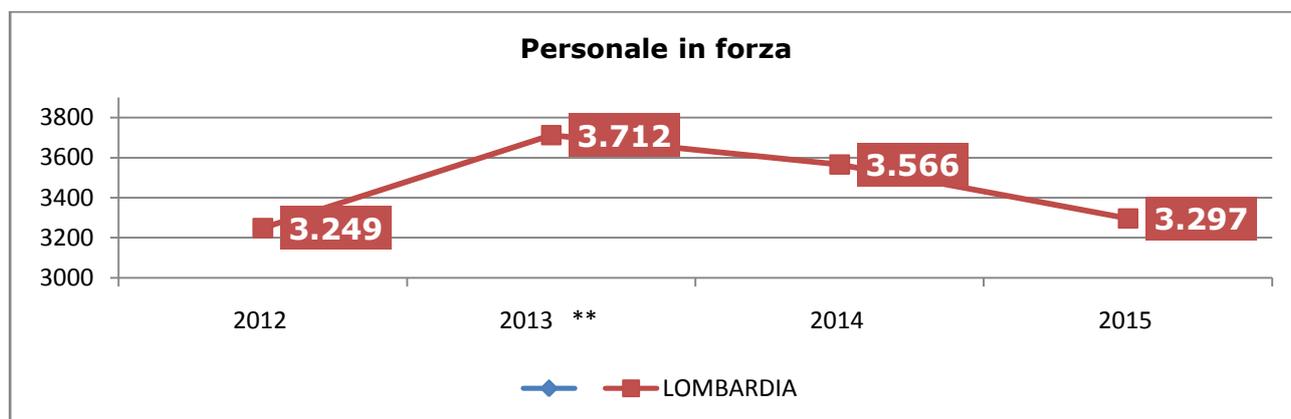
Nel corso del 2105, in attuazione della determinazione Commissariale n.105/2015, è stato completato il piano di razionalizzazione logistica delle direzioni provinciali di Brescia, Como, Lodi, Mantova e Sondrio, con il trasferimento del personale ex INPDAP negli edifici già adibiti a direzione provinciale INPS e rilascio degli immobili precedentemente occupati dagli uffici ex INPDAP.

Pertanto, a fine 2015, tutte le strutture provinciali risultano integrate, (con la sola eccezione di Monza) e tutti gli immobili ex INPDAP in locazione sono stati rilasciati.

In base a quanto previsto nel piano di razionalizzazione sono ancora utilizzati a fini istituzionali gli immobili ex INPDAP di proprietà: Bergamo (in attesa del completamento dei lavori sullo stabile FIP di Via Volta) Varese (utilizzato come centro medico-legale), Milano Via Circo (nuova sede agenzia complessa di Milano-centro), Milano via Fortezza (Agenzia complessa di Milano Sesto san Giovanni), e l'immobile ex Enpals di Milano via Savarè (ufficio legale distrettuale).

Con Determinazione Presidenziale n.194 del 23/12/2015 è stato approvato il Piano di riassetto dell'area metropolitana di Milano che prevede la Chiusura e trasformazione in Punti INPS delle Agenzie di Garbagnate Milanese, Abbiategrasso, Castano Primo, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese. Chiusura dell'agenzia di Milano Niguarda. Trasformazione dell'agenzia di Sesto San Giovanni in Agenzia Complessa.

IL PERSONALE IN FORZA

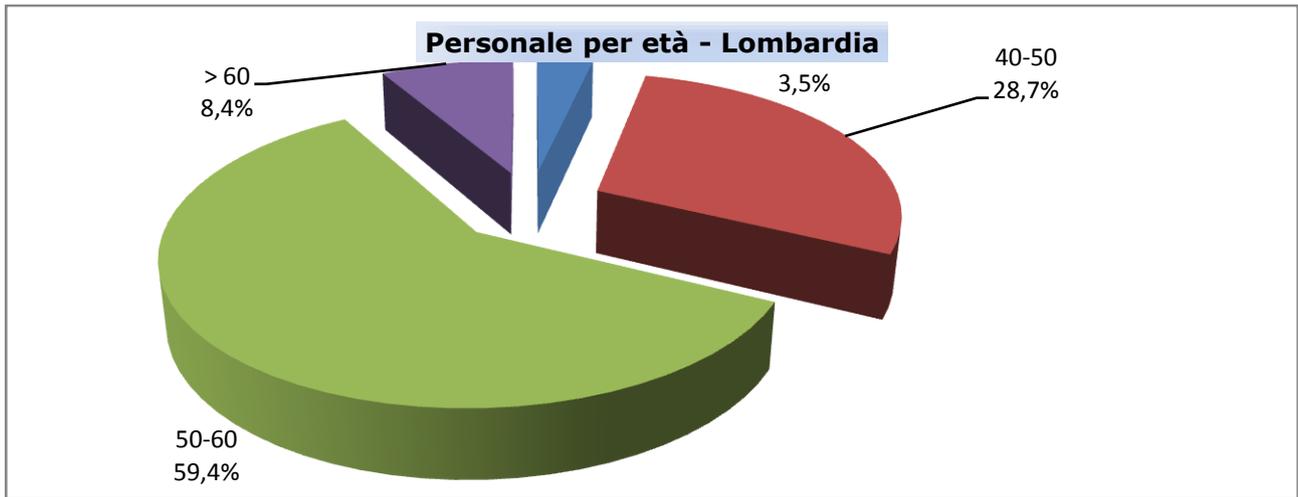


** di cui 536 unità provenienti da ex Inpdap ed Enpals

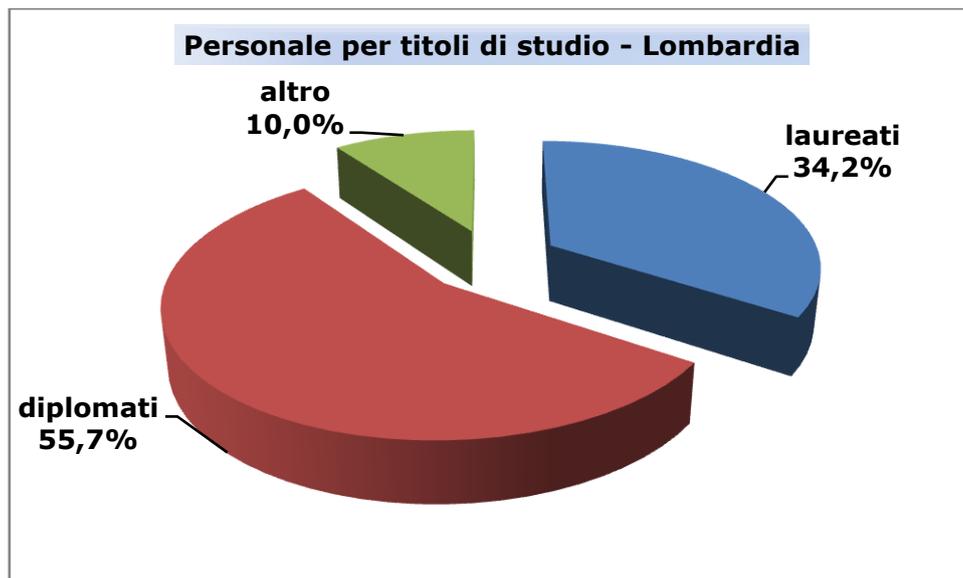
Nel corso del 2015 il personale della regione si è ridotto di ulteriori **269** unità (-7,5%), con un trend costante che dal 2013 (integrazione INPDAP e ENPALS), in 2 anni ha comportato una riduzione complessiva di **415** unità (-11,1%). Il personale proveniente dagli enti disciolti è stato quasi interamente assorbito dalle uscite.

Personale per fasce d'età - Lombardia				
< 40	40-50	50-60	> 60	Totale
116	947	1.958	276	3.297

Nel 2015, non essendoci state nuove assunzioni, prosegue inesorabilmente il processo di invecchiamento del personale, ormai più dei 2/3 dei dipendenti (il 67,8%) ha più di 50 anni, mentre solo il 3,5% ha meno di 40 anni.



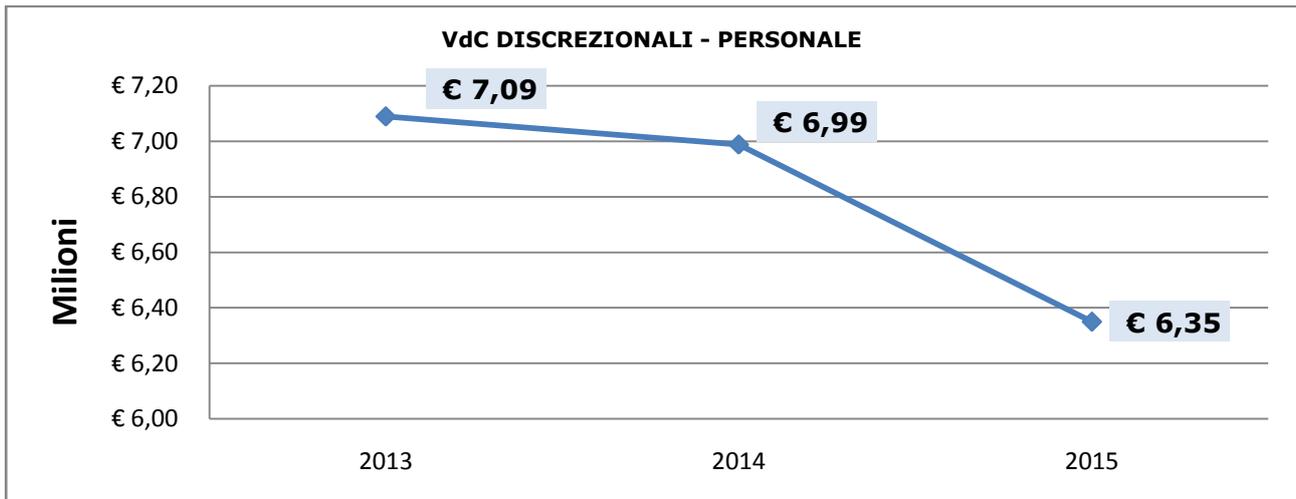
TITOLO DI STUDIO		
laureati	diplomati	altro
34,24%	55,75%	10,01%



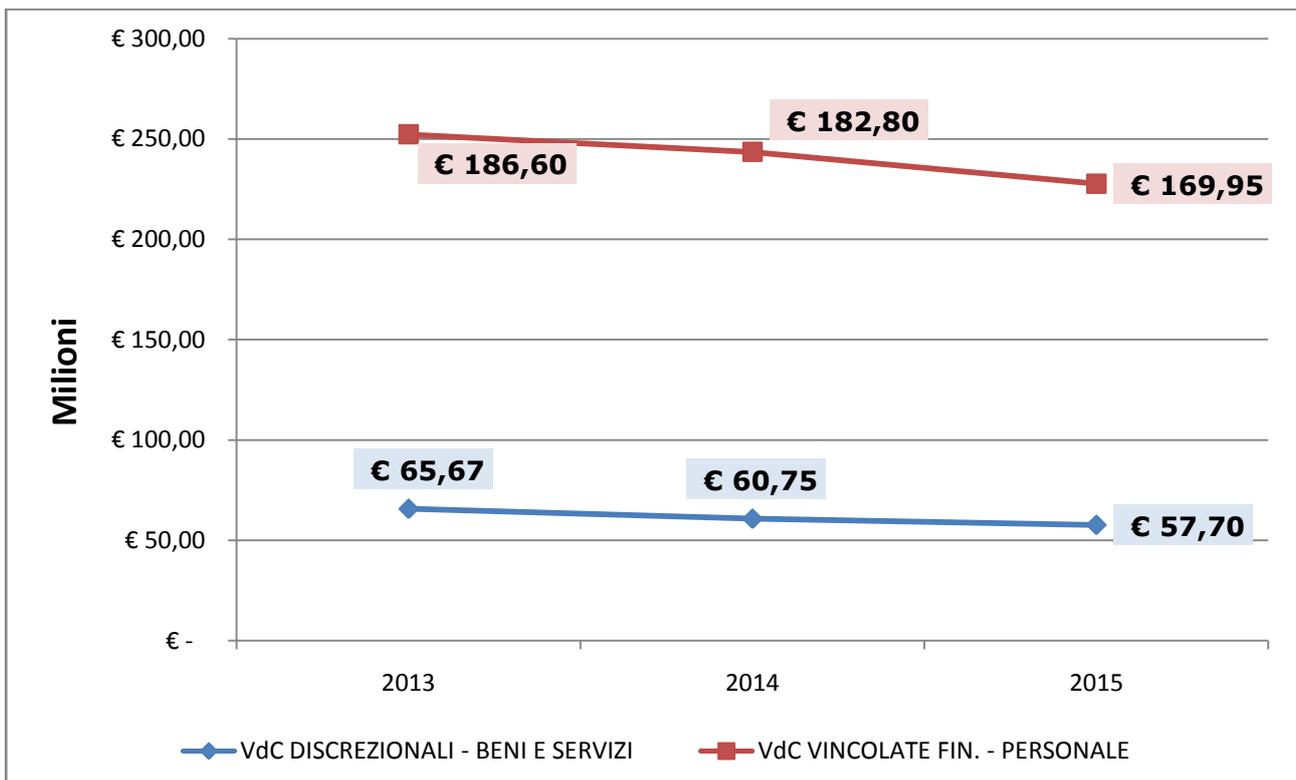
Nel 2015 per effetto delle uscite, si registrano solo piccole modificazioni sulle percentuali del personale diplomato e con altro titolo di studio, mentre resta costante la percentuale del personale Laureato.

LE SPESE DI FUNZIONAMENTO

	2013	2014	2015
VdC DISCREZIONALI - PERSONALE	€ 7.089.066,17	€ 6.988.466,86	€ 6.350.314,09
VdC DISCREZIONALI - BENI E SERVIZI	€ 65.673.577,39	€ 60.752.255,72	€ 57.703.151,66
VdC VINCOLATE FIN. - PERSONALE	€ 186.598.081,75	€ 182.804.603,73	€ 169.949.830,45



La riduzione dei costi discrezionali del personale (Compensi per lavoro straordinario, spese per missioni interne, spese per l'erogazione dei buoni pasto) è conseguenza in gran parte della costante riduzione del personale dipendente.



Costi del personale	2013	2014	variazione 2014/2013	2015	variazione 2015/2014	variazione 2015/2013
VOCI DI COSTO VINCOLATE*	186.598.081,75	182.804.603,73	-2%	169.949.830,	-7%	-9%

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

	2013	2014	variazione 2014/2013	2015	variazione 2015/2014	variazione 2015/2013
VOCI DI COSTO DISCREZIONALI**	7.089.066,17	6.988.466,86	-1%	6.350.314,09	-9%	-10%

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

BENI E SERVIZI	2013	2014	variazione 2014/2013	2015	variazione 2015/2014	variazione 2015/2013
VOCI DI COSTO DISCREZIONALI***	65.673.577,39	60.752.255,72	-7%	57.703.151,66	-5%	-12%

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

Anche per i costi del personale continua il trend in diminuzione, derivato in gran parte dalla riduzione del personale dipendente.

Per i costi dei beni e servizi, i costanti interventi di razionalizzazione logistica hanno portato ad una riduzione delle superfici degli immobili complessivamente utilizzati, con conseguente riduzione dei costi delle locazioni e dei servizi direttamente collegati.

Gestione archivi di deposito

REGIONE LOMBARDIA - GESTIONE ARCHIVI DI DEPOSITO GENNAIO/DICEMBRE 2015

	ARCHIVI M.L. GESTITI			GIACENZA FINALE	
	G. I.	NO SCARTO	SCARTO		Totale M.L. GESTITI
BERGAMO - dir	17.074	159	0	159	16.916
BRESCIA - dir	22.506	699	0	699	21.806,79
COMO - dir	7.980	1.877	386	2.263	5.716,71
LECCO - dir	5.283	1.470	133	1.603	3.680,03
CREMONA - dir	5.042	750	0	750	4.292,17
MANTOVA - dir	6.268	0	342	342	5.926,08
MILANO - dir	42.109	19.268	867	20.135	21.974,15
MONZA - dir	3.951	1.993	481	2.474	1.477,02
LODI - dir	4.641	3.193	69	3.262	1.378,99
PAVIA - dir	8.585	4.197	486	4.683	3.901,41
SONDRIO - dir	3.617	1.249	244	1.493	2.124,17
VARESE - dir	12.506	1.990	95	2.085	10.420,87
LOMBARDIA	139.562	36.845	3.103	39.948	99.613,90

Nel corso del 2015, in previsione anche dell'istituzione del polo archivistico nazionale di Lacchiarella (Milano) si è dato impulso al processo di rilevazione e gestione degli archivi cartacei presenti nella regione, procedendo ad una ricognizione degli archivi presenti e avviando un processo di razionalizzazione e gestione degli stessi con l'attivazione delle conseguenti operazioni di scarto.

Gli archivi cartacei, delle strutture INPS della regione Lombardia a gennaio 2015 ammontavano a 139.569 metri lineari.

Nel 2015 sono stati gestiti 39.948 ml pari a circa il 28% del totale.

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Le Entrate

Aziende con dipendenti

La tipologia dei contribuenti dell'INPS si è incrementata con l'integrazione con l'INPDAP e l'ENPALS.

Mentre da gennaio 2015 i lavoratori dello sport e dello spettacolo sono stati integrati nel flusso uniemens, invece i datori di lavoro pubblici conservano ancora il loro archivio di gestione (procedura SIN). Si espongono di seguito alcuni numeri relativi alle principali categorie di contribuenti.

In linea generale, è possibile riscontrare un tendenza all'incremento dei soggetti attivi per quanto riguarda le aziende DM.

Le matricole attive alla data odierna sono 289.229 in tutta la regione (fonte Evaweb).

La serie storica evidenzia una riduzione delle aziende attive negli anni dal 2012 e 2013, in quanto si passa da 256.012 nel 2012 a 255.08 nel 2013.

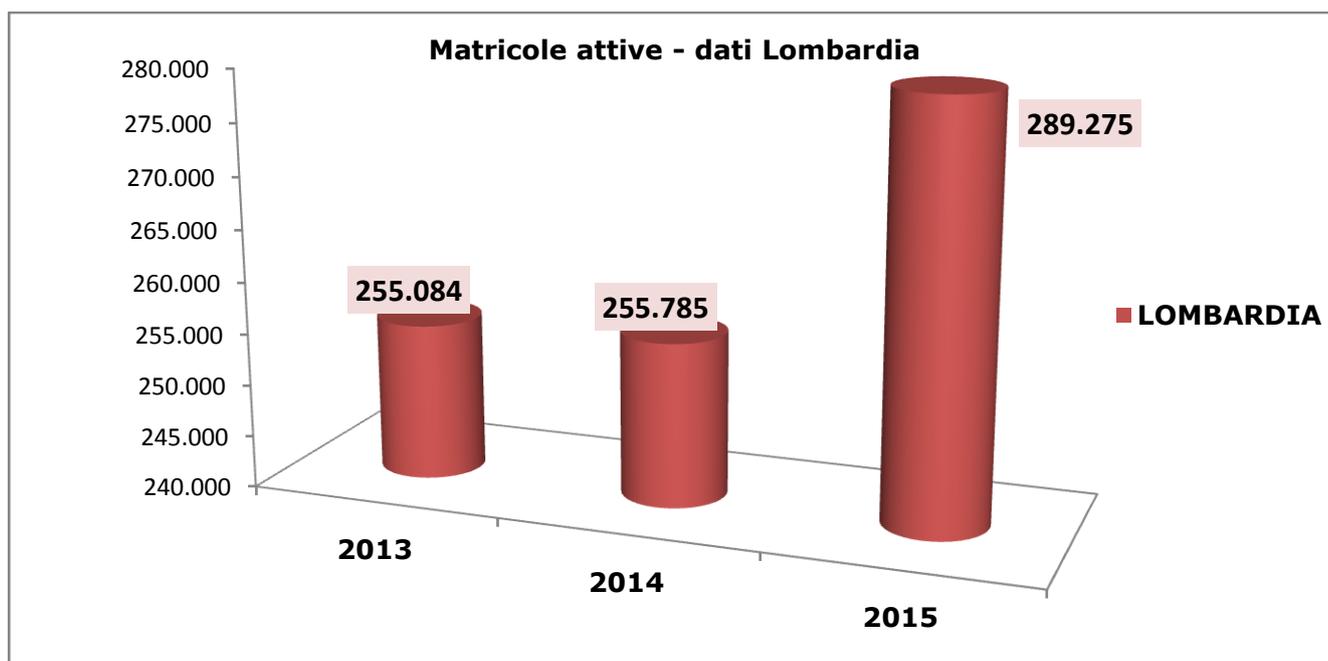
Al contrario dal 2014 si assiste ad un incremento delle matricole attive che prosegue nel 2015.

Infatti le matricole attive passano da 255.785 a 289.275.

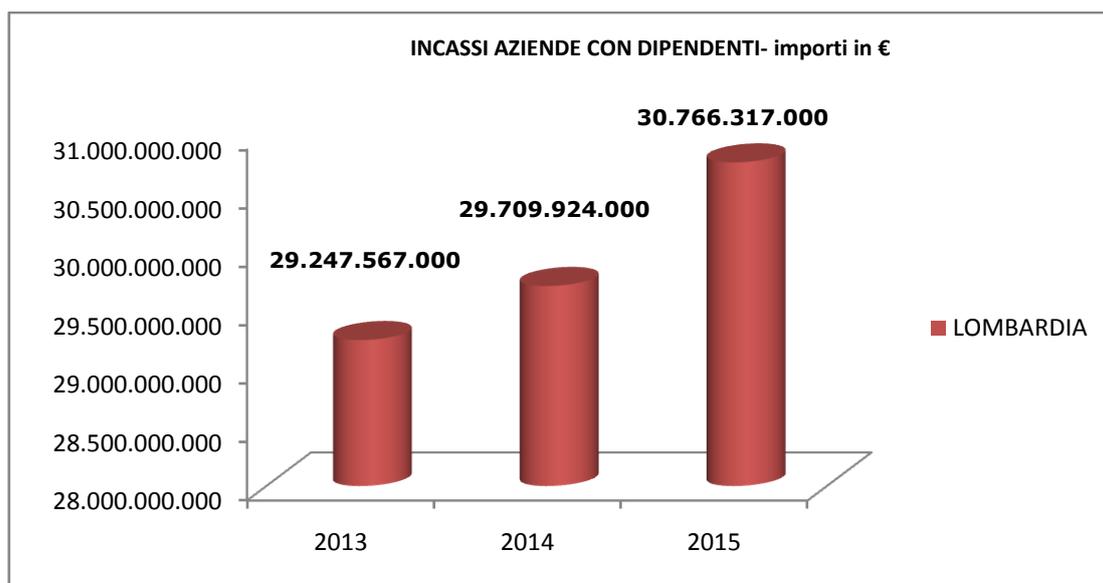
Si evidenzia in particolare l'incremento di Milano che passa da 93.114 matricole nel 2012 a 109.833.

