

INCA LOMBARDIA

**BILANCIO
SOCIALE 2017**
E ANALISI ATTIVITÀ 2010 - 2017

Indice

Lettera agli stakeholder	6
Nota metodologica	10

01

Identità

1. INCA e CGIL Lombardia	14
2. Missione, valori e principi	15
3. La storia	16
4. Ricordo di Silvio Battaglia	24

02

Servizi e attività

1. Analisi attività 2010-2017	28
2. Le attività di INCA in Lombardia	36
3. INCA per la CGIL: il lavoro di INCA per la rappresentanza	64
4. La formazione	72
5. La formazione oltre il sistema	74
6. La newsletter InFormazione	76
7. INCAming	78
8. Benvenuti all'INCA	80
9. Analisi NASPI 2010-2017	82

Governo, relazioni, struttura

1. Come si finanzia INCA in Lombardia	96
2. Conto Economico regionale consolidato	98
3. La rete delle relazioni	106
4. Il personale	108
5. Gli utenti	140
6. I consulenti	142
7. Gli acquisti	142
8. Gli attori del sistema istituzionale	144

Lettera agli stakeholder

Mentre scriviamo questo bilancio sociale 2017, il 2019 è alle porte; con esso lo sono probabili novità previdenziali e assistenziali sulle quali le forze politiche che compongono la compagine governativa hanno giocato la campagna elettorale.

Se la reversione della cosiddetta legge Fornero, invece che nella rimozione dei suoi elementi più aberranti, si esaurirà in una sterile quota 100 e nella revoca dell'APE sociale, e se il reddito di cittadinanza si concretizzerà nella sintesi normativa di prestazioni già esistenti (Naspi, pensioni di invalidità civile, reddito di inclusione, social card), occorrerà far emergere la contraddizione con i roboanti annunci sentiti e spiegare alle persone il tema delle compatibilità, questa volta come alternativa a soluzioni inique come la flat tax.

Su previdenza e immigrazione (le bandiere elettorali giallo-verdi), INCA può dire parole competenti, promuovere informazione pro-veritate, contribuire a colmare una distanza ormai evidente tra l'adesione alla CGIL e le scelte elettorali delle persone, distanza che suggerisce una riflessione sulla nostra autorevolezza politica.

Se i lavoratori e i pensionati scelgono l'INCA e gli altri servizi della CGIL ma si orientano politicamente fuori dell'ambito della nostra tradizione politica, e se sui servizi siamo in competizione con le altre organizzazioni sindacali, allora questa competizione è più che mai una competizione politica, nella quale chi prevale si assicura la possibilità di tenere viva una relazione politicamente caratterizzata.

Questi ultimi quattro anni del mandato congressuale sono stati per l'INCA il periodo della transizione dalla esclusività del finanziamento pubblico a un regime misto che comprende la compartecipazione economica dell'utente. Certo, il finanziamento pubblico rimane, e speriamo rimarrà, la fonte principale di finanziamento dei servizi INCA (nel 2018 i contributi dell'utenza copriranno circa il 7% del fabbisogno economico del sistema regionale), tuttavia la Legge di Stabilità del 2015 (che ha riformato i principi di finanziamento dei patronati) ha avviato una fase, introdotto una mutazione, che fin qui INCA e CGIL Lombardia hanno saputo tradurre in opportunità nella relazione con le persone. Gli iscritti non pagano mai; è quasi un dogma, aderisce a un principio di politica organizzativa, quell'idea di una comunità

solidale nella quale ciascun iscritto contribuisce alla tutela dei diritti di tutti in proporzione ai propri mezzi mediante la tessera. Dal 2018 chi non vuole farne parte, o preferisce conoscere meglio la CGIL prima di decidere di farne parte, è chiamato a dare il suo contributo, limitatamente ad alcuni servizi (ventiquattro in tutto), proporzionale al servizio che richiede. In un quadro nel quale gli utenti dell'INCA non iscritti alla CGIL erano ormai una larga maggioranza, la CGIL ricompone in questo modo un principio di solidarietà più equilibrato, più giusto, e assicura la continuità del suo servizio più sensibile. Inoltre, con una decisione storica, il Comitato Direttivo Nazionale della CGIL, con la delibera del 22 dicembre 2016 istituisce il Fondo Nazionale di finanziamento dell'INCA; una decisione che estende alle federazioni di categoria la responsabilità politica di assicurare continuità ai servizi dell'INCA, e contemporaneamente riconosce l'importanza del lavoro svolto dall'INCA nell'ultimo decennio sul terreno della rappresentanza.