Ciò è sicuramente in parte dovuto all'accentramento presso Milano da parte di grandi aziende a seguito della introduzione dell'obbligo della matricola unica.

	2013	2014	2015
BERGAMO	27.086	26.821	29.722
BRESCIA	33.740	33.636	37.728
COMO	14.383	14.368	16.087
LECCO	8.348	8.178	8.865
CREMONA	7.530	7.536	8.331
MANTOVA	9.661	9.660	10.521
MILANO	93.901	95.310	109.849
MONZA	20.051	19.929	22.344
LODI	4.641	4.668	5.271
PAVIA	10.284	10.266	12.154
SONDRIO	4.806	4.832	5.511
VARESE	20.653	20.581	22.892
LOMBARDIA	255.084	255.785	289.275



INCASSI AZIENDE CON DIPENDENTI			
	2013	2014	2015
BERGAMO	2.689.057.000	2.705.922.000	2.726.046.000
BRESCIA	2.320.279.000	2.352.231.000	2.389.244.000
COMO	1.081.343.000	1.107.736.000	1.123.612.000
LECCO	663.699.000	678.088.000	685.563.000
CREMONA	507.965.000	518.055.000	527.772.000
MANTOVA	709.884.000	716.685.000	704.641.000
MILANO	16.711.587.000	17.041.338.000	17.920.610.000
MONZA	1.770.579.000	1.793.139.000	1.850.643.000
LODI	314.204.000	303.232.000	300.294.000
PAVIA	525.780.000	529.663.000	526.718.000
SONDRIO	321.147.000	322.550.000	322.940.000
VARESE	1.632.043.000	1.641.285.000	1.688.234.000
LOMBARDIA	29.247.567.000	29.709.924.000	30.766.317.000



L'incasso dei contributi correnti delle aziende con dipendenti evidenzia un continuo incremento dal 2013 al 2015.

Infatti nel 2013 gli incassi ammontano a € 29.247.567.000, nel 2014 a € 29.709.924.000 e infine nel 2015 a € 30.766.317.000.

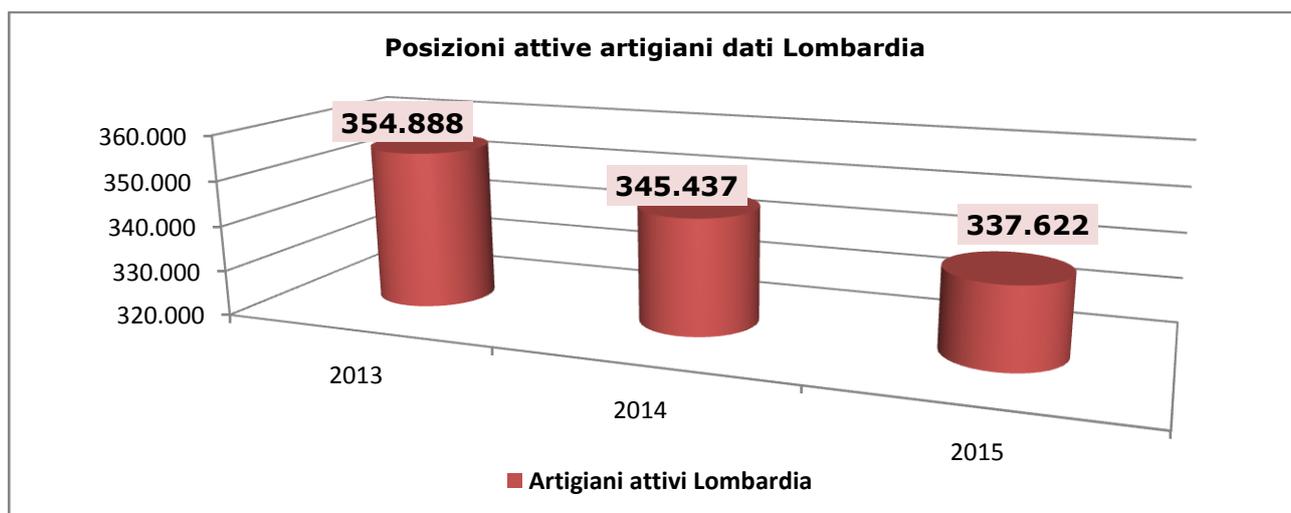
Aziende senza Dipendenti

Si evidenzia una continua contrazione del numero dei soggetti attivi iscritti alle gestioni speciali degli artigiani e commercianti.

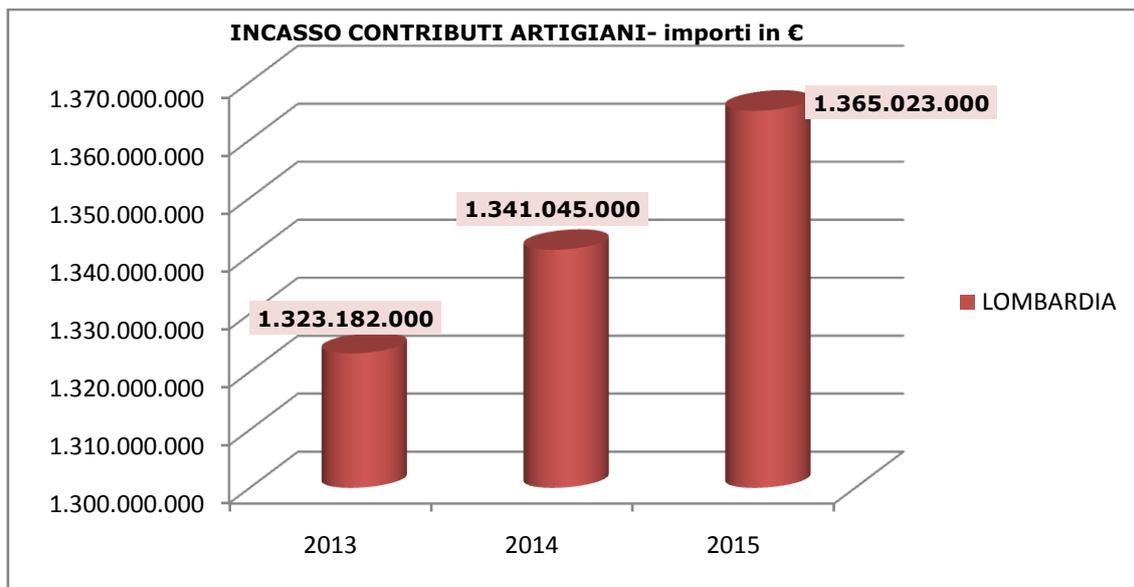
Infatti a fronte dei 354.888 iscritti attivi nel 2013 nella gestione speciali artigiani, si passa nel 2014 a 345.437 e nel 2015 a 337.622.

Nonostante la continua riduzione del numero dei soggetti attivi, si riscontra un incremento nel trend degli incassi da contributi correnti.

	Totale Soggetti Attivi		
ARTIGIANI	2013	2014	2015
BERGAMO	45.872	44.944	44.165
BRESCIA	52.068	51.148	48.955
COMO	24.453	23.790	22.759
LECCO	13.559	13.460	13.235
CREMONA	13.204	12.746	12.374
MANTOVA	18.291	17.896	17.240
MILANO	86.715	86.744	85.762
MONZA	31.150	30.672	30.282
LODI	8.221	8.009	7.776
PAVIA	18.972	18.655	18.361
SONDRIO	7.574	7.388	7.243
VARESE	34.809	29.985	29.470
LOMBARDIA	354.888	345.437	337.622

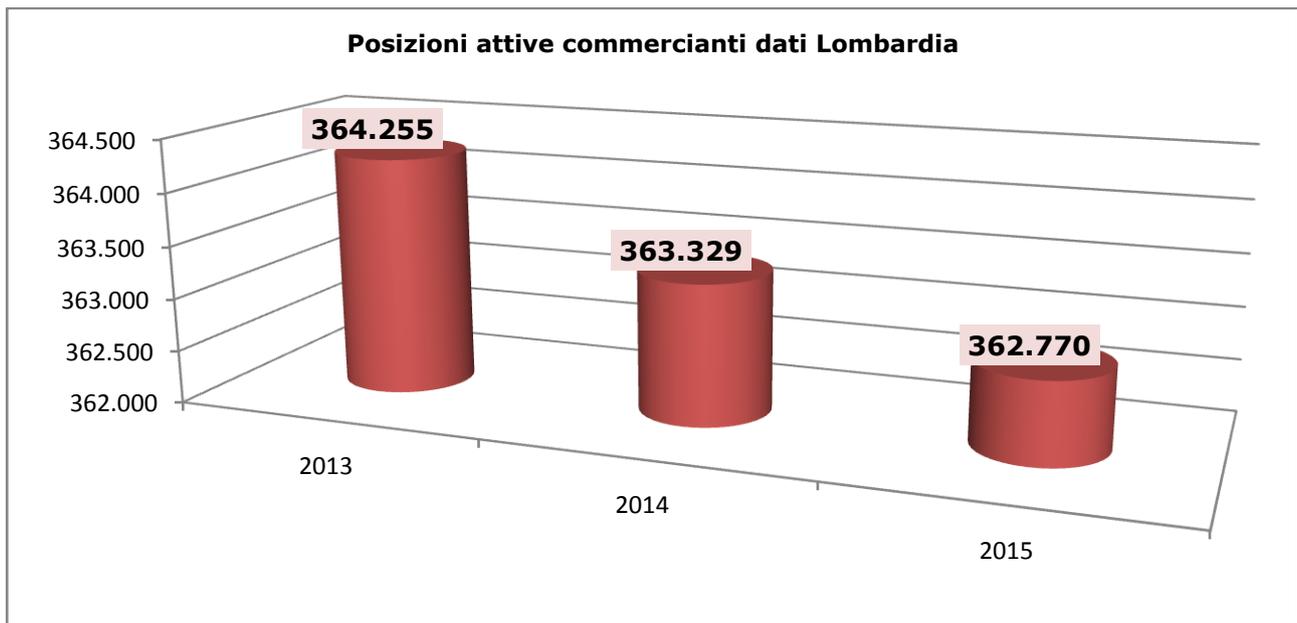


INCASSO CONTRIBUTI ARTIGIANI			
	2013	2014	2015
BERGAMO	197.410.000	199.832.000	203.113.000
BRESCIA	200.197.000	203.028.000	208.122.000
COMO	100.034.000	101.581.000	103.120.000
LECCO	62.701.000	64.484.000	67.406.000
CREMONA	52.502.000	53.031.000	52.955.000
MANTOVA	66.692.000	66.192.000	65.188.000
MILANO	286.266.000	288.731.000	296.561.000
MONZA	120.214.000	123.710.000	126.342.000
LODI	26.831.000	26.718.000	26.667.000
PAVIA	61.705.000	63.025.000	62.954.000
SONDRIO	34.816.000	35.443.000	35.259.000
VARESE	113.814.000	115.270.000	117.336.000
LOMBARDIA	1.323.182.000	1.341.045.000	1.365.023.000

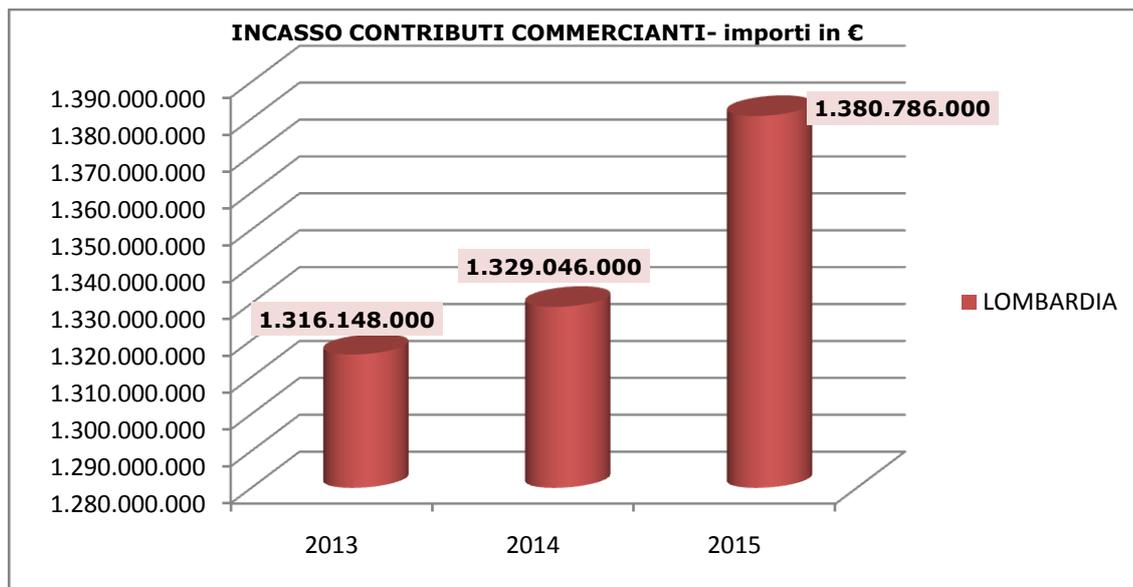


Anche per gli iscritti alla gestione speciale commercianti si conferma il trend negativo per i soggetti attivi a fronte di un costante incremento degli incassi dei contributi.

COMMERCANTI	Totale Soggetti Attivi		
	2013	2014	2015
BERGAMO	37.580	37.299	37.263
BRESCIA	49.892	49.747	49.517
COMO	19.969	19.637	19.233
LECCO	11.549	11.389	11.421
CREMONA	12.344	12.189	12.008
MANTOVA	15.051	15.027	14.794
MILANO	122.210	123.378	124.009
MONZA	30.820	30.555	30.658
LODI	7.863	7.762	7.692
PAVIA	19.356	19.196	19.200
SONDRIO	8.878	8.694	8.623
VARESE	28.743	28.456	28.352
LOMBARDIA	364.255	363.329	362.770

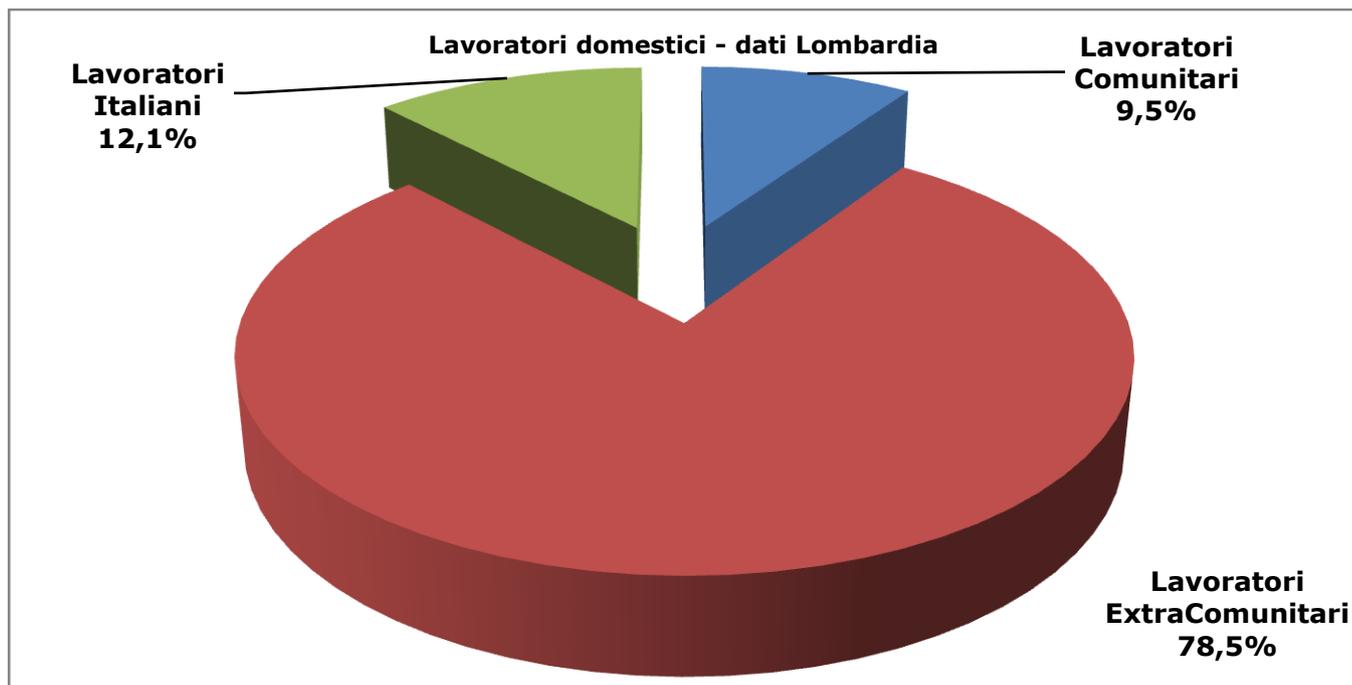


INCASSO CONTRIBUTI COMMERCianti			
	2013	2014	2015
BERGAMO	142.276.000	144.237.000	148.638.000
BRESCIA	173.208.000	174.260.000	180.245.000
COMO	77.960.000	79.113.000	82.717.000
LECCO	47.511.000	47.824.000	50.857.000
CREMONA	47.666.000	48.614.000	49.176.000
MANTOVA	56.240.000	55.030.000	56.116.000
MILANO	423.099.000	427.907.000	447.564.000
MONZA	120.354.000	122.414.000	126.931.000
LODI	26.877.000	27.018.000	27.730.000
PAVIA	63.513.000	63.813.000	65.908.000
SONDRIO	33.588.000	34.397.000	36.207.000
VARESE	103.856.000	104.419.000	108.697.000
LOMBARDIA	1.316.148.000	1.329.046.000	1.380.786.000

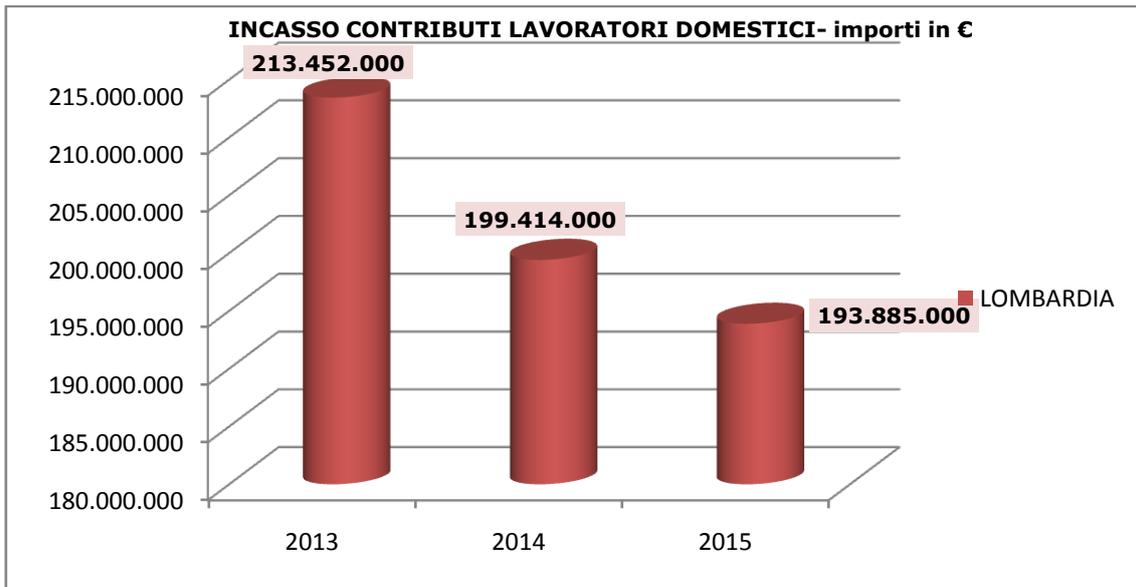


Lavoratori domestici

	Totale Lavoratori Domestici		Lavoratori Comunitari		Lavoratori ExtraComunitari		Lavoratori Italiani	
	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro	Lavoratori	Rapporti di Lavoro
BERGAMO	11047	11270	1009	1030	8029	8192	2009	2048
BRESCIA	16590	16894	1423	1435	12937	13178	2230	2281
COMO	7037	7166	781	796	5079	5175	1177	1195
CREMONA	3776	3843	913	942	2108	2133	755	768
LECCO	3207	3243	486	495	2093	2112	628	636
LODI	2539	2593	561	577	1536	1566	442	450
MANTOVA	5402	5490	728	736	3806	3866	868	888
MILANO	95851	100187	6796	7022	81332	85284	7723	7881
MONZA	11757	12065	1395	1421	8688	8925	1674	1719
PAVIA	7556	7756	1275	1306	4850	4980	1431	1470
SONDRIO	1463	1484	182	182	842	852	439	450
VARESE	11028	11237	1225	1239	7796	7944	2007	2054
Totale	177253	183228	16774	17181	139096	144207	21383	21840

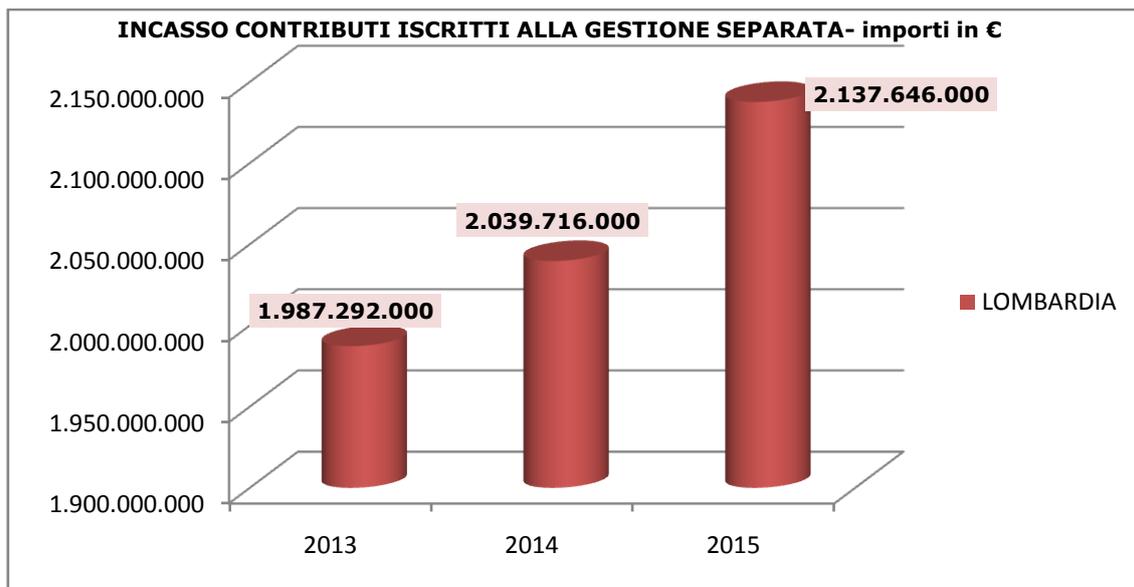


INCASSO CONTRIBUTI LAVORATORI DOMESTICI			
	2013	2014	2015
BERGAMO	15.720.000	13.663.000	13.313.000
BRESCIA	22.088.000	20.405.000	18.672.000
COMO	9.487.000	9.105.000	8.881.000
LECCO	4.650.000	4.273.000	4.304.000
CREMONA	4.577.000	3.928.000	4.015.000
MANTOVA	7.071.000	5.900.000	5.555.000
MILANO	107.855.000	102.646.000	100.475.000
MONZA	14.968.000	14.044.000	13.504.000
LODI	2.677.000	2.458.000	2.488.000
PAVIA	8.202.000	7.561.000	7.462.000
SONDRIO	1.938.000	1.994.000	1.989.000
VARESE	14.219.000	13.437.000	13.227.000
LOMBARDIA	213.452.000	199.414.000	193.885.000



Gestione separata

INCASSO CONTRIBUTI ISCRITTI ALLA GESTIONE SEPARATA			
	2013	2014	2015
BERGAMO	191.686.000	198.324.000	210.309.000
BRESCIA	204.782.000	212.156.000	225.194.000
COMO	92.406.000	96.839.000	102.743.000
LECCO	62.879.000	65.851.000	70.372.000
CREMONA	38.829.000	40.330.000	42.579.000
MANTOVA	53.362.000	50.001.000	52.840.000
MILANO	947.724.000	966.764.000	1.003.792.000
MONZA	149.606.000	153.639.000	162.303.000
LODI	23.787.000	25.136.000	25.737.000
PAVIA	66.230.000	67.817.000	70.222.000
SONDRIO	19.119.000	20.452.000	21.256.000
VARESE	136.882.000	142.407.000	150.299.000
LOMBARDIA	1.987.292.000	2.039.716.000	2.137.646.000



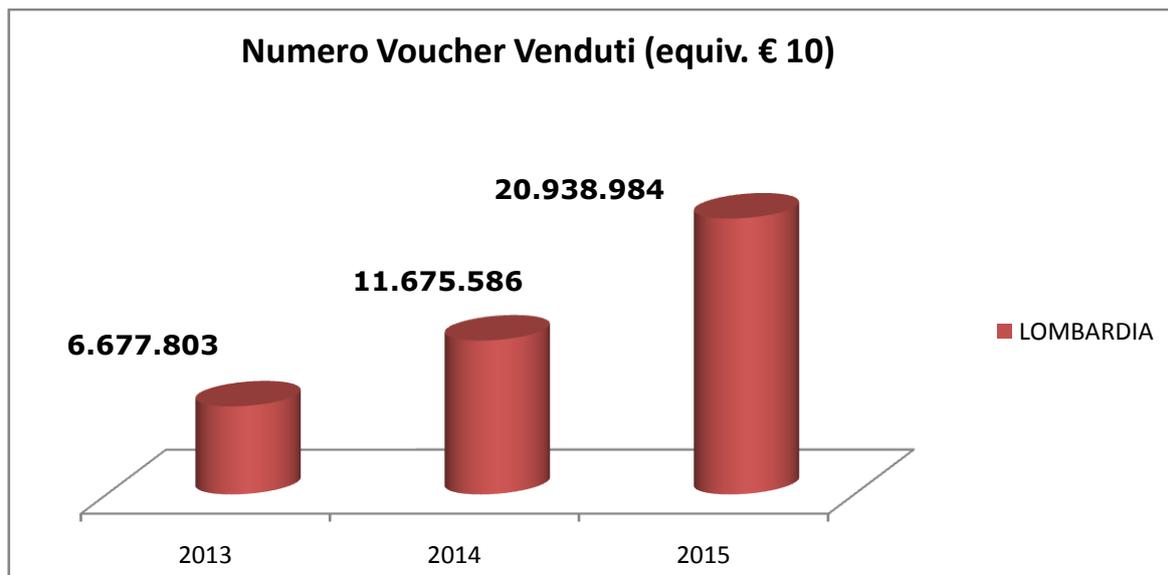
Voucher venduti

Si conferma anche in Lombardia, come sul territorio nazionale, che il lavoro accessorio è in costante incremento.

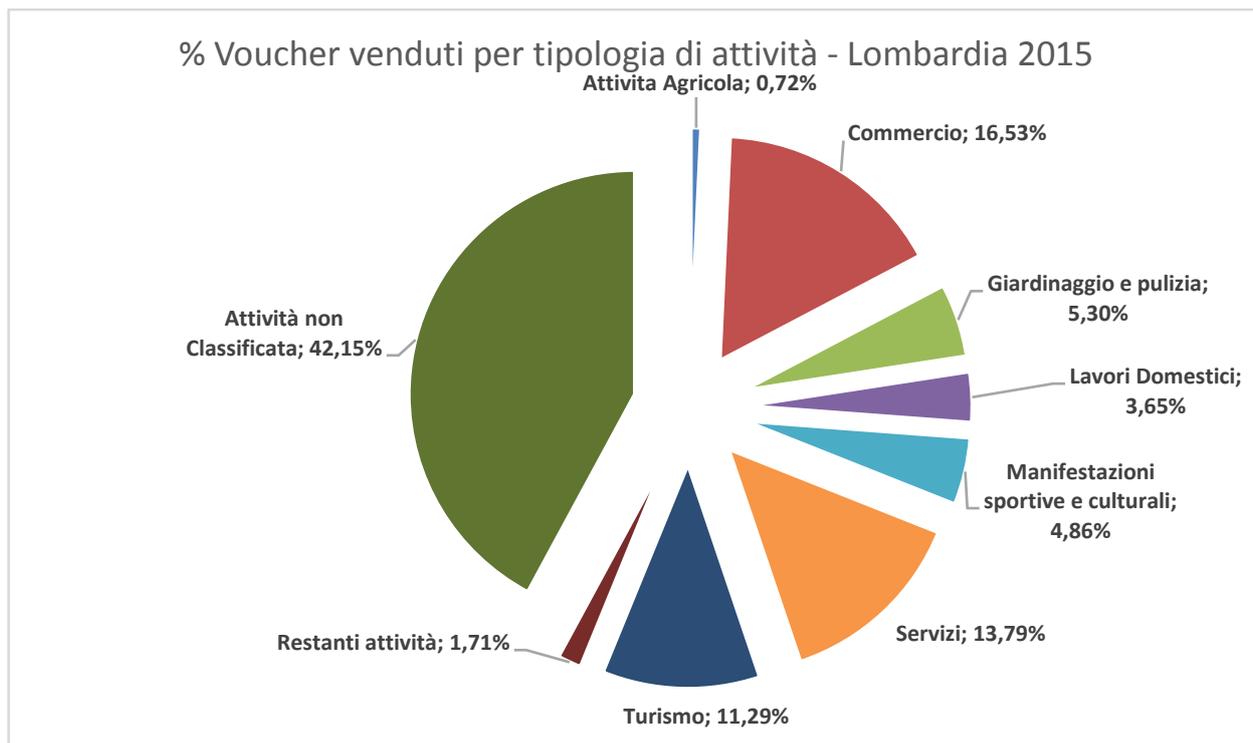
Infatti i voucher venduti nel corso del 2015 sono stati 20.938.984, con un incremento pari a quasi il doppio rispetto al 2014 e ben il triplo rispetto al 2013

Tale incremento si è registrato in tutte le province e distribuito in tutti i settori economici.

Numero Voucher Venduti (equiv. € 10)			
	2013	2014	2015
BERGAMO	777.683	1.296.077	2.224.325
BRESCIA	936.263	1.728.714	3.258.755
COMO	315.717	556.897	982.411
LECCO	320.002	545.068	982.794
CREMONA	190.576	354.642	623.923
MANTOVA	416.491	742.478	1.228.635
MILANO	1.906.900	3.268.005	5.984.549
MONZA	458.872	780.478	1.436.767
LODI	211.223	305.873	473.104
PAVIA	290.307	508.992	972.539
SONDRIO	257.517	495.126	776.181
VARESE	596.252	1.093.236	1.995.001
LOMBARDIA	6.677.803	11.675.586	20.938.984



Numero Voucher Venduti Per Tipologia di Attività (equiv. € 10)										
	Attività Agricola	Commercio	Giardinaggio e pulizia	Lavori Domestici	Manifestazioni sportive e culturali	Servizi	Turismo	Restanti attività	Attività non Classificata	Totale
BERGAMO	17512	372264	117915	79784	109112	256468	215353	19552	1036365	2224325
BRESCIA	40877	461367	207379	81722	152391	395309	557701	72042	1289967	3258755
COMO	4368	179212	59208	31849	56943	111797	87897	17549	433588	982411
LECCO	3775	212417	59248	34363	16083	112346	124719	10378	409465	982794
CREMONA	5500	106796	25097	19381	30197	62584	59403	23461	291504	623923
MANTOVA	19205	166719	61809	31229	38718	167309	108289	11761	623596	1228635
MILANO	10515	1063528	239280	296571	400772	1060879	560734	125827	2226443	5984549
MONZA	9667	251294	56073	58945	55938	244028	87131	22850	650841	1436767
LODI	3228	80650	40090	13456	11759	54652	21544	6167	241558	473104
PAVIA	14520	152120	71119	37831	51979	111489	87270	13648	432563	972539
SONDRIO	18914	105100	56209	14997	8667	61704	225555	3216	281819	776181
VARESE	3536	309176	115592	63419	85293	249715	229361	30703	908206	1995001
Totale	151617	3460643	1109019	763547	1017852	2888280	2364957	357154	8825915	20938984



La Vigilanza Ispettiva

La regione Lombardia è stata nel corso del 2015 è stata sede sperimentale per le nuove procedure informatiche della Vigilanza Ispettiva, la definizione di 3.282 procedimenti ispettivi.

Sulla vecchia procedura del VG00 sono state definiti 1.779 procedimenti ispettivi.

Nel corso dell'anno 2015 sono stati accertati oltre 200.000.000,00 di euro di contributi e sanzioni.

Il valore generato dagli annullamenti dei rapporti di lavoro ammonta ad € 20.346.000,00.

SEDE	Tutte le gestioni - Prospetto Riepilogativo Ispezioni - anno 2015						
	Ispezioni				lavoratori		
	numero ispezioni	numero ispezioni positive	% irregolari	aziende e soggetti sconosciuti	numero lavoratori in nero	numero lavoratori irregolari	numero lavoratori autonomi sconosciuti
Bergamo	334	277	82,93%	37	78	34	34
Brescia	619	530	85,62%	47	326	714	36
Como	425	334	78,59%	34	154	431	23
Lecco	285	237	83,16%	71	128	565	44
Cremona	61	51	83,61%	13	12	67	11
Mantova	102	94	92,16%	18	11	436	19
Milano	2.090	1.117	53,44%	449	429	502	268
Monza	339	245	72,27%	17	39	31	12
Lodi	205	104	50,73%	10	11	22	14
Pavia	208	198	95,19%	35	118	1.178	27
Sondrio	248	192	77,42%	29	73	96	21
Varese	468	341	72,86%	85	215	315	85
Totale	5.384	3.720	69,09%	845	1.594	4.391	594

SEDE	Tutte le gestioni - Prospetto Riepilogativo Ispezioni - anno 2015				
	importi accertati			Rapporti di lavoro annullati	Valore annullamenti
	contributi	sanzioni	Totale	Totale	
Bergamo	9.461.414,76	3.879.988,90	13.341.403,66	955	2.865.000,00
Brescia	20.741.469,48	7.075.541,24	27.817.010,72	1555	4.665.000,00
Como	4.496.796,39	1.371.285,52	5.868.081,91	54	162.000,00
Lecco	5.004.448,33	1.640.919,67	6.645.368,00	84	252.000,00
Cremona	1.862.846,98	700.767,97	2.563.614,95	343	1.029.000,00
Mantova	1.699.791,72	785.665,49	2.485.457,21	25	75.000,00
Milano	72.306.945,87	37.334.002,92	109.640.948,79	2227	6.681.000,00
Monza	6.690.898,00	2.522.595,81	9.213.493,81	210	630.000,00
Lodi	3.585.087,56	1.575.850,66	5.160.938,22	38	114.000,00
Pavia	6.810.887,32	1.087.250,05	7.898.137,37	572	1.716.000,00
Sondrio	1.042.535,46	403.029,62	1.445.565,08	54	162.000,00
Varese	6.933.545,47	2.089.536,35	9.023.081,82	665	1.995.000,00
Totale	140.636.667,34	60.466.434,20	201.103.101,54	6782	20.346.000,00

Le Uscite

Pensioni – Gestione Privata

	Vecchiaia		Invalidità		Superstite		TOTALE PENSIONI DA CONTRIBUTI
	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero Pensioni	importo medio mensile	Numero
Bergamo	198.972	1.208,43	9.202	802,83	66.347	676,8	274.521
Brescia	210.747	1.150,88	11.148	765,49	76.305	636,5	298.200
Como	118.356	1.165,32	7.734	799,98	37.845	643,78	163.935
Lecco	74.035	1.231,45	3.255	801,57	22.417	710,08	99.707
Cremona	72.919	1.171,92	3.698	827,45	26.798	654,99	103.415
Mantova	83.616	1.059,43	3.477	743,49	29.276	590,01	116.369
Milano	608.809	1.417,64	23.286	839,84	196.152	772,94	828.247
Monza	169.020	1.318,30	8.625	814,99	52.945	719,98	230.590
Lodi	40.672	1.279,88	1.881	775,55	14.995	706,5	57.548
Pavia	109.523	1.157,69	8.943	706,73	43.308	634,05	161.774
Sondrio	31.919	999,32	3.340	701,22	12.737	574,95	47.996
Varese	183.396	1.216,40	8.972	812,08	59.059	691,97	251.427
Totale	1.901.984	1.264,91	93.561	794,73	638.184	696,59	2.633.729

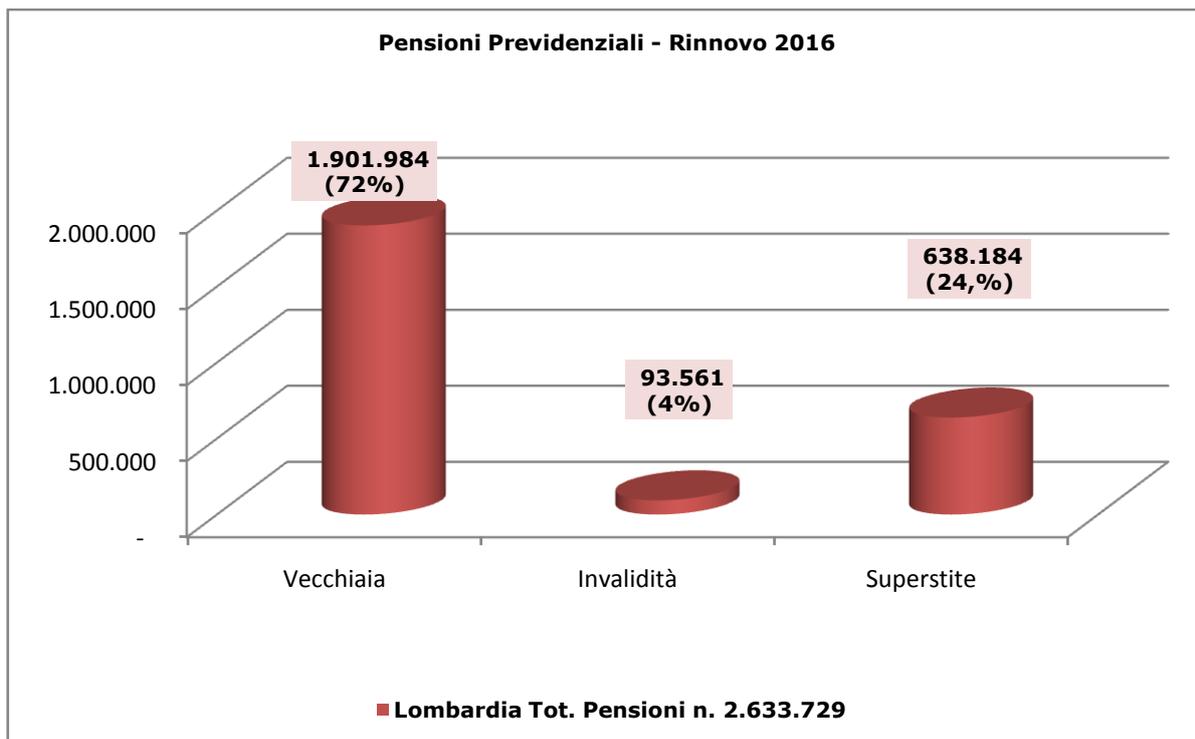
Analizzando il numero totale delle prestazioni pensionistiche della Gestione Privata vigenti al 31.12.2015 non si rilevano variazioni significative rispetto all'analogo dato dell'anno precedente.

Infatti, il numero totale delle pensioni vigenti al 31.12.2015 mostra un incremento pari a n. 5908 rispetto al dato delle pensioni vigenti al 31.12.2014.

Dall'esame dei dati in dettaglio, emerge che l'incremento, di fatto, interessa le sole pensioni di vecchiaia con un aumento pari a n. 10365 pensioni. Tale incremento è da considerarsi correlato al perfezionamento nel corso del 2015 dei nuovi requisiti anagrafici e contributivi previsti dalla Legge 214/2011.

Le altre prestazioni presentano un decremento rispettivamente pari a n. 3627 per le pensioni di invalidità e n. 830 per le prestazioni ai superstiti.

Infine si evidenzia, rispetto al 2014, un aumento generalizzato anche se contenuto degli importi medi mensili delle prestazioni vigenti al 31.12.2015.



Come evidenziato dalla rappresentazione grafica, le prestazioni di tipo previdenziale della Gestione Privata sono costituite per il 72% da pensioni di vecchiaia/anticipata, per il 4% da pensioni di invalidità e per il 24% da pensioni ai superstiti in linea con i dati in competenza 2014.

La serie storica delle pensioni vigenti, a seguito della contrazione imputabile all'inasprimento dei requisiti di accesso a pensione previsti dalla Legge Monti-Fornero, registra un trend decrescente che vede passare il numero delle prestazioni erogate da n.2.720.283 nel 2012 a n.2.627.821 nel 2014.

Il dato delle pensioni vigenti all' 1.1.2016 e liquidate nel 2015, pari a n. 2.633.729, interrompe questo trend negativo facendo registrare un incremento anche se lieve delle pensioni liquidate.

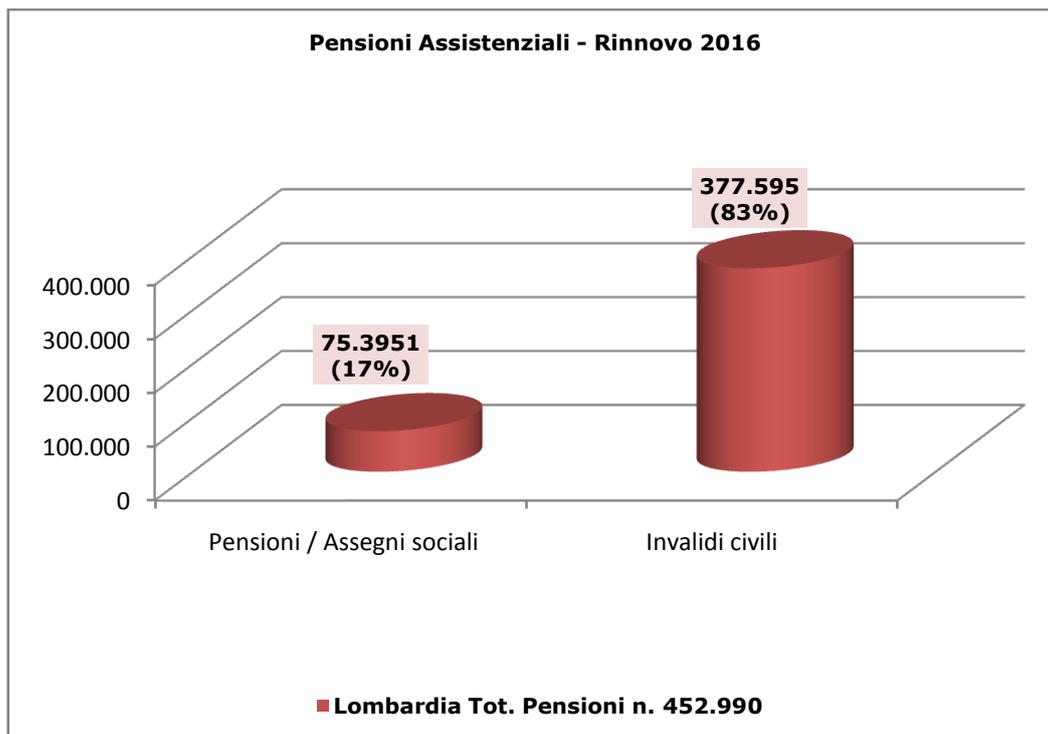
Pensioni Assistenziali

La legge n. 114/2014, nell'introdurre importanti semplificazioni per i soggetti con invalidità, dispone la gestione unitaria delle visite di revisione e del relativo iter di verifica da parte dell'INPS, sia per le prestazioni con beneficio economico sia per quelle non economiche.

Nel 2015, dunque, il ruolo dell'Istituto nell'ambito dell'Invalidità Civile trova maggior rilievo, con l'acquisizione di nuovi adempimenti, la messa a punto di nuove procedure per la gestione di tutte le revisioni di invalidità civile e l'inserimento nelle proprie banche dati delle informazioni relative ai soggetti beneficiari di prestazioni non economiche.

Significative le ricadute sulle attività dell'Istituto: i Centri Medici Legali hanno visto aumentare considerevolmente il numero degli accertamenti sanitari, mentre l'area amministrativa ha assunto nuove attività ordinarie. Si annoverano tra queste ultime la costante verifica e sistemazione delle posizioni non caricate centralmente nella procedura dedicata alle revisioni in quanto anomale, la gestione degli assenti a visita di revisione, la sollecita lavorazione delle revisioni in fase concessoria al fine di evitare indebite erogazioni.