Intanto, il perimetro delle competenze dell'INCA si allarga progressivamente; chi volesse approfondire un'analisi delle nostre prospettive organizzative, per l'ampiezza, l'intensità e sensibilità sociale dei servizi, non tarderebbe a individuare nell'INCA un cardine fondamentale della Camera del Lavoro di oggi e sempre più in futuro. Un esempio recente: l'accesso ai servizi di mercato del lavoro, concretizzatosi nella convenzione sottoscritta con ANPAL, suggerisce prudenza nelle necessarie valutazioni di ordine sindacale, ma presenta senz'altro opportunità concrete nello sviluppo di molte nostre attività e di cooperazione tra INCA e le federazioni di categoria. In particolare, la richiesta dell'Assegno di Ricollocazione, a maggior ragione in un contesto di servizi di mercato del lavoro già maturo come quello regionale, propone senz'altro l'opportunità di completare una filiera di servizi destinati ai disoccupati, di agire congiuntamente (INCA e strutture sindacali) nelle crisi aziendali, di ampliare le azioni di rappresentanza. Completa il quadro la possibilità per i dipartimenti sindacali ad ogni livello territoriale di disporre di dati e servizi per una precisa lettura delle dinamiche locali del mercato del lavoro, fin qui riservate ai soggetti accreditati (le Agenzie per il Lavoro e i soggetti istituzionali pubblici - AFOL e Centri per l'Impiego).

La crisi occupazionale, esaurite le dinamiche congiunturali, ha lasciato sul terreno elementi strutturali di precarietà; l'analisi della composizione demografica degli utenti che si rivolgono a INCA per la Naspi, evidenzia che si tratta di una platea più giovane di quella degli anni 2010-2013 (in generale la fascia di età è salita dal 17 al 23% del totale) e intensamente popolata dai migranti (che sono passati significativamente dal 10 al 23% della nostra utenza complessiva).

Appena 10 anni fa i servizi sulle prestazioni di disoccupazione e di sostegno al reddito erano una minuscola parte delle circa duecentomila pratiche dell'INCA Lombardia (poche migliaia); oggi, prestazioni di disoccupazione, a sostegno della maternità e della famiglia, assommano a oltre 130.000 e rappresentano il 30% dei servizi resi. La previdenza tradizionale, cioè tutti i servizi attestati sulla filiera del diritto e della gestione della pensione, rimane il lavoro prevalente e rappresenta oltre il 40% dell'attività, seguono le prestazioni e i benefici assistenziali di invalidità che ammontano al 15%.

INCA è una larga porta di accesso alla CGIL. Se questo principio è vero da sempre, sempre più lo troviamo rappresentato nei dati del tesseramento. Nel caso di chi non era iscritto, INCA costruisce l'occasione per avviare una relazione associativa sindacale che è doveroso coltivare nel tempo seguendo sia un canale individuale che quello della rappresentanza contrattuale generale; nel caso di chi era iscritto e interrompe suo malgrado la relazione perché perde il lavoro o si esaurisce il periodo contrattuale, INCA si incarica di attribuire continuità alla relazione, continuità che mancando l'intervento dell'INCA evidentemente non sarebbe assicurata. Nel 2017 gli attivi che si sono iscritti alla CGIL mentre ottenevano un servizio dall'INCA (prevalentemente Naspi e Disoccupazione Agricola) sono stati poco meno di 38.000, le deleghe a favore dello SPI circa 16.500. Se consideriamo il periodo del mandato congressuale in corso (2015-2018) e le stime (positive) sulla conclusione dell'anno corrente, si conclude per oltre 60.000 deleghe a favore dello SPI e quasi 160.000 alle categorie degli attivi.