	Pensioni/Assegni Sociali			Invalidi civili			Totale Pensioni Da Assistenza
	Numero Pensioni	importo mensile	medio	Numero Pensioni	importo mensile	medio	Numero
Bergamo	6.869		443,32	38.857		426,51	45.726
Brescia	10.329		421,75	44.995		431,18	55.324
Como	4.249		419,97	22.398		432,74	26.647
Lecco	1.930		441,74	12.392		428,9	14.322
Cremona	2.869		422,96	16.480		434,4	19.349
Mantova	3.192		414,45	18.194		433,37	21.386
Milano	26.036		463,92	112.821		430,45	138.857
Monza	5.616		419,86	29.537		426,84	35.153
Lodi	1.574		441,24	8.599		431,02	10.173
Pavia	5.476		408,62	30.252		442,8	35.728
Sondrio	1.401		390,85	11.024		430,71	12.425
Varese	5.854		426,08	32.046		425,48	37.900
Totale	75.395		437,5	377.595		430,84	452.990



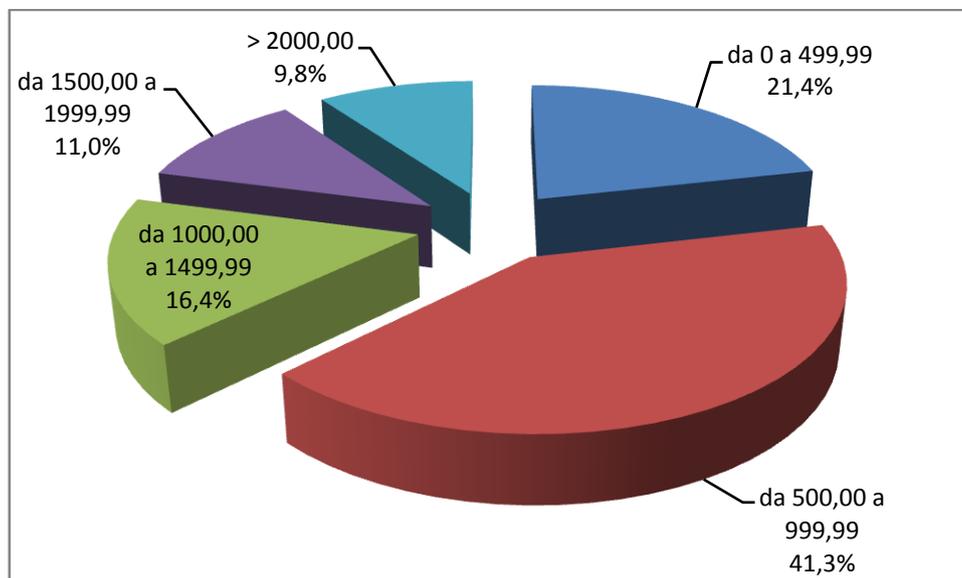
Le prestazioni assistenziali in Lombardia sono costituite per l'83% da pensioni erogate agli invalidi civili e per il 17% da Pensioni/Assegni sociali.

Nella Regione si registra un lieve incremento delle Pensioni/Assegni sociali vigenti nel 2015 (75.395) rispetto a quelle dell'anno precedente (74.821).

Le prestazioni economiche di Invalidità Civile sono aumentate complessivamente del 3%, interessando soprattutto le province di Bergamo, Brescia, Milano, Monza e Varese.

	TOTALE COMPLESSIVO PENSIONI – DA CONTRIBUTI E ASSISTENZIALI	
	Numero Pensioni	importo medio mensile
Bergamo	320.247	975,35
Brescia	353.524	914,8
Como	190.582	944,21
Lecco	114.029	1.016,10
Cremona	122.764	932,2
Mantova	137.755	854,06
Milano	967.104	1.132,13
Monza	265.743	1.064,68
Lodi	67.721	1.011,63
Pavia	197.502	892,17
Sondrio	60.421	775,53
Varese	289.327	993,22
Totale	3.086.719	1.010,92

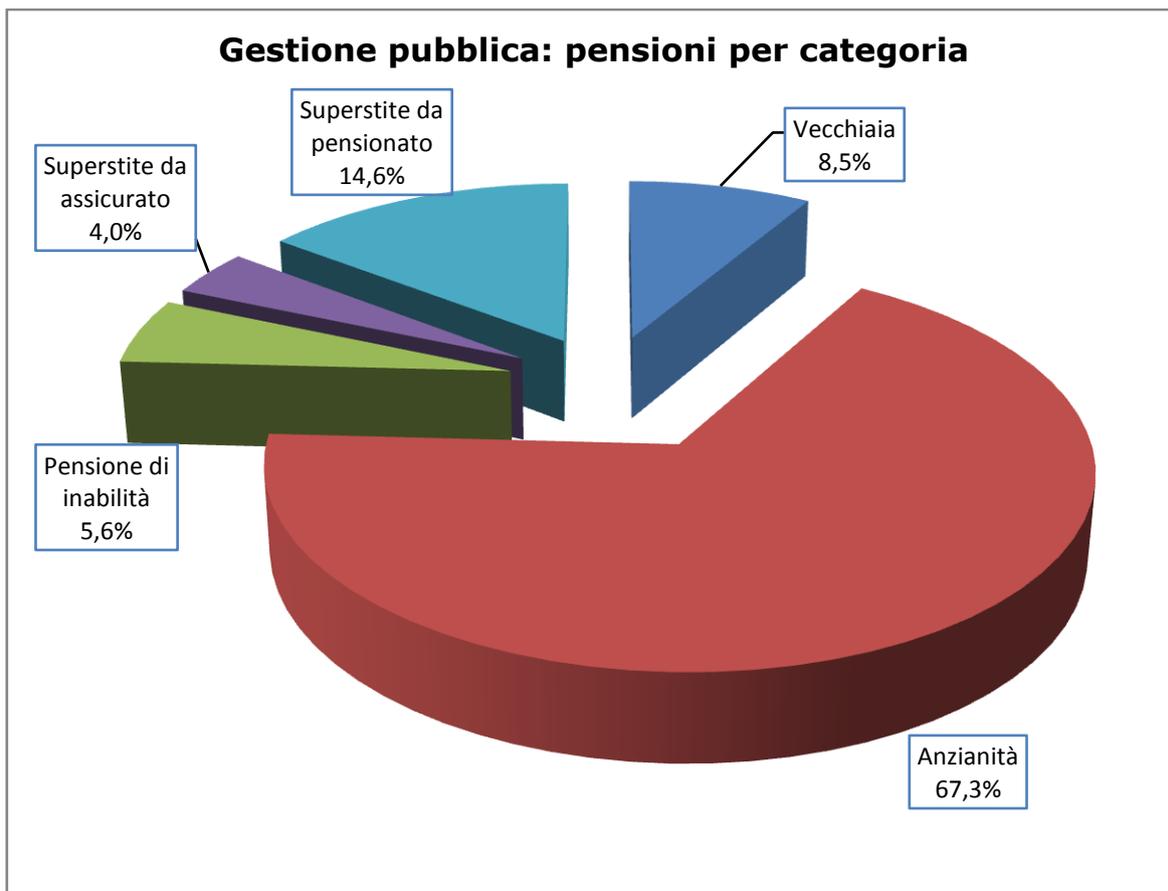
	Classi di importo (in euro) Rinnovo 2016					Totale
	da 0 a 499,99	da 500,00 a 999,99	da 1000,00 a 1499,99	da 1500,00 a 1999,99	> 2000,00	
Bergamo	68.546	133.002	53.097	38.342	27.260	320.247
Brescia	76.456	160.264	56.918	35.037	24.849	353.524
Como	46.801	77.049	32.519	19.019	15.194	190.582
Lecco	25.123	44.654	19.010	14.254	10.988	114.029
Cremona	25.856	55.121	20.545	12.439	8.803	122.764
Mantova	29.767	67.901	21.072	11.281	7.733	137.754
Milano	195.467	366.369	155.168	117.950	132.150	967.104
Monza	55.347	102.859	46.901	31.626	29.010	265.743
Lodi	14.217	27.999	11.070	7.872	6.563	67.721
Pavia	43.972	94.056	30.680	16.255	12.539	197.502
Sondrio	16.991	28.320	8.095	4.173	2.842	60.421
Varese	62.428	117.527	51.851	31.887	25.634	289.327
LOMBARDIA	660.971	1.275.121	506.926	340.135	303.565	3.086.718



Pensioni – Gestione pubblica

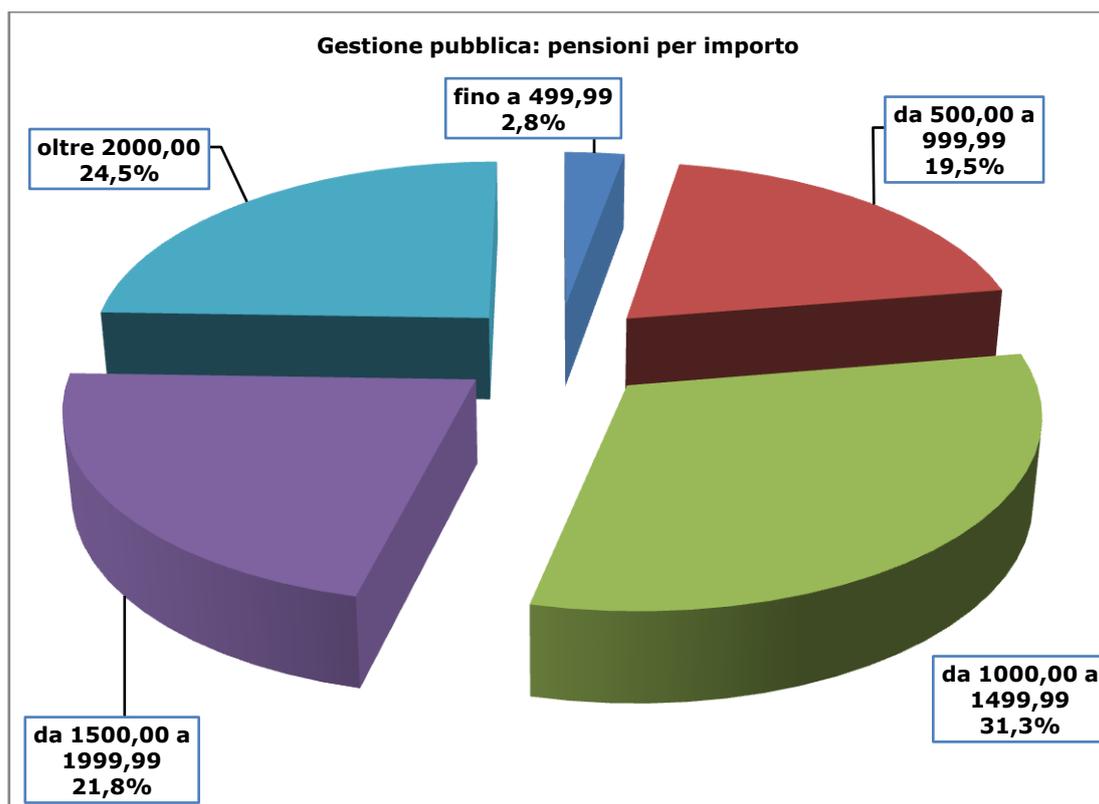
Le pensioni gestione pubblica comprendono le seguenti casse:	
CTPS	Cassa Trattamenti Pensionistici Statali
CPDEL	Cassa Pensioni Dipendenti Enti locali
CPI	Cassa Pensioni Insegnanti (asili e scuole elementari parificate)
CPUG	Cassa Pensioni Ufficiali Giudiziari
CPS	Cassa Pensioni Sanitari

	Vecchiaia		Anzianità		Inabilità		Superstite da assicurato		Superstite da pensionato	
Milano	14.112	2.321,00	89.292	1.791,02	7.121	1.637,81	4.997	940,37	19.055	1.053,86
Bergamo	1.620	2.313,32	21.549	1.689,32	2.086	1.618,07	1.714	931,33	3.757	1.015,49
Brescia	2.810	2.197,41	26.247	1.734,30	2.709	1.641,47	1.343	908,83	5.996	1.063,87
Como	1.330	2.195,42	11.731	1.770,71	1.109	1.802,51	697	913,65	2.614	1.043,57
Cremona	852	2.268,64	10.565	1.710,51	541	1.651,99	574	884,16	2.308	1.034,74
Lecco	525	2.285,48	6.654	1.696,95	378	1.626,55	326	820,78	1.196	1.034,85
Lodi	521	1.991,93	5.081	1.674,60	404	1.626,98	355	831,93	1.155	1.009,01
Mantova	1.560	2.099,05	10.534	1.739,79	724	1.578,53	695	911,49	2.639	1.043,73
Monza										
Pavia	1.762	2.488,80	15.732	1.854,72	1.302	1.597,09	994	953,01	3.727	1.045,21
Sondrio	513	1.954,55	6.738	1.690,83	658	1.526,44	412	873,21	1.667	1.022,63
Varese	2.372	2.010,31	17.878	1.769,39	1.524	1.590,23	937	875,2	3.941	1.063,80
Totale	27.977	2.258,92	222.001	1.761,36	18.556	1.632,89	13.044	918,72	48.055	1.047,58



Le pensioni della gestione pubblica liquidate in Lombardia nel 2015 sono state 329.633, rispetto alle 325.039 dell'anno precedente, con un lieve incremento pari a 1,4%. L'incremento ha riguardato principalmente le pensioni anticipate/anzianità anche per effetto del timore della mancata proroga della c.d. opzione donna. Diminuiscono sia le pensioni di inabilità che le pensioni indirette ai superstiti. In lieve aumento le pensioni di reversibilità.

	da 0 a 499,99	da 500,00 a 999,99	da 1000,00 a 1499,99	da 1500 1999,99	> 2000,00
Bergamo	914	6678	9711	6458	6965
Brescia	1053	8058	12261	8590	9143
Como	482	3143	5474	3688	4694
Lecco	288	1884	2929	1896	2082
Cremona	409	3038	4733	3356	3304
Mantova	461	3005	5156	3789	3741
Milano	3.710	25.533	41.618	29.150	34.566
Monza e della Brianza	-	-	-	-	-
Lodi	251	1617	2380	1741	1527
Pavia	669	4084	7227	5734	5803
Sondrio	299	2194	3326	1996	2173
Varese	711	5208	8426	5605	6702
Totale	9247	64442	103241	72003	80700



Il grafico mostra che solo il 22% delle pensioni liquidate nel 2015 in Lombardia non supera i 1000€ mentre oltre il 46% supera i 1.500€ mensili.

PRESTAZIONI ATIPICHE

A partire dal 2015 le sedi sono state impegnate nelle attività di gestione delle c.d. prestazioni atipiche di cui all'art 4, commi da 1 a 7-ter, della legge n. 92/2012.

Tali prestazioni che risentono dell'andamento ciclico dei piani aziendali di ristrutturazione e sono finanziate con risorse delle aziende medesime, comportano per le strutture un notevole impegno di natura organizzativa, formativa e contabile per garantire l'effettuazione del programma di esodo di cui trattasi.

LAVORATORI SALVAGUARDATI

Relativamente ai provvedimenti di salvaguardia, riguardanti i lavoratori che possono accedere ai trattamenti pensionistici in base ai requisiti previgenti la riforma Monti-Fornero, si ritiene opportuno menzionare l'impegno richiesto, anche nel 2015, dalle operazioni di certificazione e liquidazione delle prestazioni con particolare riferimento alla quinta salvaguardia (L. 147/2013) e alla sesta salvaguardia (L. 147/2014).

SENTENZA N. 70/2015 DELLA CORTE COSTITUZIONALE

La Corte costituzionale, con sentenza n. 70 del 2015, ha dichiarato illegittimo il DL 201/2011, convertito dalla legge 214/2011, nella parte in cui, per gli anni 2012 e 2013, ha limitato la rivalutazione dei trattamenti pensionistici nella misura del 100%, esclusivamente alle pensioni di importo complessivo fino a tre volte il trattamento minimo INPS.

Al fine di dare attuazione alla citata sentenza della Corte Costituzionale, l'articolo 1, comma 1, del decreto legge n. 65 del 2015 ha stabilito il rimborso parziale della mancata rivalutazione e l'adeguamento degli assegni in pagamento. L'Inps ha proceduto al ricalcolo delle pensioni attribuendo le percentuali di perequazione secondo i criteri stabiliti dal citato decreto adeguando i trattamenti pensionistici e liquidando le somme arretrate con la rata di agosto 2015.

PENSIONI IN REGIME INTERNAZIONALE

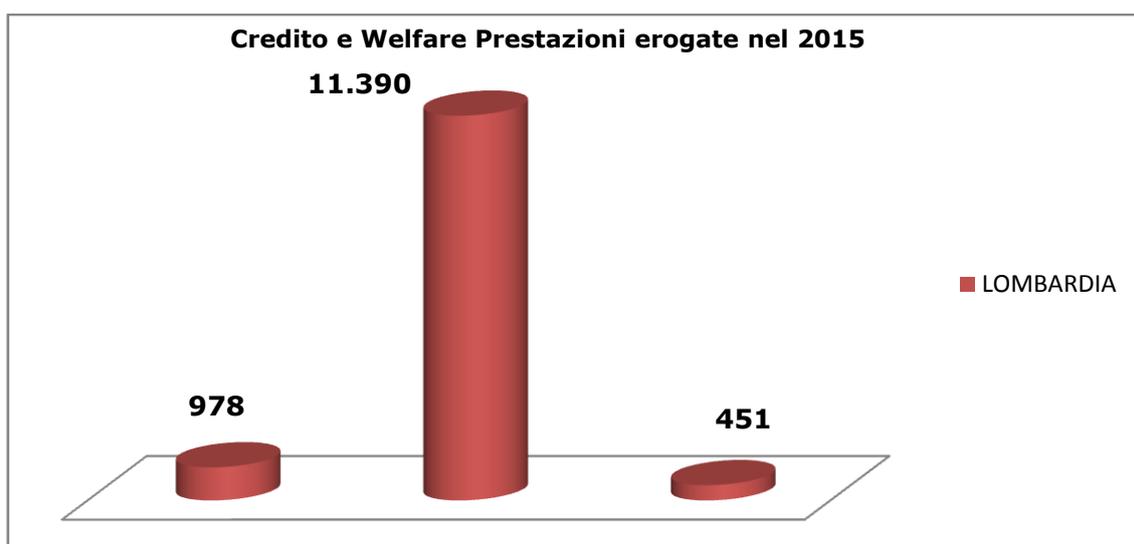
La regione Lombardia, essendo stata interessata in passata da importanti fenomeni migratori (verso Svizzera, Germania e Francia...) ed essendo attualmente la regione con il maggior numero di immigrati non comunitari regolarmente soggiornanti, è particolarmente interessata all'applicazione della normativa internazionale di sicurezza sociale.

Nel 2015 si registra, rispetto all'anno precedente, una contrazione delle domande pervenute.

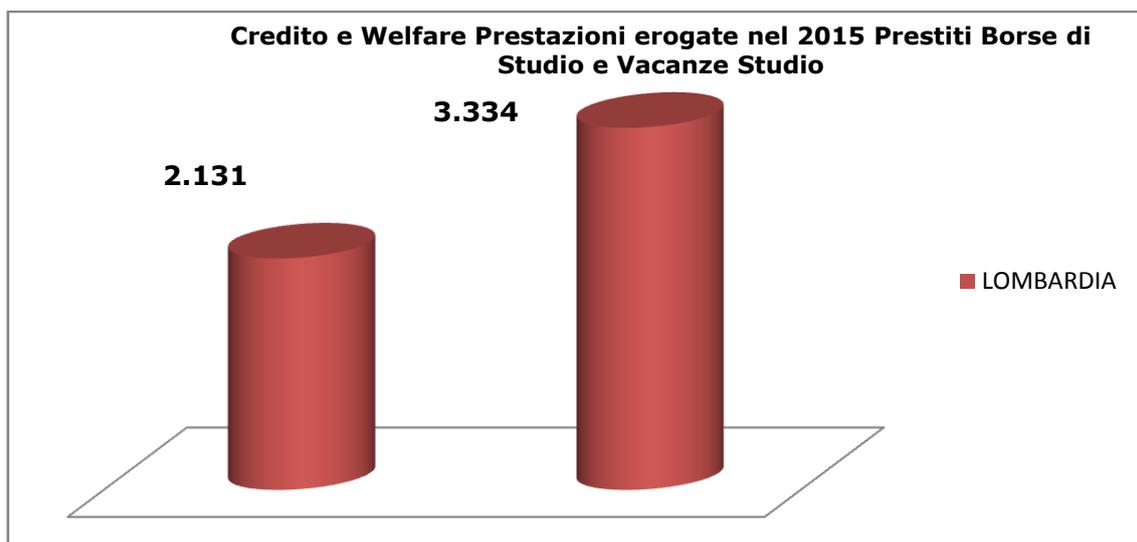
Credito e Welfare

Prestazioni erogate nel 2015

	Prestiti Pluriennali	Piccoli Prestiti	Mutui Edilizi
BERGAMO	50	761	36
BRESCIA	247	1192	106
COMO	32	515	27
LECCO	22	299	11
CREMONA	53	449	17
MANTOVA	52	434	17
MILANO	328	5403	148
LODI	13	234	18
PAVIA	70	754	23
SONDRIO	15	232	5
VARESE	96	1117	43
LOMBARDIA	978	11390	451



Credito e Welfare Prestazioni erogate nel 2015		
	Borse di studio	Vacanze studio
BERGAMO	395	536
BRESCIA	421	525
COMO	79	111
LECCO	98	188
CREMONA	89	87
MANTOVA	70	73
MILANO	538	1192
LODI	41	52
PAVIA	158	140
SONDRIO	106	211
VARESE	136	219
LOMBARDIA	2.131	3.334

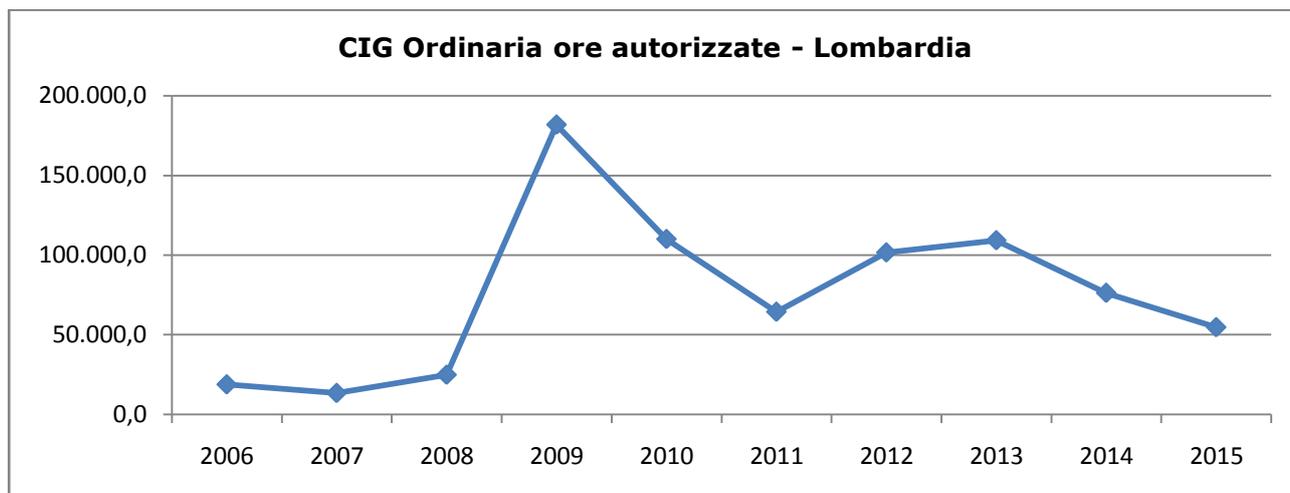


Si specificano ulteriori attività legate all'attività dell'Area Welfare:

- Master, Master Executive e CUP: pratiche **1075**;
- HCP - pratiche **1733** e oltre;
- Valore PA: pratiche lavorazioni a sistema **3600** e oltre.