INCA è anche un motore di evoluzione del modello organizzativo; durante il corrente mandato congressuale si è definitivamente affermato nelle Camere del Lavoro il modello dell'accoglienza. Così come era stato protagonista nella fase di analisi, progettazione e sperimentazione del modello, INCA, i direttori in particolare, è stato il principale promotore dell'attuazione e dello sviluppo di questo modello. La rilevazione del bisogno nel momento dell'accesso alla camera del lavoro, consente di disegnare un percorso di tutela personalizzato e di migliorare la qualità della presa in carico.

Le ricadute organizzative positive sono enormi; le risorse si utilizzano più razionalmente, l'intensità tecnica della risposta può essere distribuita come funzione della domanda, il nostro personale può essere addestrato gradualmente.

La piattaforma di web-incoming (www.incoming.it) è il fattore più recente di razionalizzazione; la piattaforma orienta l'utente nella complessa rete territoriale e nella estesa gamma dei servizi INCA in Lombardia, fornisce informazioni chiare e sintetiche sulle prestazioni, e consente all'utente di procurarsi un appuntamento nella sede che gli è più comoda, evitando viaggi a vuoto e tempi di attesa, e se

necessario gli permette di dialogare con il responsabile dell'ufficio zonale scelto.

Le capacità professionali dei nostri funzionari e le conoscenze dei nostri collaboratori volontari, sono il nostro capitale organizzativo e politico più importante; così, l'impegno del centro regionale dell'INCA Lombardia sul terreno della formazione e dell'aggiornamento tecnico prosegue con sempre maggiore intensità. La formazione regionale di base, svolta secondo un modello unico nel panorama nazionale per modernità e continuità, assicura alle camere del lavoro la continuità tecnica dei servizi nonostante l'intenso turn-over generazionale degli oltre 200 funzionari. L'edizione 2018 del corso, articolato su 16 moduli e 53 giornate d'aula, è disponibile anche in streaming e podcasting mediante la piattaforma di videoconferenza. La scuola regionale SPI, una iniziativa congiunta con SPI Lombardia, mette a disposizione delle nostre strutture territoriali materiale costantemente aggiornato per l'addestramento dei collaboratori SPI-INCA. Infine, la NL settimanale di informazione INCA, arriva regolarmente nella casella e-mail di ciascuno di noi ogni mercoledì mattina, ed è arrivata al numero 215; molto apprezzata anche fuori dallo stretto perimetro dei nostri funzionari, assicurando un'informazione rapida e fruibile, attribuisce al sistema margini migliori di sicurezza e di qualità dei servizi.

Mauro Paris

Coordinatore Regionale Patronato INCA CGIL Lombardia

Nota metodologica

INCA – l’Istituto Confederale di Assistenza della CGIL Lombardia – si pone dal 1945 l’obiettivo di fornire a titolo gratuito assistenza sociale a tutti i lavoratori e i cittadini italiani, salvaguardando i principi di uguaglianza e libertà. INCA Lombardia collabora sinergicamente con CGIL Lombardia per offrire a cittadini e lavoratori, sul territorio regionale, assistenza competente e consulenza avanzata.

Anche questa edizione del 2017 del Bilancio Sociale di INCA Lombardia ha coinvolto le 14 strutture comprensoriali della Regione e la struttura di coordinamento regionale. L’obiettivo, condiviso di anno in anno, è stato quello di realizzare uno strumento completo, fedele ed utile, non solo in relazione all’aspetto economico della propria attività, ma anche all’aspetto sociale e di relazione con i propri stakeholder, sia interni e che esterni.

Il Bilancio Sociale è stato strutturato sulla base delle indicazioni del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale e seguendo i più recenti modelli di rendicontazione sociale, come le “Linee guida e gli schemi per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit” dell’Agenzia per il Terzo Settore (ex Agenzia per le ONLUS), pur nella consapevolezza che INCA, per una ragione esclusivamente giuridica, non possa essere classificata come Organizzazione non lucrativa di utilità sociale.