La Cassa integrazione guadagni

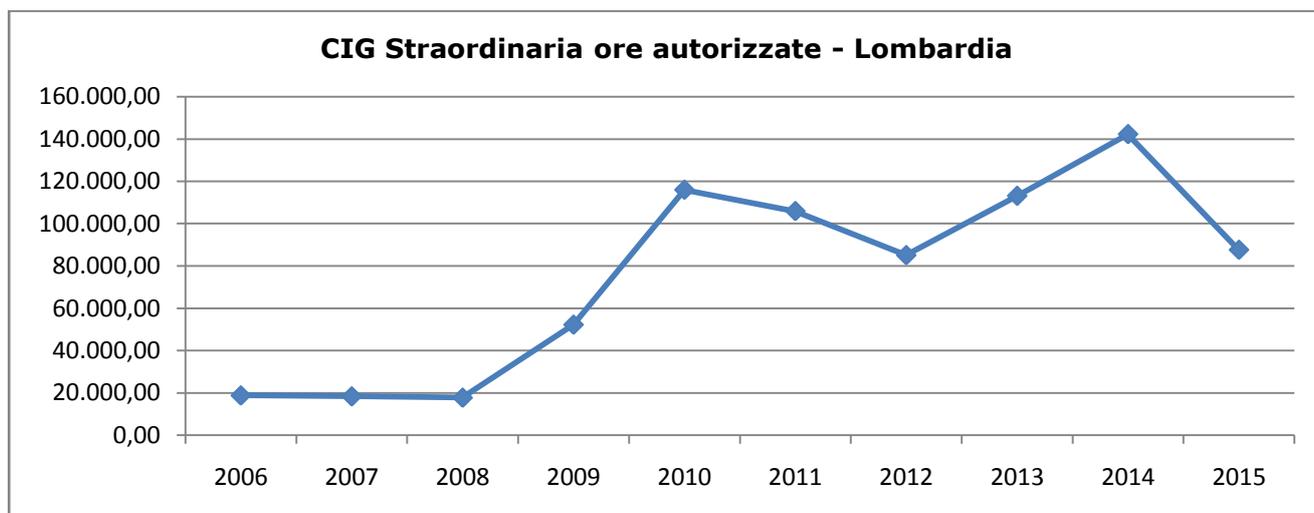
CIG Ordinaria ore autorizzate - Lombardia



Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lombardia	18.963,8	13.564,8	25.000,4	181.831,3	110.092,0	64.493,3	101.686,1	109.310,8	76.353,2	54.809,7

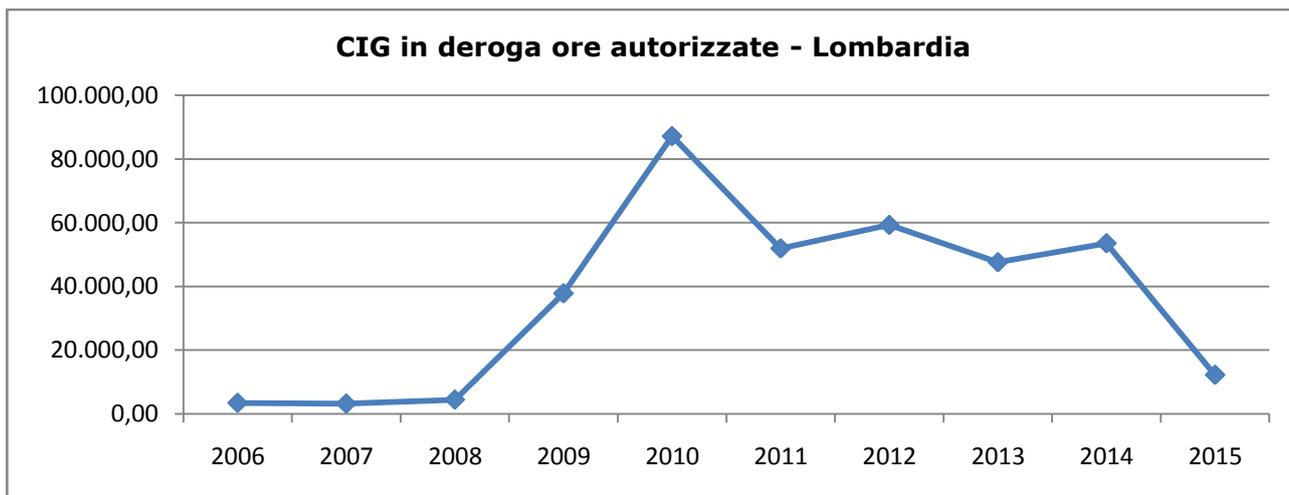
Unità di misura: x 1.000.

CIG Straordinaria ore autorizzate - Lombardia

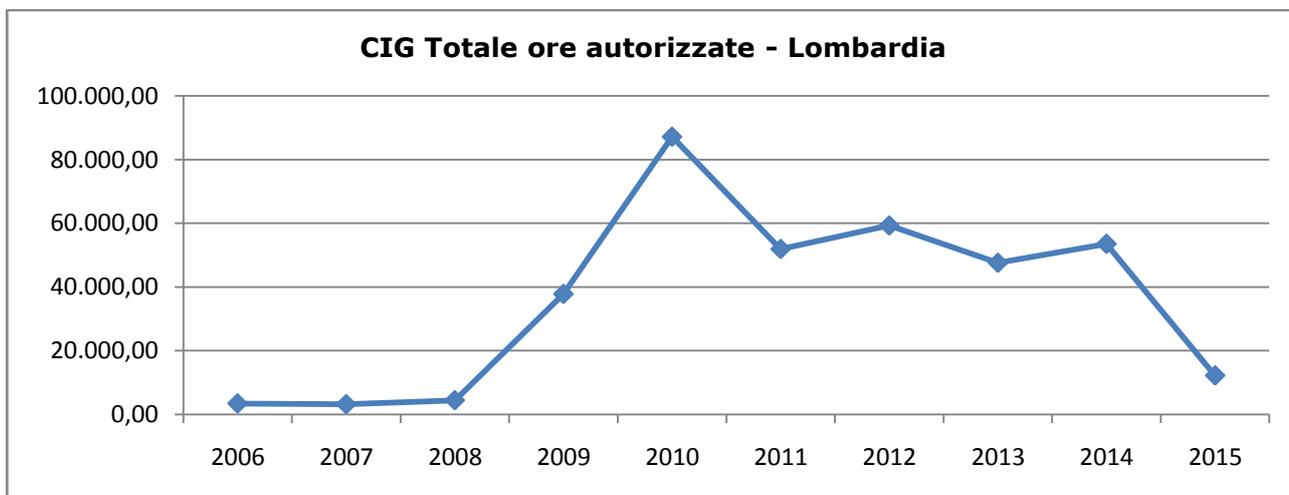


Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lombardia	18.835,07	18.396,60	17.785,32	52.257,20	115.951,66	105.883,10	85.079,08	113.102,85	142.224,86	87.615,60

Unità di misura: x 1.000.



Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lombardia	3.493,80	3.262,11	4.509,73	37.845,79	87.172,57	51.954,34	59.306,27	47.620,19	53.569,73	12.287,18
Unità di misura: x 1.000.										



Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lombardia	41.342,94	35.273,58	47.426,13	272.233,84	313.271,81	222.039,49	244.886,34	259.153,08	255.363,75	154.712,51
Unità di misura: x 1.000.										

Il grafico sintetizza e "fotografa" le ore di integrazione salariale complessive di tutte le tipologie (CIGO - CIGS - CIGD).

Il 2015 è stato interessato dalla riforma degli ammortizzatori sociali varata con il D. Lgs n.148/2015, il quale ha riscritto la normativa inerente la fruizione della Cassa Integrazione Ordinaria e Straordinaria.

In virtù di tale riforma sono stati integralmente rivisti i requisiti per l'accesso all'ammortizzatore sociale e la durata complessiva dello stesso. Ciò ha determinato un temporaneo e sensibile rallentamento dell'istruttoria e autorizzazione delle ore concedibili.

Un'ulteriore considerazione di tipo generale sul calo di ore autorizzate nel corso del 2015 potrebbe ascriversi ai seguenti motivi:

l'11 agosto 2015 è terminato il quinquennio fisso, stabilito dalla Legge 223/1991 relativo alla CIGS per il controllo del superamento dei 36 mesi massimi autorizzabili (vecchia normativa);

il novellato dispositivo legislativo non consente di autorizzare le integrazioni salariali in caso di cessazione definitiva di attività aziendale o di un ramo di essa, causale largamente utilizzata in passato per l'accesso all'ammortizzatore.

Relativamente alla CIGD, si ritiene opportuno precisare che, per espressa previsione normativa (D.I. n. 83473/2014), nel 2015, si è avuta una riduzione delle ore autorizzate di CIG in deroga. Nell'anno 2014, infatti, la CIGD poteva essere concessa solo per un periodo massimo di 11 mesi nell'arco di un anno, mentre, nel 2015, la concessione non poteva superare i 5 mesi.

DATI DI PRODUZIONE – PRINCIPALI PRODOTTI

VECCHIAIA (REGIME GENERALE) (Codice 01AP01)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	315	3.360	3.477	198
150000 BRESCIA	341	3.285	3.320	306
240000 COMO	183	1.642	1.670	155
240100 LECCO	189	1.102	1.191	100
260000 CREMONA	87	1.002	976	113
450000 MANTOVA	104	1.088	1.128	64
490000 MILANO	1.073	10.677	10.709	1.041
490100 MONZA	234	2.688	2.597	325
492700 LODI	60	634	663	31
570000 PAVIA	120	1.494	1.491	123
770000 SONDRIO	75	558	560	73
870000 VARESE	162	2.423	2.336	249
999900 LOMBARDIA	2.943	29.953	30.118	2.778

ANZIANITA - REGIME GENERALE (Codice 01AP02)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	1.053	6.059	6.579	533
150000 BRESCIA	896	8.042	8.334	604
240000 COMO	472	2.649	2.798	323
240100 LECCO	378	2.083	2.243	218
260000 CREMONA	327	1.965	2.041	251
450000 MANTOVA	426	2.410	2.666	170
490000 MILANO	2.200	14.985	15.522	1.663
490100 MONZA	718	4.759	5.001	476
492700 LODI	169	1.468	1.507	130
570000 PAVIA	403	2.651	2.808	246
770000 SONDRIO	84	670	673	81
870000 VARESE	439	4.395	4.299	535
999900 LOMBARDIA	7.565	52.136	54.471	5.230

INVALIDITA + INABILITA - REGIME GENERALE (Codice 01AP03)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	153	2.874	2.869	158
150000 BRESCIA	184	2.878	2.843	219
240000 COMO	80	1.413	1.403	90
240100 LECCO	47	912	899	60
260000 CREMONA	95	1.174	1.155	114
450000 MANTOVA	34	1.095	1.067	62
490000 MILANO	366	4.739	4.656	449
490100 MONZA	75	1.755	1.735	95
492700 LODI	22	553	526	49
570000 PAVIA	73	1.304	1.336	41
770000 SONDRIO	62	632	640	54
870000 VARESE	89	1.992	1.953	128
999900 LOMBARDIA	1.280	21.321	21.082	1.519

REVERSIBILITA - REGIME GENERALE (Codice 01AP10)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	59	3.254	3.259	54
150000 BRESCIA	86	3.744	3.770	60
240000 COMO	34	1.824	1.804	54
240100 LECCO	50	1.154	1.186	18
260000 CREMONA	29	1.139	1.133	35
450000 MANTOVA	38	1.500	1.494	44
490000 MILANO	213	10.885	10.845	253
490100 MONZA	82	2.736	2.745	73
492700 LODI	16	1.059	1.054	21
570000 PAVIA	63	2.020	2.068	15
770000 SONDRIO	33	502	505	30
870000 VARESE	30	2.920	2.920	30
999900 LOMBARDIA	733	32.737	32.783	687

LIQUIDAZIONI PROVVISORIE (Codice 01AP05)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	1.772	6.454	5.125	3.101
150000 BRESCIA	1.890	6.770	4.001	4.659
240000 COMO	913	2.968	1.622	2.259
240100 LECCO	626	2.106	1.460	1.272
260000 CREMONA	719	1.899	965	1.653
450000 MANTOVA	641	2.223	1.723	1.141
490000 MILANO	5.291	14.219	7.117	12.393
490100 MONZA	1.141	4.770	2.703	3.208
492700 LODI	341	991	755	577
570000 PAVIA	719	2.650	2.150	1.219
770000 SONDRIO	206	560	492	274
870000 VARESE	1.221	4.236	2.309	3.148
999900 LOMBARDIA	15.480	49.846	30.422	34.904

Totale Ricostituzioni

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	1.512	18.532	17.708	2.336
150000 BRESCIA	1.917	22.202	20.210	3.909
240000 COMO	1.204	9.213	8.261	2.156
240100 LECCO	637	7.207	6.930	914
260000 CREMONA	689	9.386	8.849	1.226
450000 MANTOVA	915	10.447	10.109	1.253
490000 MILANO	6.340	41.253	35.524	12.069
490100 MONZA	1.070	12.807	12.051	1.826
492700 LODI	430	3.579	3.416	593
570000 PAVIA	740	9.718	9.137	1.321
770000 SONDRIO	122	2.815	2.679	258
870000 VARESE	1.382	14.525	13.100	2.807
999900 LOMBARDIA	16.958	161.684	147.974	30.668

NASPI - NUOVA ASSICURAZIONE PER IMPIEGO (Codice 01SR24*)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	-	18.205	16.166	2.039
150000 BRESCIA	-	28.963	25.890	3.073
240000 COMO	-	9.655	7.324	2.331
240100 LECCO	-	4.628	4.022	606
260000 CREMONA	-	6.193	5.680	513
450000 MANTOVA	-	6.851	6.182	669
490000 MILANO	-	46.248	37.709	8.539
490100 MONZA	-	11.326	9.881	1.445
492700 LODI	-	3.341	2.812	529
570000 PAVIA	-	7.936	6.335	1.601
770000 SONDRIO	-	4.923	2.863	2.060
870000 VARESE	-	12.792	10.417	2.375
999900 LOMBARDIA	-	161.061	135.281	25.780

INDENNITA DI MOBILITA (Codice 01SR06)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	1.171	2.933	3.550	554
150000 BRESCIA	631	2.109	2.486	254
240000 COMO	499	926	1.180	245
240100 LECCO	632	811	1.244	199
260000 CREMONA	311	630	842	99
450000 MANTOVA	375	1.038	1.314	99
490000 MILANO	1.655	5.584	6.573	666
490100 MONZA	1.032	1.810	2.508	334
492700 LODI	250	432	539	143
570000 PAVIA	205	940	1.034	111
770000 SONDRIO	74	228	261	41
870000 VARESE	512	1.402	1.620	294
999900 LOMBARDIA	7.347	18.843	23.151	3.039

TRATTAMENTO FINE RAPPORTO (Codice 01SR12)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	163	5.398	5.089	472
150000 BRESCIA	1.442	5.832	5.359	1.915
240000 COMO	132	2.142	2.156	118
240100 LECCO	246	2.119	2.104	261
260000 CREMONA	149	1.079	1.093	135
450000 MANTOVA	60	1.643	1.508	195
490000 MILANO	2.281	11.050	12.164	1.167
490100 MONZA	635	4.065	4.087	613
492700 LODI	156	968	940	184
570000 PAVIA	297	2.090	2.197	190
770000 SONDRIO	17	306	314	9
870000 VARESE	744	3.611	3.752	603
999900 LOMBARDIA	6.322	40.303	40.763	5.862

INDENNITA' MALATTIA (Codice 01SR16)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	88	765	774	79
150000 BRESCIA	33	1.299	1.289	43
240000 COMO	17	202	202	17
240100 LECCO	19	198	200	17
260000 CREMONA	59	660	665	54
450000 MANTOVA	23	1.086	1.088	21
490000 MILANO	77	1.107	1.108	76
490100 MONZA	75	245	250	70
492700 LODI	3	167	166	4
570000 PAVIA	9	538	543	4
770000 SONDRIO	6	566	565	7
870000 VARESE	50	326	331	45
999900 LOMBARDIA	459	7.159	7.181	437

INDENNITA' MATERNITA' (Codice 01SR17)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	267	2.602	2.623	246
150000 BRESCIA	305	2.788	2.814	279
240000 COMO	97	1.032	1.002	127
240100 LECCO	61	868	837	92
260000 CREMONA	113	623	644	92
450000 MANTOVA	77	707	699	85
490000 MILANO	928	7.515	7.529	914
490100 MONZA	263	1.797	1.818	242
492700 LODI	56	448	453	51
570000 PAVIA	54	1.040	1.029	65
770000 SONDRIO	65	623	635	53
870000 VARESE	310	1.574	1.619	265
999900 LOMBARDIA	2.596	21.617	21.702	2.511

PDAP-IMPLEMENTAZIONE VOLONTARIA POSIZIONE ASSICURATIVA INDIVIDUALE (Codice 02AF45)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	17.786	2.389	2.374	17.801
150000 BRESCIA	19.899	2.398	910	21.387
240000 COMO	4.261	1.340	989	4.612
240100 LECCO	3.905	713	650	3.968
260000 CREMONA	5.819	1.495	1.338	5.976
450000 MANTOVA	6.142	1.293	947	6.488
490000 MILANO	54.400	8.269	4.974	57.695
490100 MONZA	-	-	-	-
492700 LODI	2.946	775	651	3.070
570000 PAVIA	4.055	1.207	1.103	4.159
770000 SONDRIO	3.632	1.015	863	3.784
870000 VARESE	10.393	2.605	1.803	11.195
999900 LOMBARDIA	133.238	23.499	16.602	140.135

PDAP-WELFARE (Codice 01CW02)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	234	1.043	1.204	73
150000 BRESCIA	49	1.064	1.033	80
240000 COMO	18	215	212	21
240100 LECCO	15	341	327	29
260000 CREMONA	10	205	190	25
450000 MANTOVA	4	170	163	11
490000 MILANO	652	2.118	2.386	384
490100 MONZA	-	-	-	-
492700 LODI	36	105	123	18
570000 PAVIA	60	439	467	32
770000 SONDRIO	6	352	349	9
870000 VARESE	20	417	392	45
999900 LOMBARDIA	1.104	6.469	6.846	727

PDAP-POSIZIONE ASSICURATIVA INDIVIDUALE (Codice 02AF46)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	93.564	164.093	198.754	58.903
150000 BRESCIA	346.238	386.880	567.497	165.621
240000 COMO	36.304	217.132	226.060	27.376
240100 LECCO	17.079	116.793	122.486	11.386
260000 CREMONA	23.674	172.599	177.711	18.562
450000 MANTOVA	12.591	62.538	62.663	12.466
490000 MILANO	739.728	752.718	1.058.181	434.265
490100 MONZA	-	-	-	-
492700 LODI	6.658	50.081	47.816	8.923
570000 PAVIA	35.025	202.850	167.921	69.954
770000 SONDRIO	11.823	57.997	55.491	14.329
870000 VARESE	45.327	177.210	178.966	43.571
999900 LOMBARDIA	1.368.011	2.360.891	2.863.546	865.356

TRATTAMENTI DI FINE SERVIZIO TFR/TFS (Codice 01FP01)

Sede	Giacenza Iniziale	Totale Pervenuto	Totale Definito	Giacenza Finale
120000 BERGAMO	12.855	9.762	14.644	7.973
150000 BRESCIA	14.303	13.905	19.276	8.932
240000 COMO	7.374	6.480	10.424	3.430
240100 LECCO	2.868	3.369	4.389	1.848
260000 CREMONA	4.237	4.006	5.799	2.444
450000 MANTOVA	6.185	4.001	6.673	3.513
490000 MILANO	40.661	39.836	51.335	29.162
490100 MONZA	-	-	-	-
492700 LODI	2.013	2.261	2.693	1.581
570000 PAVIA	3.757	4.940	5.959	2.738
770000 SONDRIO	2.469	2.217	3.202	1.484
870000 VARESE	6.650	8.578	9.444	5.784
999900 LOMBARDIA	103.372	99.355	133.838	68.889

Principali indicatori di qualità

TEMPI SOGLIA PENSIONI

	INDICATORE SINTETICO GLOBALE	TOTALE PENSIONI ORDINARIE (prima e seconda istanza) % ENTRO 30 GIORNI	TOTALE PENSIONI ORDINARIE (prima e seconda istanza) % ENTRO 120 GIORNI	INVALIDITA' / INABILITA' (prima istanza) % ENTRO 60 GIORNI	INVALIDITA' / INABILITA' (prima istanza) % ENTRO 120 GIORNI	TEMPO SOGLIA 360 GG PENSIONI PROVVISORIE	RICOSTITUZIONI CONTR.VE (prima e seconda istanza) % ENTRO 60 GIORNI
BERGAMO - dir	103,44	90,37%	99,08%	95,61%	98,94%	85,83%	94,15%
BRESCIA - dir	103,03	91,93%	98,41%	94,81%	98,50%	87,32%	90,77%
COMO - dir	104,35	90,07%	98,90%	92,95%	98,18%	84,46%	71,65%
LECCO - dir	106,93	92,03%	98,95%	96,17%	99,52%	85,67%	94,79%
CREMONA - dir	113,08	94,55%	99,84%	95,41%	100,00%	71,75%	92,17%
MANTOVA - dir	111,53	89,91%	99,01%	97,89%	100,00%	81,68%	90,77%
MILANO - dir	103,27	91,70%	99,02%	88,24%	98,42%	85,60%	89,17%
MONZA - dir	112,63	92,78%	99,10%	94,94%	98,83%	86,01%	96,54%
LODI - dir	106,31	91,62%	99,19%	72,32%	86,61%	87,67%	85,96%
PAVIA - dir	108,38	95,04%	99,58%	92,58%	98,35%	91,29%	88,82%
SONDRIO - dir	106,83	96,50%	99,89%	98,39%	100,00%	72,77%	100,00%
VARESE - dir	108,45	95,54%	99,69%	96,88%	99,63%	85,61%	92,68%
LOMBARDIA	104,75	92,20%	99,08%	93,14%	98,64%	85,43%	91,20%
NAZIONALE	100,00	91,08%	98,83%	89,34%	97,47%	82,72%	84,57%
CLUSTER A	96,98	89,02%	98,76%	89,10%	97,64%	75,78%	84,56%
CLUSTER B	99,55	91,25%	99,03%	86,95%	96,57%	82,89%	83,98%
CLUSTER C	96,67	89,24%	98,53%	85,59%	96,38%	82,74%	77,83%
CLUSTER D	104,01	92,25%	98,96%	93,38%	98,67%	83,26%	90,38%

TEMPI SOGLIA P.S.R.

	TEMPO SOGLIA NASPI % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA NASPI % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA ASPI % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA ASPI % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA MINI ASPI % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA MINI ASPI % ENTRO 120 GG	DS AGR. % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA INDENNITA' DI MOBILITA' + MOB IN DEROGA % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA INDENNITA' DI MOBILITA' + MOB IN DEROGA % ENTRO 120 GG	TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITA' % ENTRO 30 GG	TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITA' % ENTRO 120 GG
BERGAMO - dir	99,87%	99,99%	99,44%	99,73%	99,72%	99,83%	99,11%	99,81%	99,91%	98,46%	99,64%
BRESCIA - dir	97,55%	100,00%	98,66%	99,71%	98,58%	99,68%	99,73%	98,04%	99,16%	98,28%	99,84%
COMO - dir	97,72%	99,98%	98,85%	99,72%	98,34%	99,64%	97,96%	95,89%	97,90%	99,14%	99,88%
LECCO - dir	97,11%	99,97%	99,07%	99,45%	98,87%	99,72%	99,15%	98,65%	99,28%	98,38%	100,00%
CREMONA - dir	99,80%	100,00%	99,26%	99,91%	99,90%	99,90%	99,91%	98,04%	100,00%	97,48%	99,34%
MANTOVA - dir	99,67%	100,00%	99,28%	99,89%	99,41%	100,00%	99,61%	99,75%	100,00%	99,01%	100,00%
MILANO - dir	98,67%	99,97%	98,34%	99,58%	97,95%	99,65%	96,85%	99,01%	99,76%	98,33%	99,74%
MONZA - dir	99,54%	100,00%	99,79%	99,91%	99,72%	99,86%	98,30%	99,65%	100,00%	98,56%	99,91%
LODI - dir	98,76%	100,00%	98,20%	99,63%	98,38%	99,64%	96,89%	96,16%	99,79%	98,64%	100,00%
PAVIA - dir	99,82%	100,00%	99,51%	99,88%	99,68%	100,00%	99,84%	99,66%	99,89%	99,59%	100,00%
SONDRIO - dir	99,56%	100,00%	99,40%	99,72%	99,56%	99,93%	95,63%	100,00%	100,00%	99,08%	100,00%
VARESE - dir	99,55%	99,98%	99,77%	99,88%	99,71%	99,95%	97,79%	99,93%	100,00%	99,92%	100,00%
LOMBARDIA	98,80%	99,99%	98,97%	99,72%	98,90%	99,77%	98,97%	98,98%	99,68%	98,64%	99,82%
NAZIONALE	98,27%	99,90%	98,29%	99,56%	98,14%	99,62%	99,17%	97,84%	99,19%	94,74%	99,29%
CLUSTER A	98,15%	99,97%	98,49%	99,63%	98,09%	99,62%	98,81%	97,09%	98,59%	89,90%	99,12%
CLUSTER B	98,60%	99,98%	98,45%	99,67%	98,26%	99,70%	99,68%	98,15%	99,26%	94,15%	99,20%
CLUSTER C	98,10%	99,86%	98,38%	99,53%	98,32%	99,58%	99,05%	97,21%	98,89%	94,82%	99,41%
CLUSTER D	98,31%	99,89%	98,13%	99,54%	97,87%	99,64%	99,63%	98,19%	99,41%	95,32%	98,87%

LA COMUNICAZIONE

L'INPS continua a dedicare una parte rilevante delle proprie risorse all'attività di informazione e consulenza, resa sia attraverso l'accoglienza fisica presso le proprie strutture territoriali che tramite gli ormai consolidati canali telematici.

A tale proposito si vedano le figure seguenti, che riportano i dati triennali di trend storico relativi all'afflusso di utenza presso gli sportelli delle strutture Inps (Fig. 1) e agli appuntamenti richiesti dall'utenza tramite Call Center, le Sedi e tramite i canali telematici (Fig. 2).

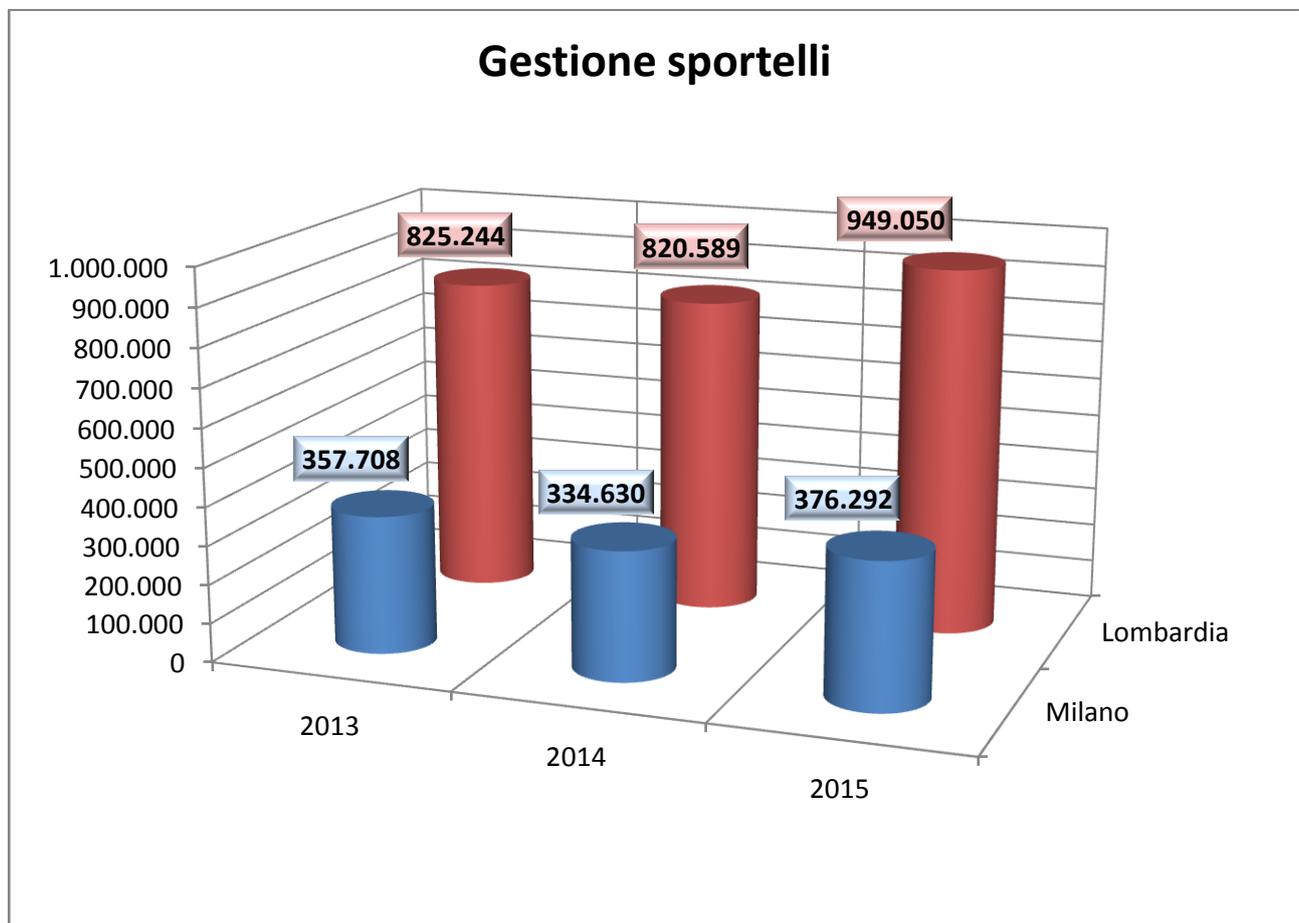


Fig. 1 – Accesso pubblico presso gli sportelli



Fig. 2 – Accesso pubblico per appuntamento

I dati, che confermano la predominanza dell'area metropolitana di Milano rispetto alle restanti realtà provinciali della regione, mostrano un incremento sia degli accessi senza appuntamento, che di quelli prenotati, dedicati specificamente all'erogazione della consulenza e alla risoluzione di problematiche particolarmente complesse.

Esaminando più nel dettaglio i dati dell'affluenza agli sportelli emerge chiaramente l'importanza quantitativa della realtà metropolitana sul resto della regione (Fig. 3)

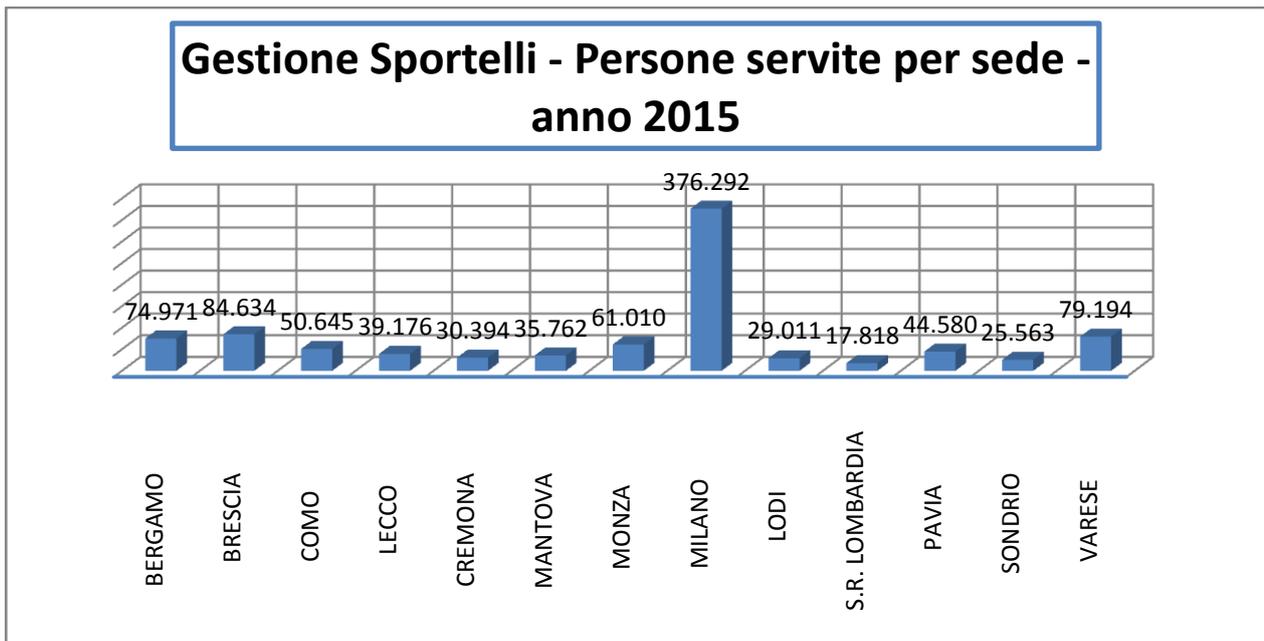


Fig. 3 – Affluenza agli sportelli distinta per realtà provinciale (il dato SR Lombardia corrisponde all’Ufficio Casti, che è da ricondursi all’area metropolitana)

L’affluenza cresce quasi dappertutto nel corso del mese di marzo, particolarmente interessato dal rilascio della Certificazione Unica, che continua ad essere un motivo di accesso presso i nostri sportelli (Fig. 4).

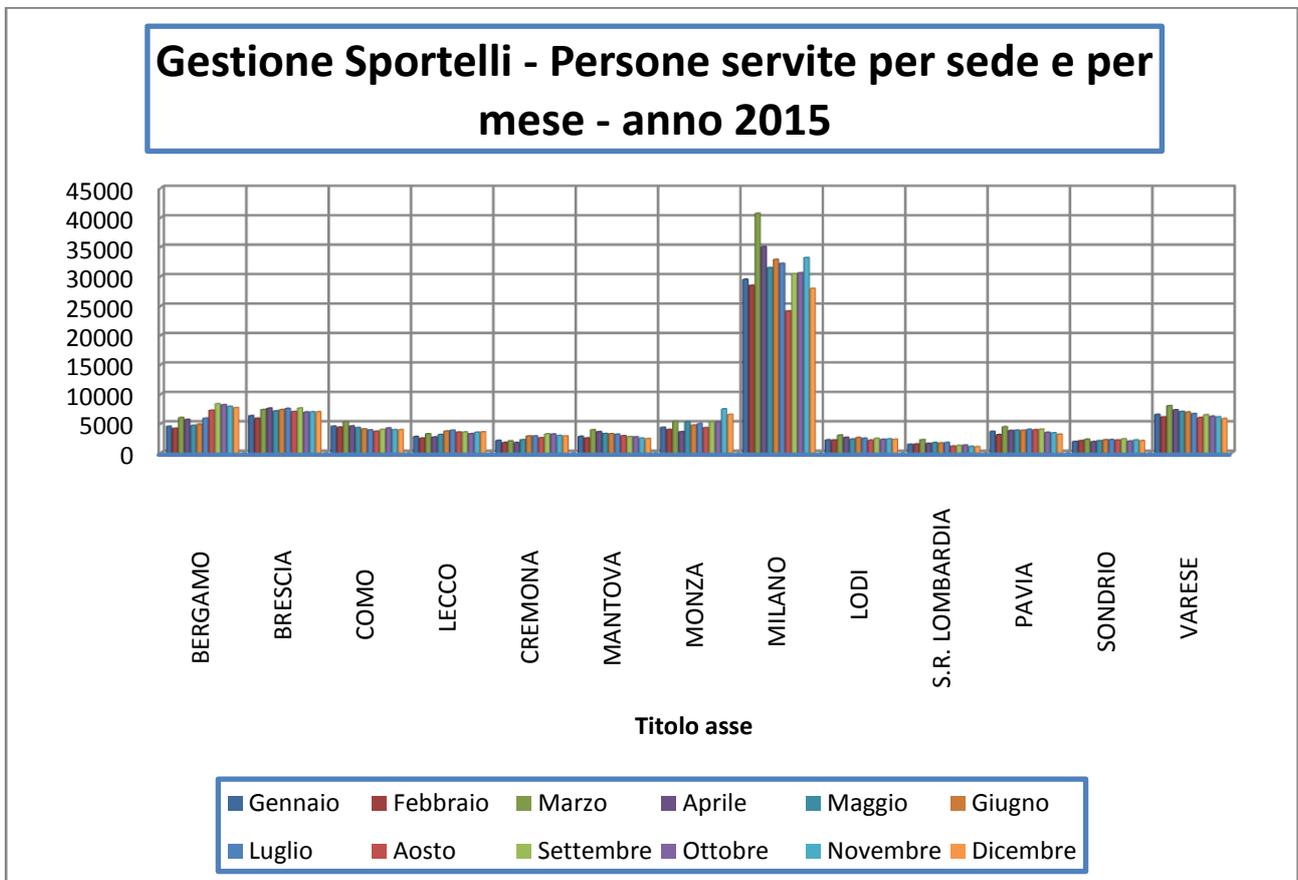


Fig. 4 – Affluenza mensile presso gli sportelli

Riguardo alla tipologia di utenza che continua a recarsi in modo considerevole presso le sedi, i dati rilevati evidenziano che il fenomeno è ancora significativo per l'utente cittadino (Fig. 5), a differenza delle varie tipologie di soggetto contribuente, che per comunicare con gli uffici prediligono i canali telematici rispetto all'accesso fisico.

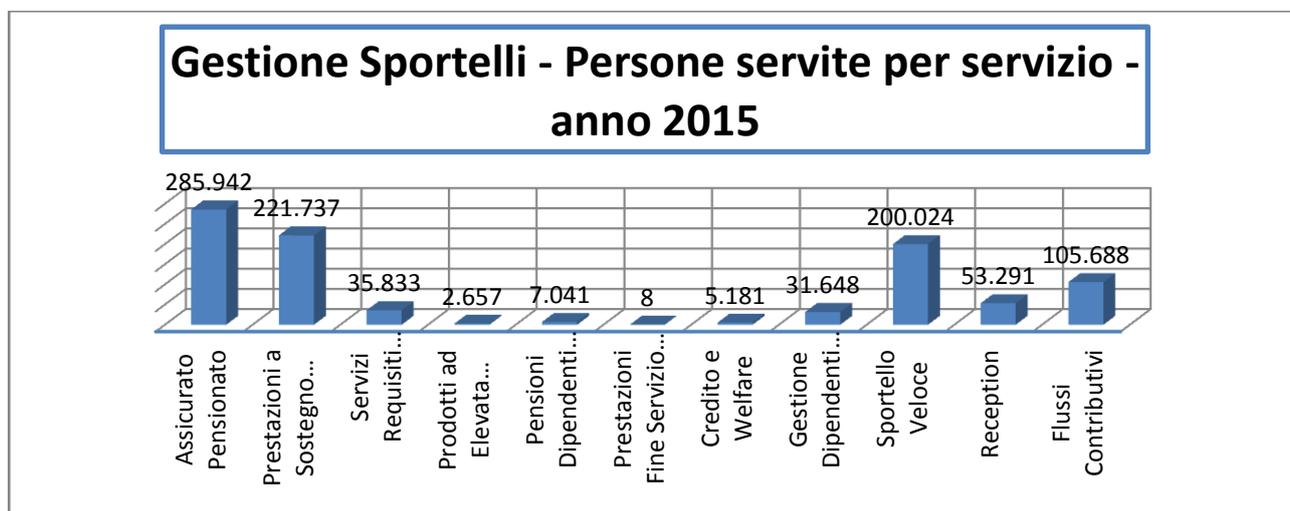


Fig. 5 – Affluenza per tipologia di utente

Nel contesto della comunicazione elettronica, si è proceduto a rilevare i dati di trend triennale riguardanti i numeri di pervenuto delle caselle di posta elettronica istituzionale (Fig. 6), delle caselle di posta elettronica certificata (Fig. 7), delle richieste Linea Inps (Fig. 8) e delle richieste pervenute tramite il Cassetto previdenziale riservato alle aziende con dipendenti (Fig. 9). Stante il recente avvio delle funzioni di bidirezionalità implementate sul Cassetto Artigiani e Commercianti, si è altresì proceduto a rilevare i dati di pervenuto di questo nuovo strumento di comunicazione, riservato a tale tipologia di soggetti contribuente, che – a regime – dovrebbe sostituire gli altri canali comunque a disposizione (Fig. 10).