Le tre sezioni del Bilancio Sociale

L’edizione 2017 del Bilancio Sociale è costituita da 3 sezioni:

- 1. INCA**
- 2. Servizi**
- 3. Governo, relazioni, struttura**

Nella prima sezione del Bilancio Sociale 2017, viene sintetizzata l’articolazione di INCA e proposta una sintesi degli aspetti legati alla strategia, alla missione, ai principi e valori fondanti di INCA, che ne rafforzano l’identità.

Quindi, è presente un focus sulla storia di INCA, fornito attraverso una rappresentazione grafica della storia, da cui le radici profonde e radicate della propria attività.

Nella seconda sezione del Bilancio Sociale 2017, vengono illustrati i servizi e le attività intraprese dal Patronato INCA ai propri utenti, a tutela dei diritti previdenziali, assistenziali e sociali.

Una parte rilevante del Bilancio Sociale è dedicata alla formazione. Trattandosi di un Bilancio Sociale di fine mandato, una particolare attenzione è stata rivolta alle attività di formazione svolte dal 2010 al 2017, grazie all'organizzazione di 14 corsi residenziali e 2 corsi su piattaforma on-line. Nella seconda sezione del Bilancio Sociale 2017, viene dedicato spazio anche alla nuova piattaforma di servizi integrati INCAming, che rappresenta il nuovo e moderno "benvenuto" alle persone che desiderano entrare in relazione con INCA: uno strumento semplice, immediato e fruibile da qualsiasi dispositivo, anche in mobilità.

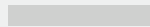
Infine, nella terza sezione, vengono descritte le fonti di finanziamento, il sistema di governo, il conto economico regionale e consolidato, il personale e la struttura di INCA.

A livello tecnico, il testo è stato arricchito da un ampio utilizzo di infografiche che servono per facilitare e rendere più immediata la fruizione di dati, numeri e percentuali, mettendo in risalto graficamente le informazioni più importanti. La realizzazione di questo Bilancio Sociale 2017 è stata resa possibile grazie al lavoro di un gruppo interno, il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, costituito dai membri dello staff di INCA Lombardia e dai 14 Direttori degli INCA territoriali e coordinato da Mauro Paris (Coordinatore di INCA Lombardia).

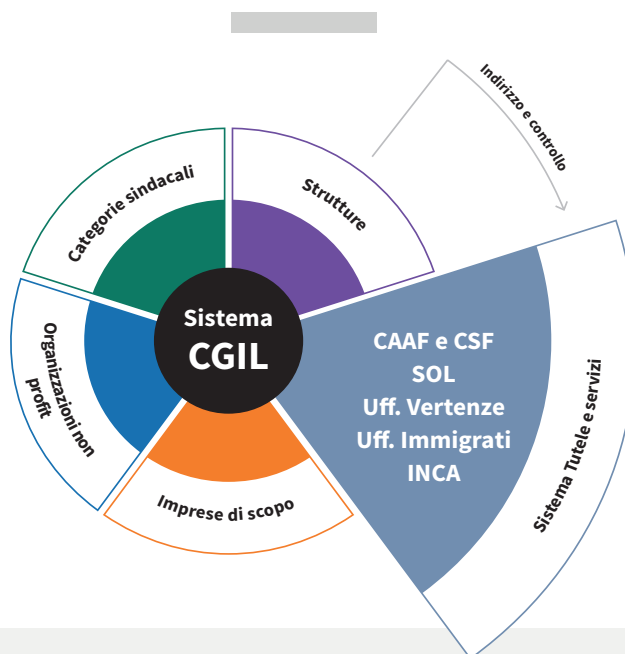
inca

01

Identità



INCA e CGIL Lombardia



Sede regionale Lombardia
in Via Palmanova, 22 - 20132 Milano

14 sedi comprensionali

82 sedi zonali

227 dipendenti regionali

257 volontari

63 consulenti

Missione, valori e principi

La Costituzione della Repubblica Italiana è la base sulla quale CGIL basa i propri programmi e le proprie azioni e costituisce la fonte di quei principi di cui la Confederazione promuove la piena attuazione.