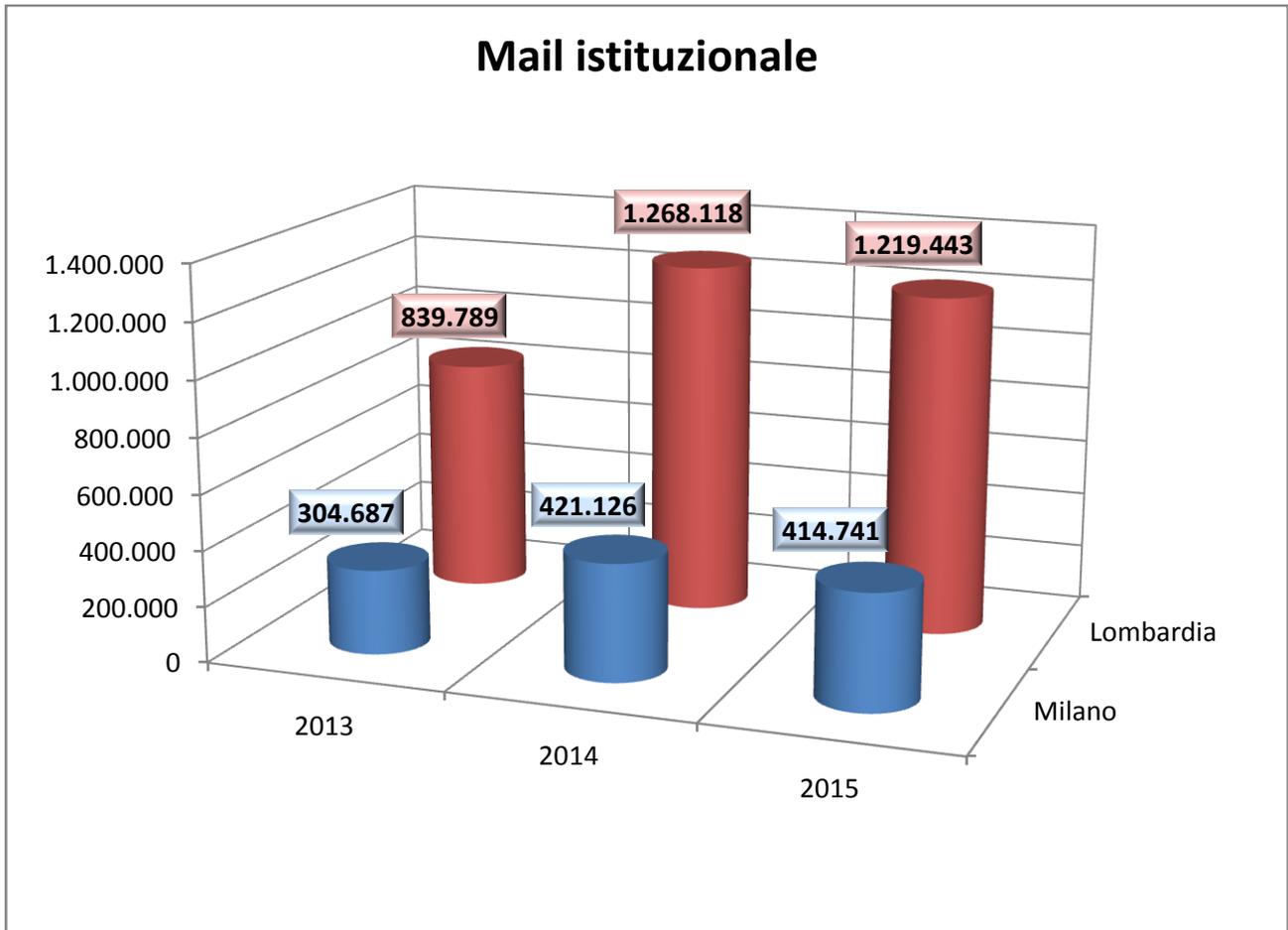


Fig. 6 – numero di mail pervenute alle caselle di posta istituzionale

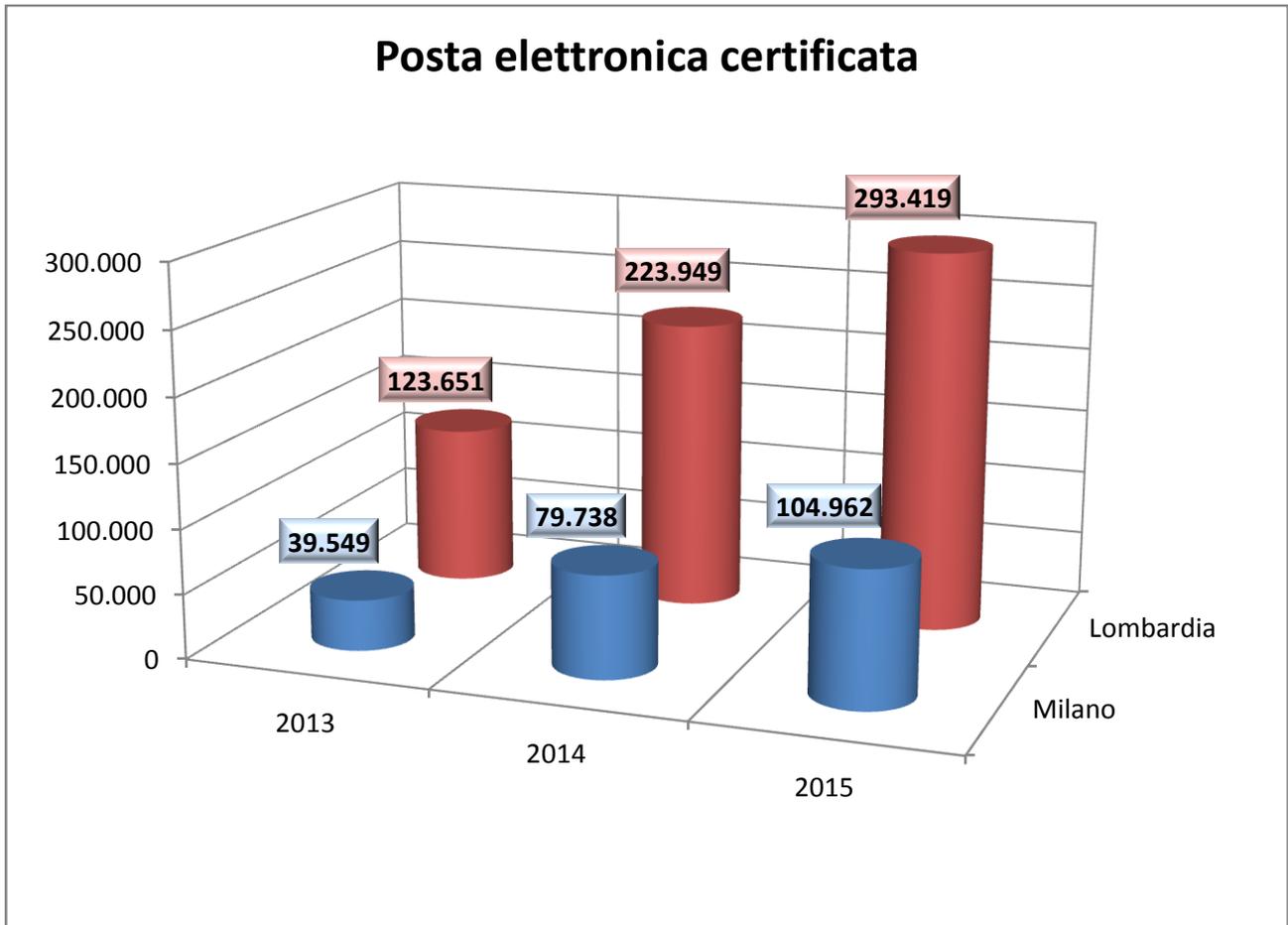


Fig. 7 – numero di PEC pervenute alle caselle di posta certificata

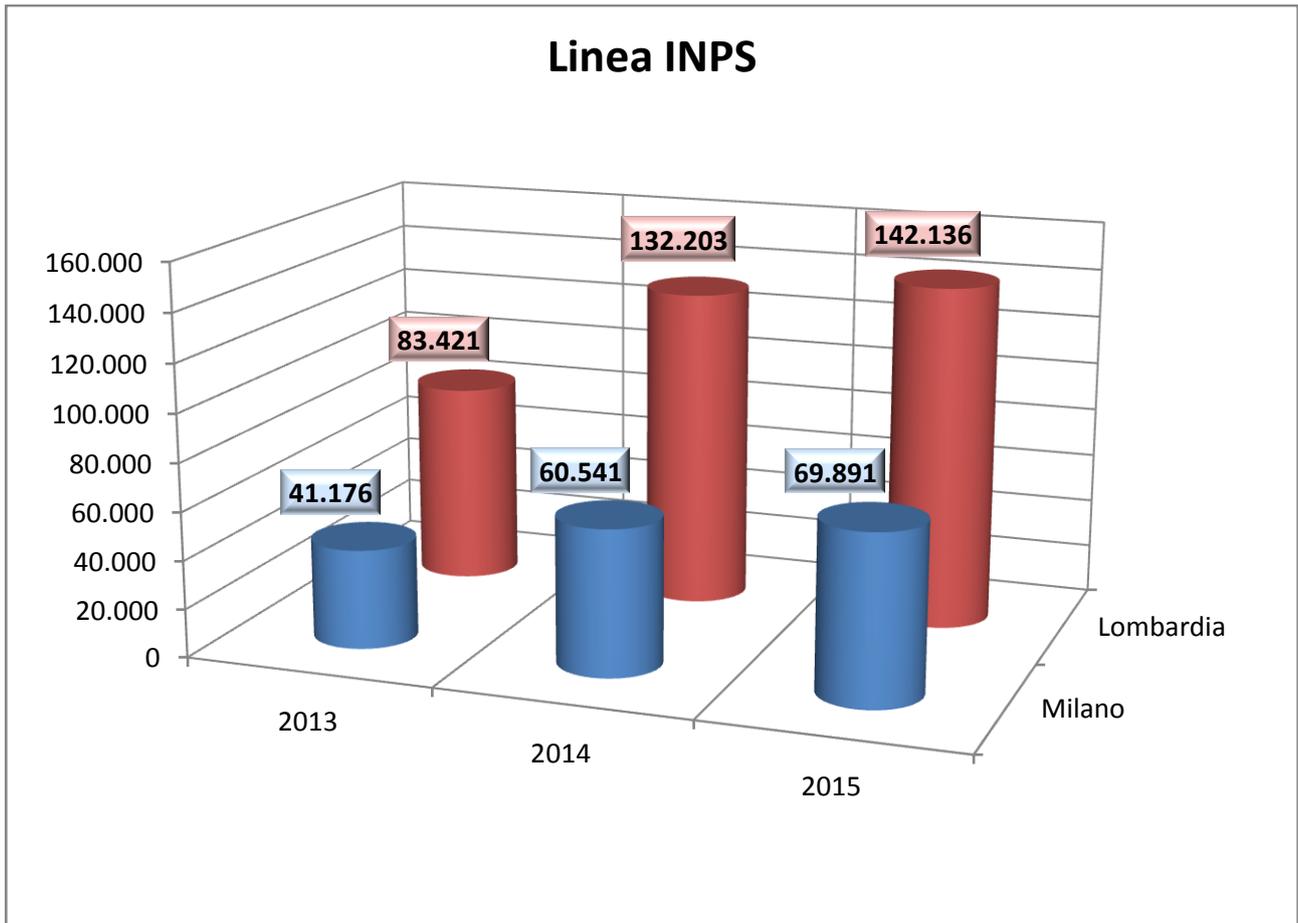


Fig. 8 – numero di quesiti Linea INPS pervenute dal Contact Center e INPS Risponde

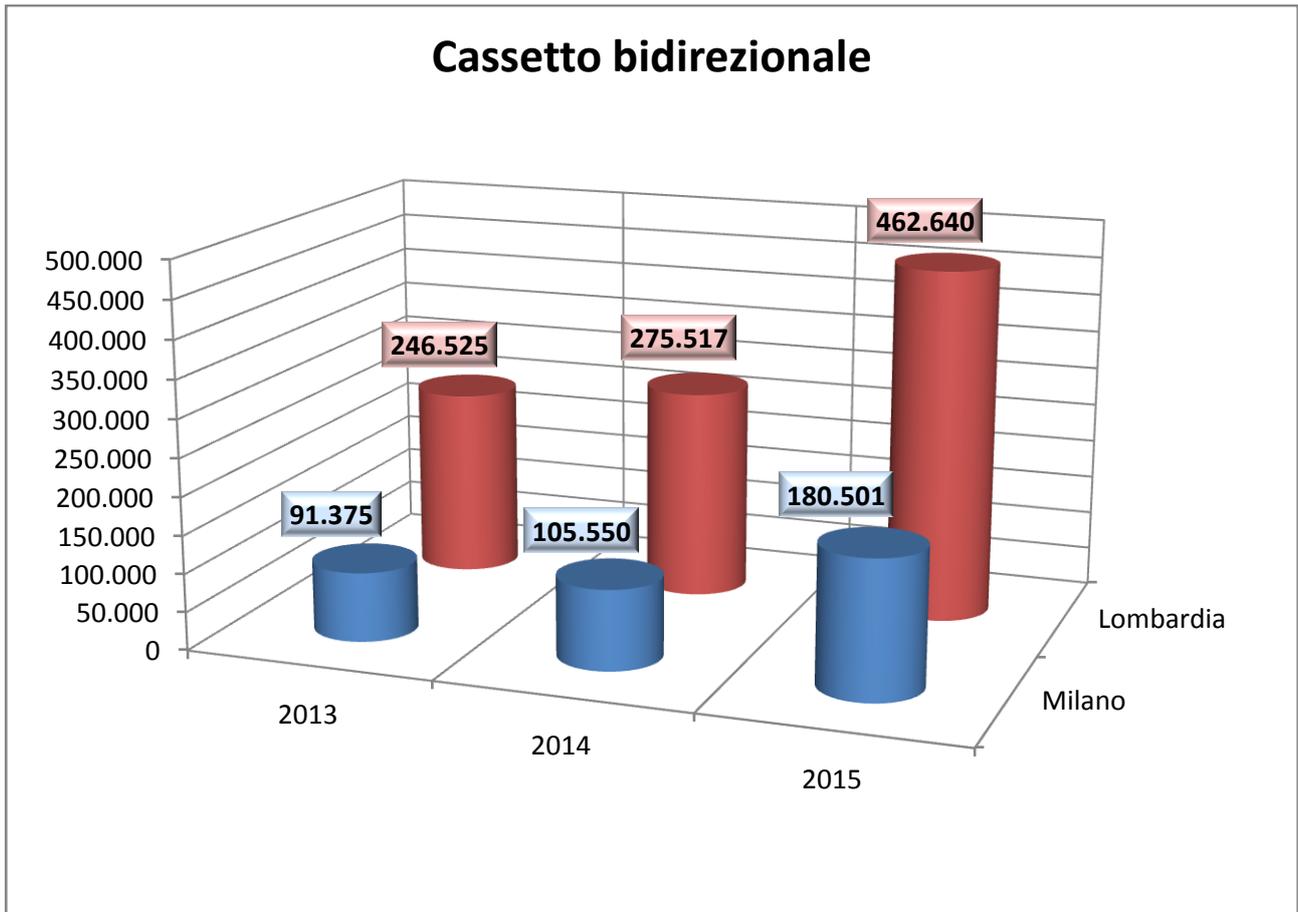


Fig. 9 – numero di quesiti pervenuti tramite Cassetto previdenziale Aziende con dipendenti

Cassetto Artigiani e Commercianti Pervenuto 2015

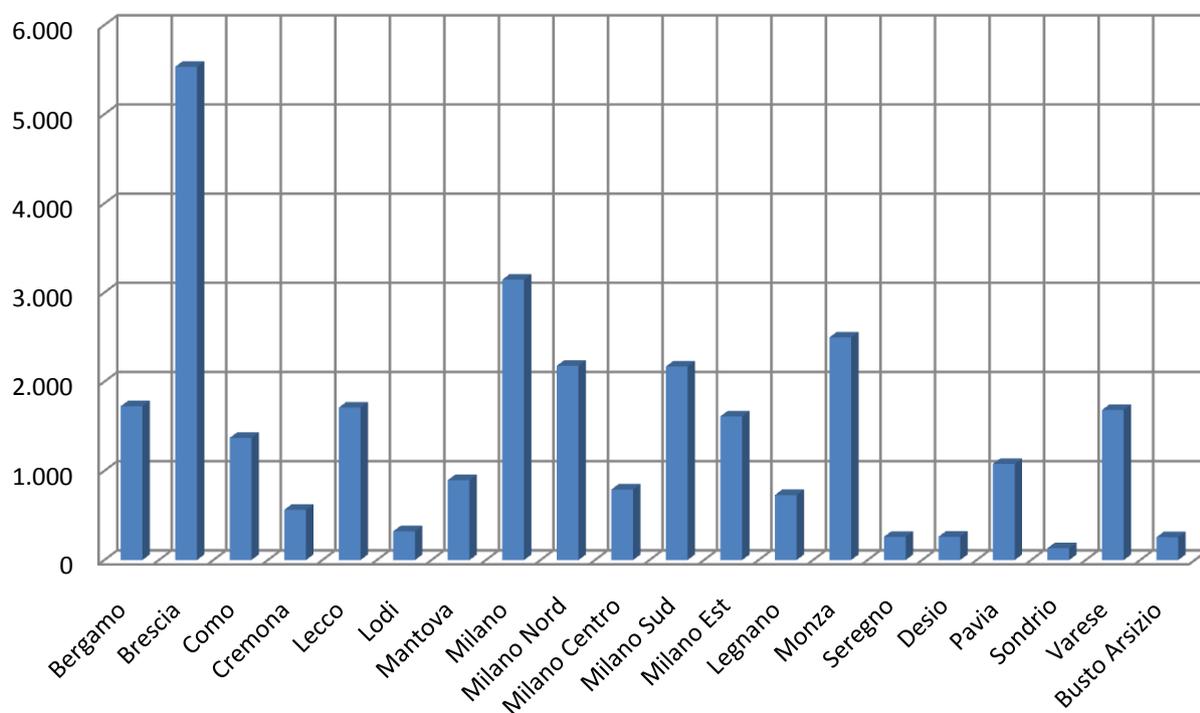


Fig. 10 – numero di quesiti pervenuti tramite
Cassetto previdenziale Artigiani e Commercianti

I dati rilevati evidenziano un costante trend di crescita del pervenuto, con il picco di +68% dei quesiti da Cassetto Aziende, probabilmente incrementati sia dalla stipula di diversi protocolli d'intesa locali con gli intermediari delle aziende - che prescrivono l'utilizzo esclusivo dei canali riservati - che dall'introduzione del DURC online. A fronte di tale incremento, si rileva solo una lieve flessione nei dati della posta istituzionale, che comunque resta un canale molto utilizzato dall'utenza.

Anche nella comunicazione telematica, i numeri dell'area metropolitana continuano ad essere una parte preponderante del pervenuto dell'intera regione, fatta eccezione dei quesiti da Cassetto previdenziale Artigiani e Commercianti, per i quali il numero maggiore in assoluto rispetto a tutte le strutture lombarde viene registrato dalla Direzione provinciale di Brescia.

A tale proposito si vedano altresì i medesimi dati aggregati per provincia che raffrontano il pervenuto nell'anno 2015 con quello dell'anno precedente (Figg. 11, 12, 13 e 14)