I valori fondamentali della CGIL, a cui essa ispira tutte le proprie attività, sono quindi:

- la pace;
- l'uguaglianza, per la creazione di una società;
- rapporti con il territorio e stakeholders;
- comunicazione e marketing;
- innovazione

Nel più ampio contesto del sistema CGIL, INCA opera per attuare le finalità di assistenza, tutela, patrocinio e consulenza nel campo della sicurezza sociale, per garantire alle persone il riconoscimento dei propri diritti in materia di previdenza pubblica e complementare, salute, sicurezza, assistenza sociale ed economica.

Con l'intensificarsi dei processi migratori, l'INCA ha esteso la propria attività alla tutela dei diritti di soggiorno e di lavoro del migrante.

I valori, propri e specifici di INCA, sono:

- competenza;
- professionalità;
- accessibilità, che si traduce in gratuità o in compartecipazione dell'utente, al solo costo del servizio e secondo i principi di solidarietà generale;
- prossimità;
- conciliazione del tempo del servizio di tutela con i tempi di vita e di lavoro delle persone.

La storia

La storia di INCA è strettamente legata all'evoluzione del sistema dei diritti in Italia.

Riconosciuta l'Italia come una Repubblica fondata sul lavoro nel 1946, il nuovo Stato dota i cittadini di un soggetto in grado di muoversi al meglio nel complesso panorama dei diritti civili nascenti in Italia. Perché una società che si evolve promuove il miglioramento, ma comprende anche situazioni complesse, che le singole persone non possono che affrontare insieme a un soggetto esperto e qualificato.

**INCA
e le persone
che tutela**

1945

Nasce INCA

**Diritti
in Italia**

1945

Nell'immediato dopoguerra si dedica attenzione al contratto di lavoro. Dalla mera prestazione d'opera al rapporto tra due persone (lavoratore e datore di lavoro).

1947

L'Italia è una Repubblica fondata sul lavoro che riconosce e tutela i diritti fondamentali del cittadino.

Viene riconosciuto il ruolo giuridico degli Istituti di patronato e di assistenza sociale.

Anni '50-'60

L'Italia cambia il panorama dei diritti. Le donne sono ammesse a pubblici uffici e professioni e non possono essere licenziate per matrimonio ('63). Viene redatto il Testo Unico su infortuni e malattie professionali ('65). Nascono le pensioni di anzianità e la pensione sociale ('65). Si normano le cause di licenziamento ('66). Viene istituito il collocamento obbligatorio dei disabili ('68).

Anni '70-'80

Viene introdotto l'assegno assistenziale per gli invalidi civili senza reddito ('71). Si riconosce alle famiglie il diritto alla maternità ('71). Si introduce il congedo parentale per gli uomini ('77). Si istituisce l'indennità di accompagnamento per i disabili non autosufficienti ('80).

Anni '50-'60

Molti italiani cercano lavoro all'estero: i lombardi emigrano in Francia, Belgio e Svizzera. INCA-CGIL apre sedi all'estero, per tutelare i lavoratori emigrati.

Anni '70-'80

INCA allarga il suo ventaglio di attività, aumentano le sedi in Italia e all'estero.

1991

Legge quadro sugli ammortizzatori sociali, che disciplina i licenziamenti collettivi e introduce l'indennità di mobilità e i contratti di solidarietà (l. 223).

1992

Legge quadro sull'amianto determina benefici previdenziali per i lavoratori esposti a rischio o malati di asbestosi e mesotelioma (l. 257). Agevolazioni per i lavoratori dipendenti disabili gravi e per i lavoratori che assistono (l. 104). Aumentano i requisiti previdenziali e l'età pensionabile (l. 503).

1994

I Ministeri competenti riordinano le regole di funzionamento dei patronati (Decreto interministeriale n.764).

INCA modifica il proprio Statuto e adotta le nuove regole di funzionamento.

1991

Un accordo tra Istituti di previdenza e Patronati sancisce il ruolo di tutela che INCA svolge per i pubblici dipendenti.

2000

La Corte Costituzionale respinge la richiesta di referendum per l'abolizione del finanziamento pubblico al patronato, che è riconosciuto come componente integrante dello Stato nella difesa dei diritti sociali.

2001

Lo Stato affida ai patronati l'attività di segretariato sociale (l. 152).

INCA CGIL rafforza il proprio ruolo di tutela del cittadino.

1995

Nella previdenza: si introduce il sistema pensionistico contributivo e la flessibilità nella scelta dell'età di accesso alla pensione - poi rimossa (l. 335).

1998

Misure a sostegno dei nuclei familiari (l. 448).

2000

Revisione del Testo Unico sulle malattie professionali e sugli infortuni: indennizzo del danno biologico (l. 38).
 Riordino delle tutele sulla maternità e congedo di paternità (l. 53).
 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (l. 328).
 Nella previdenza: si istituisce il diritto alla totalizzazione gratuita dei contributi previdenziali (l. 338).

2002

Regolarizzazione degli stranieri che lavorano e detengono un alloggio idoneo. Diventano possibili i respingimenti e l'espulsione coattiva (l. 189).

2005

Legge quadro sulla previdenza complementare (d.lgs. 252).

2010

Inca affronta difficoltà organizzative legate alla crisi economica del ricorso agli ammortizzatori sociali.

**2007
2008**

Il Governo promuove il Decreto Flussi e la sanatoria colf-badanti per regolarizzare gli stranieri irregolari.

INCA apre la tutela a favore dei migranti.

2005

INCA aggiunge alle proprie competenze la previdenza complementare.

2010

La manovra finanziaria correttiva abolisce il trasferimento e la ricongiunzione gratuita della contribuzione.

2010

INCA promuove, in merito alle ricongiunzioni, un diffuso contenzioso legale in ordine alla legittimità della norma

INCA deve farsi carico dei disservizi che si verificano a seguito dell'invio telematico delle domande di invalidità civile.

2011

Con la legge 214/2011 la riforma Monti-Fornero aggancia i requisiti per il diritto alle pensioni alle variazioni Istat dell'attesa di vita e facilita il precariato.

I requisiti pensionistici diventano più aleatori e aumentano le attività di INCA a sostegno del reddito.

2010

Entra in vigore la L122/2010 all'art.12 che riduce di 30ML/anno il fondo di finanziamento dell'attività dei Patronati.

l'Inps assume la competenza in materia di accertamento dell'invalidità civile in forza dell'art.20 della L.102/2009. Decide inoltre l'adozione di una specifica piattaforma telematica e l'obbligo dell'invio telematico della domanda. Si apre una fase di disservizi e anomalie senza precedenti.

2015-2016

Le leggi di stabilità per gli anni 2015 (l. n. 190/14) e 2016 (l. n. 208/15) apportano rilevanti modifiche all'organizzazione e al finanziamento dei Patronati.

I decreti del 16 settembre 2015 introducono la possibilità di richiedere all'utente un contributo, fino a 24 euro, per l'erogazione di alcuni servizi.

2016

La legge 232/2016 introduce l'anticipo pensionistico (Ape) per disoccupati, lavoratori con una riduzione della capacità lavorativa di almeno il 74% o che assistono i familiari a carico e per quelli impegnati in attività difficili e rischiose. Con la stessa legge si concede ai lavoratori precoci la possibilità di pensionamento anticipato.

2016

La legge 76/2016 riforma il diritto di famiglia, introducendo gli istituti dell'unione civile per le coppie dello stesso sesso e della convivenza di fatto per le coppie conviventi. Con modalità differenziate tra i due negozi giuridici sono così estese, alle coppie omosessuali e a quelle non sposate, alcune tutele previdenziali prima riservate ai soli coniugi.

“INCA tutela i diritti di tutti i lavoratori ed i cittadini, italiani e stranieri.”