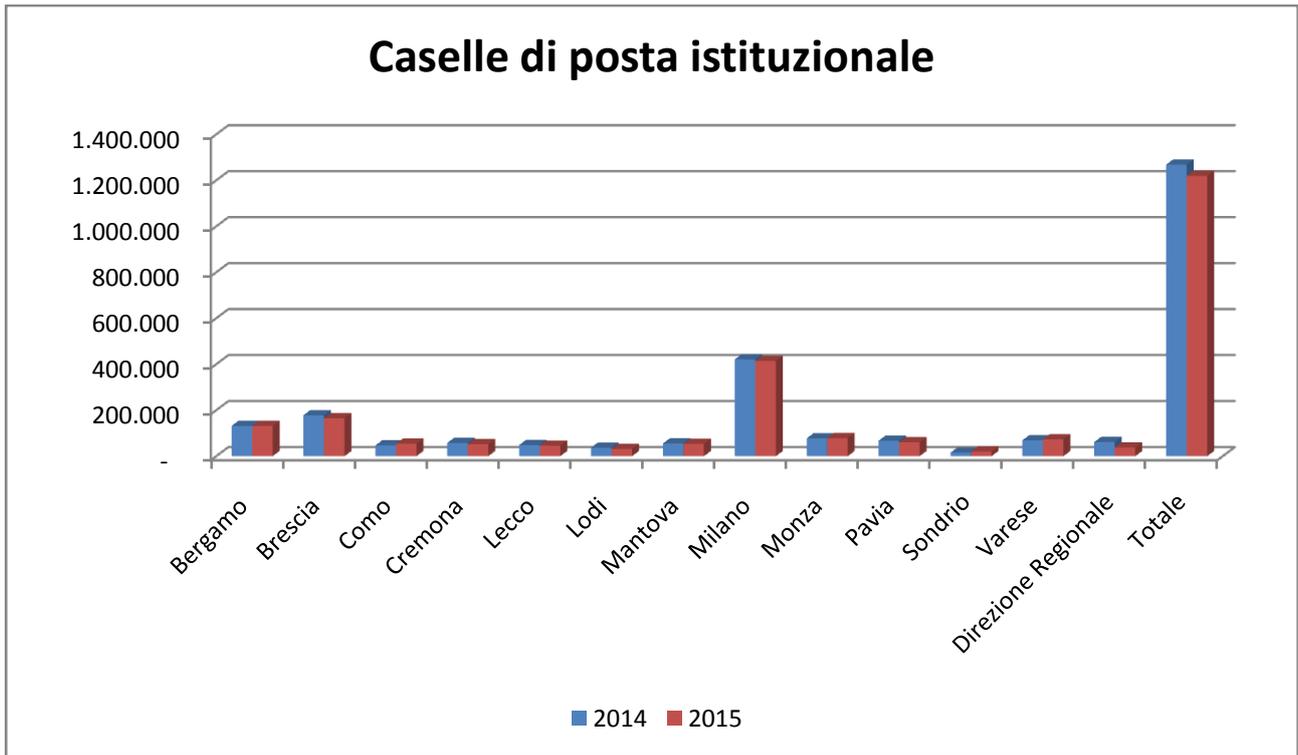


Fig. 11 – mail pervenute aggregate per provincia

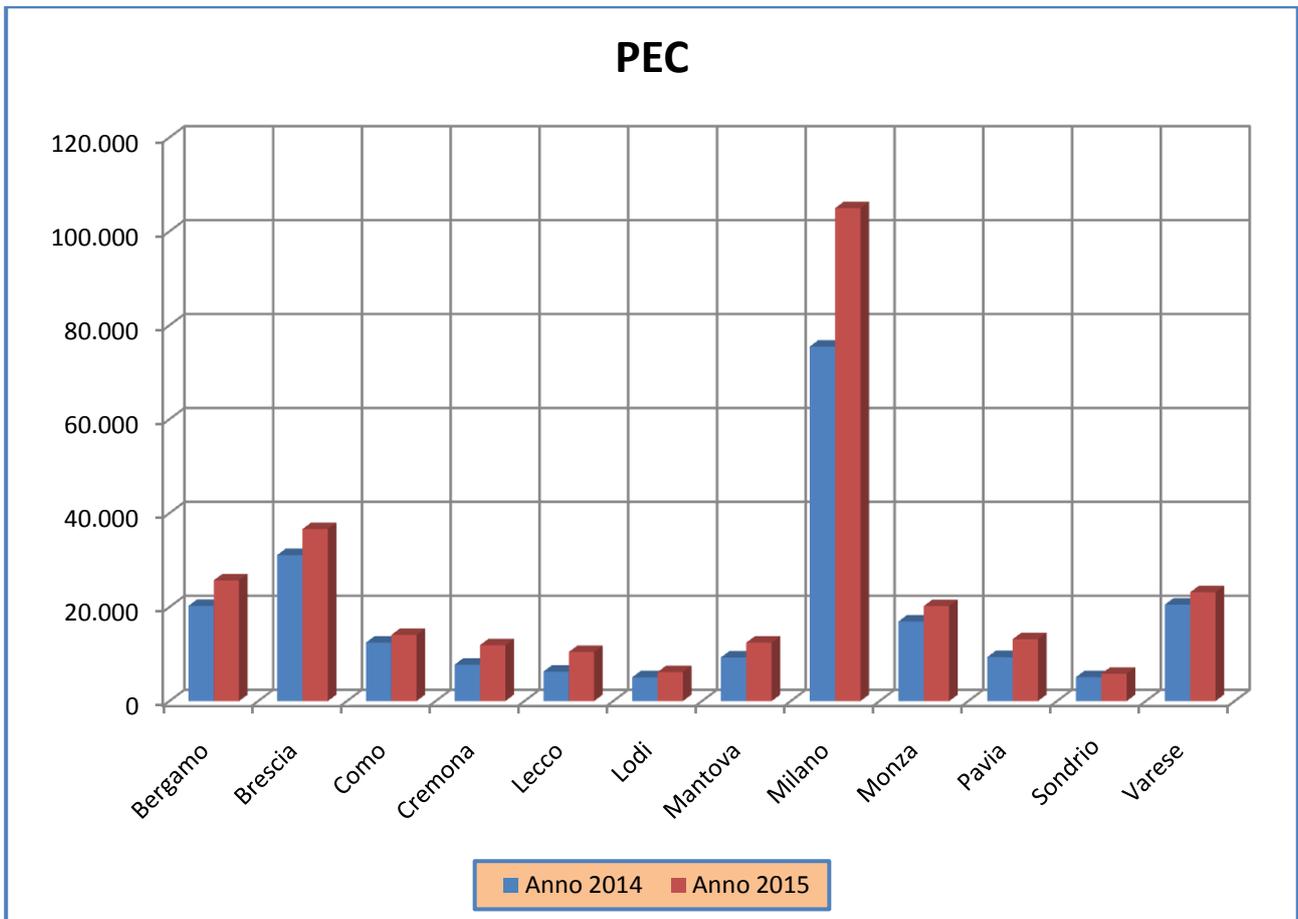


Fig. 12 – PEC pervenute aggregate per provincia

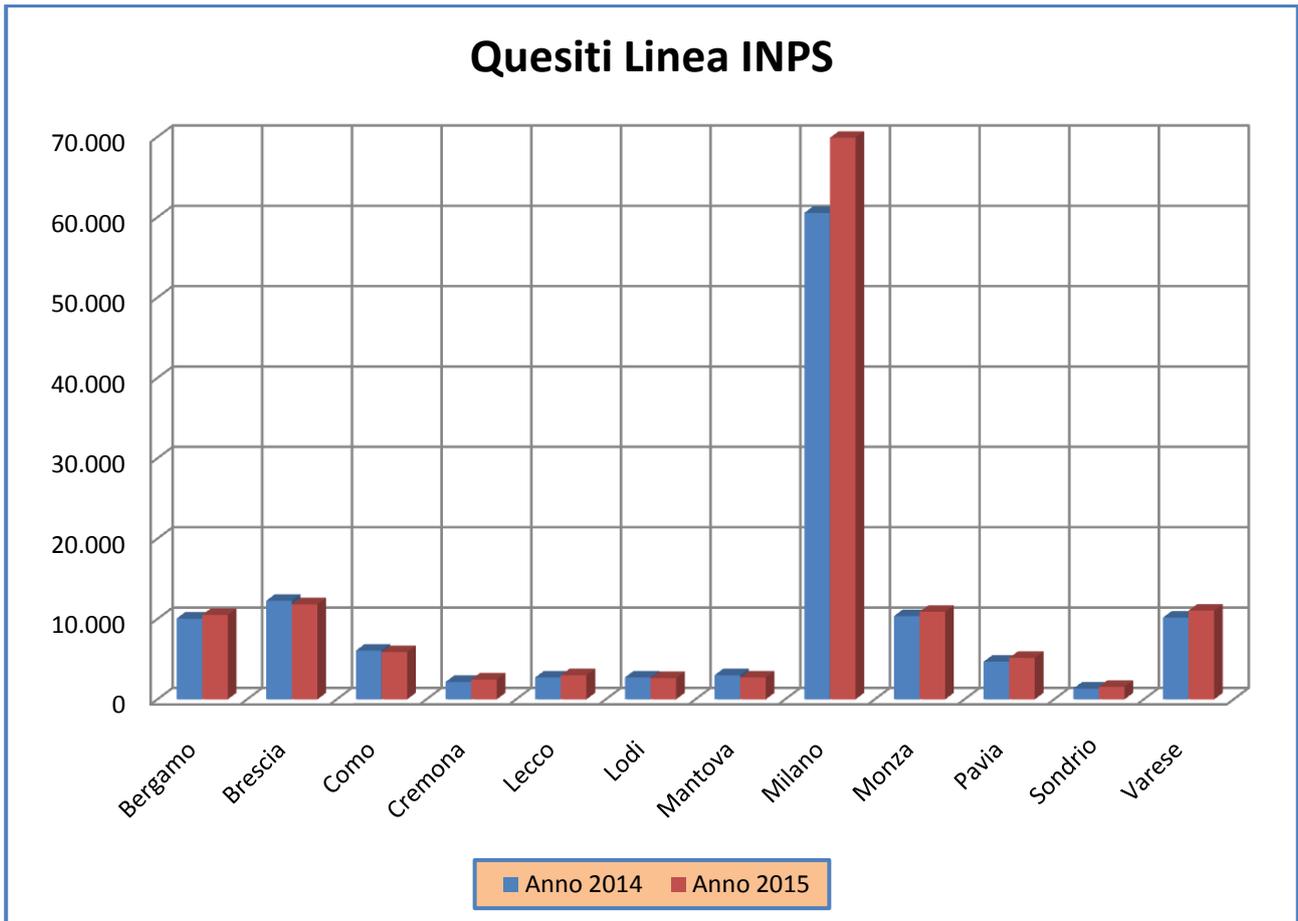


Fig. 13 – Quesiti Linea INPS aggregati per provincia

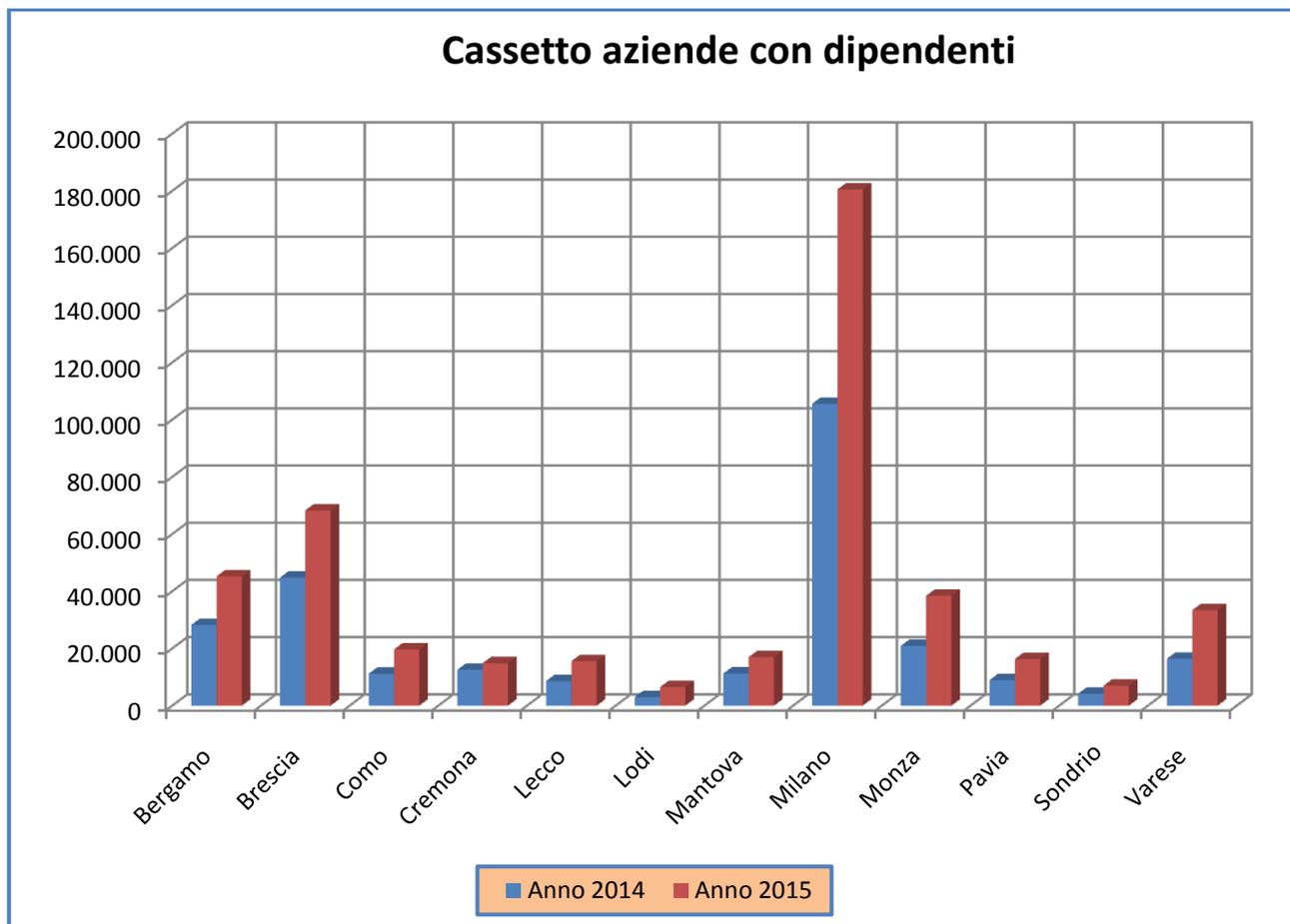


Fig. 14 – Quesiti Cassetto Aziende con dipendenti aggregati per provincia

I rapporti con gli intermediari e gli stakeholder

L'Inps Lombardia nell'anno dell'EXPO

Il 6 febbraio 2015 è stato firmato il rinnovo della collaborazione con la società che organizza l'Esposizione Universale. La convenzione ha previsto tre punti fondamentali:

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

Protocollo d'Intesa tra Inps Lombardia e Agenzia delle Entrate

In data 29 luglio 2015 è stata sottoscritta l'Intesa tra la Direzione regionale Inps Lombardia e l'Agenzia delle Entrate Direzione regionale Lombardia avente ad oggetto l'istituzione di un tavolo tecnico regionale congiunto utile a favorire un tempestivo e strutturato scambio di informazioni. Nello specifico, il tavolo tecnico si propone di pianificare e coordinare le attività istruttorie per il contrasto del fenomeno delle indebite compensazioni sul territorio regionale elaborando specifiche metodologie di controllo sulle aziende e sarà formato da dieci componenti: per l'Agenzia delle Entrate parteciperanno funzionari con competenze specifiche nell'accertamento e nel contrasto delle frodi e, per l'INPS, funzionari responsabili dei team controllo e monitoraggio verifiche amministrative e team governo attività di vigilanza.

Protocollo d'Intesa tra Inps Lombardia e ALG-Associazione Lombarda Giornalisti

Il 1° settembre 2015 è stato stipulato il protocollo d'intesa tra INPS e ALG-Associazione Lombarda Giornalisti per l'istituzione del primo sportello Inps dedicato ai giornalisti. In sostanza viene istituito un punto di consulenza, back-office di 2 livello, gestito dall'Inps per i giornalisti iscritti all'INPGI e che hanno una contribuzione "mista" sui due Enti. L'iniziativa si inserisce in un percorso di semplificazione e snellimento dell'azione amministrativa nell'ambito delle politiche regionali di customer care.

Convenzione operativa per l'avvio della seconda edizione del progetto "Ponte generazionale"

La Direzione regionale Inps Lombardia e la Regione Lombardia hanno sottoscritto il 23 gennaio 2015 la Convenzione operativa per l'avvio della seconda edizione del progetto 'Ponte generazionale', che ha lo scopo di favorire l'ingresso di giovani in azienda, coniugandolo con l'accompagnamento alla pensione dei lavoratori vicini all'età pensionabile. L'accordo siglato tra le due Amministrazioni, conforme alla Determinazione del Presidente dell'Istituto n. 180 del 6 novembre 2012, è un'ulteriore testimonianza della forte sinergia in essere tra i due Enti.

Lo strumento nasce con l'intento di realizzare tre risultati positivi:

- l'accesso dei giovani al mercato del lavoro;
- la riduzione di orario di lavoro per il lavoratore vicino alla pensione, mantenendo pieno il versamento contributivo;
- il sostegno all'azienda per affrontare il ricambio generazionale.

Le imprese aderenti al progetto propongono al lavoratore vicino all'età pensionabile una conversione o riduzione in tempo parziale (orizzontale o verticale) dell'orario di lavoro - fino ad un massimo del 70% - con contemporanea assunzione di un giovane, anche iscritto al programma 'Garanzia Giovani'. La Regione garantisce al lavoratore anziano, per tutta la durata del percorso e fino ad un massimo di quattro anni,

l'integrazione necessaria a coprire il delta contributivo derivante dall'adesione al part-time. L'iniziativa prevede l'ampio coinvolgimento del tessuto industriale e produttivo lombardo, cui L'INPS Lombardia non fa mancare il consueto apporto tecnico consulenziale.

Protocolli d'Intesa locali con Ordini professionali e Associazioni di categoria

Nel corso del 2015 nelle diverse realtà provinciali sono stati sottoscritti e/o rinnovati Protocolli d'Intesa con gli intermediari per la revisione e l'efficientamento delle tradizionali modalità di interlocuzione.

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

Rapporti con le comunità straniere

Il 5 febbraio 2015, nell'ambito dei rapporti già avviati con alcune comunità straniere, prima fra tutte quella filippina, è stato tenuto un Convegno sui principali servizi dell'Istituto con particolare riguardo ai benefici previsti per i rimpatriati, i cui contenuti sono stati tradotti anche in lingua inglese. L'iniziativa ha visto partecipare diversi leaders di associazioni filippine del nord Italia e ha riscosso notevole successo. I materiali illustrati sono stati successivamente pubblicati sul sito dell'Istituto, nell'Area dedicata ai Lavoratori Migranti, così da favorirne la massima fruibilità a livello nazionale.

Presentazione del Rendiconto 2014 dei servizi resi ai cittadini e alle imprese da parte dell'Inps

Venerdì 29 maggio 2015, a Milano, presso l'auditorium Giò Ponti di Assolombarda, è stato presentato il Rendiconto 2014 dei servizi resi ai cittadini e alle imprese da parte dell'Inps. L'evento, cui hanno partecipato un folto pubblico e le principali autorità e rappresentanti delle parti sociali locali, ha visto la relazione di Antonio Di Marco Pizzongolo, direttore dell'area Metropolitana di Milano, di Antonio Pone, direttore regionale Lombardia, e di Tito Boeri, Presidente Inps. Tito Boeri, nel corso della relazione, si è soffermato sull'opportunità di assicurare trasparenza sulle caratteristiche delle diverse gestioni pensionistiche, attività avviata attraverso l'operazione "Inps a porte aperte", e informazione al singolo assicurato circa la sua posizione contributiva e l'importo potenziale della pensione al raggiungimento dei requisiti, per la quale ha avviato l'operazione "La mia pensione".

Le giornate di consultazione previdenziale italo-tedesche e italo-svizzere

Come di consueto, anche nel 2015 si sono tenute le tradizionali "Giornate di informazione previdenziale" italo tedesche (Milano) e italo-svizzere (Bergamo, Como),

che sono ormai un appuntamento molto gradito dall'utenza che ha una contribuzione lavorativa nei citati Paesi. All'iniziativa sono presenti i funzionari delle Casse estere, che, insieme all'Inps, realizzano sinergia operativa attraverso l'erogazione di consulenza di elevato contenuto professionale.

In particolare, a Milano, in occasione delle Giornate, si è altresì tenuto un **incontro con i principali operatori di Patronato presenti sul territorio dell'area metropolitana**, che è stata occasione per mettere in diretto contatto i funzionari della DRV Bund con gli operatori, al fine di fornire chiarimenti normativi, specie in merito alla sistemazione dei conti assicurativi tedeschi, sensibilizzando i Patronati a una fattiva collaborazione.

Workshop Lavorare all'estero

La Direzione di area metropolitana di Milano ha partecipato in data 30 settembre 2015 all'evento " Job Meeting MILANO 2015" che si è svolto presso la sede di AFOL Metropolitana Milano (Agenzia per la formazione e orientamento al lavoro). L'evento ha avuto come obiettivo quello di consentire un contatto diretto tra giovani laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari con alcune delle principali aziende nazionali e internazionali. In questo contesto si è tenuto un incontro, con la modalità di workshop, dal titolo "Lavorare all'estero: quali sono i diritti e le tutele previdenziali?" nel corso del quale è stata fornita una breve panoramica sui diritti e sulle tutele previdenziali riservate a coloro che prestano la propria attività lavorativa all'estero, sia nei paesi dell'Unione Europea che in quelli Extra-UE. Scopo dell'iniziativa è stato quello di promuovere una cultura previdenziale nei giovani laureati in cerca di prima occupazione, fornendo loro degli strumenti utili per affrontare le tematiche dell'attuale mondo del lavoro, in continua evoluzione. L'iniziativa è stata molto apprezzata e ha contribuito a raggiungere un target di utenza giovane che spesso non è interessata da campagne di comunicazione istituzionale, specie con contenuto previdenziale.

Partecipazione dell'Inps al Festivaletteratura di Mantova

Da quasi vent'anni Festivaletteratura a Mantova è uno degli appuntamenti culturali italiani più attesi dell'anno; una cinque giorni di contatti con autori, letture, percorsi guidati, spettacoli e concerti con artisti provenienti da tutto il mondo. Dal 9 al 13 settembre 2015 la città si è animata di incontri nei palazzi storici, nei teatri, nei giardini e nelle piazze: una grande impresa collettiva capace di unire autori ed artisti, cittadini e volontari, aziende del territorio ed enti pubblici per offrire alle migliaia di persone che parteciperanno un'indimenticabile atmosfera di festa. Nell'ambito dell'iniziativa, il palazzo INPS di piazza Martiri, ha ospitato il laboratorio "Prototipi" uno spazio di sviluppo, collaudo e verifica di progetti per neo-libri e altre invenzioni per l'editoria, dove i giovani programmatori, designer, esperti di comunicazione e social media, umanisti sono al lavoro. Il palazzo INPS, aperto al pubblico nelle giornate del Festival, ha offerto l'occasione per l'Istituto di contribuire all'evento internazionale, riscoprendo un luogo storico, progettato per essere frequentato e dedicato alle relazioni sociali nella città.

BEST PRACTICE DI CUSTOMER CARE

Corso sulla conoscenza e utilizzo del PIN per utenti con disabilità uditiva

In data 13 maggio 2015, presso la sede provinciale di Mantova, si è tenuto un corso finalizzato alla conoscenza ed all'utilizzo del PIN, destinato ad utenti affetti da disabilità uditiva. L'evento formativo, organizzato con la collaborazione dell'Ente Nazionale Sordi (ENS) di Mantova, è stato particolarmente apprezzato dai partecipanti, tutti utenti in possesso di PIN dispositivo.

Lo Sportello Mobile per anziani e disabili

Nel corso dell'anno 2015 ha continuato ad operare con successo il servizio "Sportello Mobile". Il servizio è attivo per l'erogazione agevolata di prodotti istituzionali dedicato a particolari categorie di cittadini, in particolare ultra-ottantacinquenni titolari delle indennità di accompagnamento, speciale e di comunicazione, che potrebbero trovare difficoltà nell'uso dei consueti canali di contatto con l'INPS.

Tale servizio prevede l'invio di una lettera con codice identificativo personalizzato che permette all'interessato di telefonare ad un numero dedicato per ottenere informazioni /o servizi. A Milano, nell'anno 2015, sono state inviate 32.173 comunicazioni ai cittadini beneficiari dell'iniziativa.

Nuovo Centro medico legale di Varese

La Direzione provinciale Inps di Varese ha inaugurato venerdì 3 luglio 2015 il nuovo Centro Medico Legale. I locali sono stati ricavati grazie ad un'importante opera di ristrutturazione e riqualificazione dello stabile già di proprietà Inpdap, con notevole razionalizzazione logistica. Dopo il discorso inaugurale, i presenti sono stati accompagnati nella visita dei 1750 mq a disposizione, che comprendono, tra l'altro, 11 ambulatori medici, uno pediatrico ed uno spazio bimbi, adibito a sala d'attesa.

Convenzione per tirocini curriculari con Scuola Superiore di Mediazione Linguistica Carlo Bo di Milano

Il 2 aprile 2015 è stata rinnovata la convenzione triennale con la SSML Carlo Bo di Milano per lo svolgimento di tirocini curriculari che daranno la possibilità agli studenti di svolgere periodi di tirocinio presso l'Inps, così come previsto dalla normativa vigente. Tale opportunità consentirà ai soggetti stipulanti di predisporre progetti formativi in vari ambiti di interesse reciproco, che andranno ad arricchire il curriculum formativo dello studente.

I progetti formativi hanno riguardato l'attività di Mediazione Linguistica, che vede coinvolti gli studenti dell'omonimo Corso di studi. A tali studenti viene data la

possibilità di esercitare le capacità linguistiche presso il Centro di Assistenza ai Servizi Telematici (Casti) dell'Inps di Milano, con il vantaggio di arricchire l'attività di mediazione linguistica in inglese e spagnolo, nei confronti di fasce di utenza debole, rappresentata soprattutto da lavoratori immigrati, ai quali sarà reso più agevole l'accesso ai servizi telematici dell'Istituto.

I lavoratori con cittadinanza extracomunitaria, infatti, costituiscono ormai una buona parte della popolazione attiva iscritta all'Inps.

Nel 2014, a livello nazionale, i lavoratori cittadini extracomunitari iscritti alla Gestione Lavoratori Dipendenti dell'Istituto erano l'8,1% del totale, e il loro numero - 1.137.489, a fronte di un totale di 14.017.748 - è cresciuto di quasi il 3% rispetto all'anno precedente. Nello stesso anno i lavoratori extracomunitari hanno versato contributi per 7,6 miliardi di euro, usufruendo di prestazioni per un totale di 3,1 miliardi di euro.

Analoghe convenzioni sono allo studio con altre Università.

Indagine di Customer Satisfaction presso le strutture della Lombardia

Nella primavera del 2015, con l'analisi dei dati, si è conclusa l'indagine di Customer Satisfaction, condotta presso le strutture della Lombardia nel periodo compreso tra il 13 ottobre e il 7 novembre 2014, per un totale di 3 settimane. L'iniziativa ha riguardato tutte le strutture provinciali integrate della regione, comprensive delle agenzie territoriali.

Gli utenti hanno risposto con un alto livello di partecipazione in tutte le strutture, sostanzialmente superiore al 20% dei questionari distribuiti. L'alta adesione è stata determinata dalla collaborazione fattiva degli addetti alla sala, opportunamente coinvolti nell'operazione dai referenti provinciali, ai quali la Direzione regionale ha somministrato una preventiva giornata di formazione, al fine di illustrare l'importanza dell'iniziativa e la metodologia da seguire nelle varie fasi della rilevazione.

Le strutture hanno complessivamente ottenuto delle valutazioni molto positive, sia rispetto alla soddisfazione globale che in ordine ai fattori di qualità.

Nell'analisi dei punteggi riferiti ai singoli fattori, si registra un numero maggiore di sedi collocate "sopra la media" rispetto a quelle collocate "sotto la media. Peraltro, anche il raggruppamento "sedi critiche" e "sedi eccellenti" vede una decisa maggioranza nell'insieme delle sedi eccellenti rispetto a quelle critiche.

Analizzando i dati riferiti ai fattori del Front Office, si registra positivamente l'assenza di sedi critiche per ciascun fattore e la presenza di diverse eccellenze, con punte di 10 sedi eccellenti per la Reception, 8 sedi per la Consulenza su Appuntamento, 7 per lo Sportello Veloce e l'URP e 4 sedi per lo Sportello Amico.

Tale analisi ha messo in evidenza le capacità di tutto il sistema di far fronte ad un'utenza particolarmente esigente, sia in termini quantitativi che qualitativi: i fattori che esprimono più concordanza, in quanto più connessi con i giudizi complessivi sul servizio ricevuto, sono:

- Assistenza fornita nella risoluzione dei problemi
- Chiarezza/completezza delle informazioni
- Competenza/professionalità del personale
- Possibilità di ottenere consulenza personalizzata

dati che fanno emergere il valore preponderante attribuito al fattore umano nel complessivo valore del servizio ricevuto, fattore a cui fornire supporto nel percorso storico della telematizzazione dei servizi, in un contesto di generale riorganizzazione e carenza di risorse.