ELEONORA GIORGETTI - INCA PAVIA

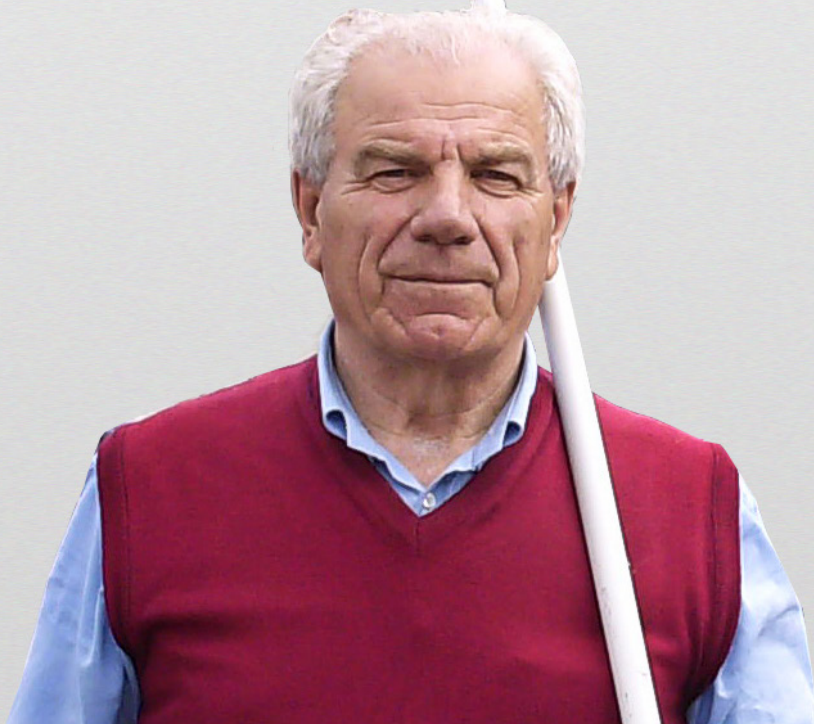
In ricordo di Silvio Battaglia

Silvio Battaglia, nato nel 1934 a Ponte San Pietro, in provincia di Bergamo, rappresenta – nell’unicità di ogni vita – l’esempio del militante operaio comunista novecentesco, che mette tempo e speranze a disposizione delle idee di cambiamento rappresentate dal partito (il PCI, in tutte le sue mutazioni) e il sindacato (la CGIL, naturalmente, prima come delegato della Fiom e poi nello SPI). Contemporaneamente, dal partito e dal sindacato riceve quegli strumenti di emancipazione culturale che difficilmente avrebbe potuto ottenere un operaio come lui: “il Battaglia” amava definirsi così, “un semplice operaio”, quando ti spiegava le ragioni e i torti, come premessa e scusante di possibili errori.

Ma se ci fermassimo qui, non restituiremmo che le note più esteriori, sia pure fondanti, del senso di militanza di Silvio Battaglia: la CGIL era casa sua, e di questa appartenenza sentiva tutto l’onore e la responsabilità. Non ci sono mansioni basse, fare i turni notturni di sorveglianza alla Festa dell’Unità e raccogliere le bandiere dopo le manifestazioni serve alla causa e quindi non sono possibili defezioni o dimenticanze.

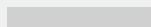
Probabilmente era così inflessibile e diretto anche come delegato metalmeccanico, operaio trasfertista, per anni alla FBM Hudson di Terno d’Isola (dove forse respira quell’amianto che porterà con sé per tanti anni, fino a quando la maledetta fibra si scatena e lo consuma fino alla morte); sicuramente era così come collaboratore dello SPI, il primo ad aprire la sede di Ponte (ad orari con cui era impossibile gareggiare) e poi ad inforcare la bicicletta, per il lavoro di collegamento con la Camera del Lavoro di Bergamo, qualsiasi fosse il tempo o i tempi. Per l’INCA, fino all’avvento delle procedure telematiche, è la bicicletta di Silvio Battaglia a garantire ritiro e consegna di domande e documenti tra l’INCA di Ponte San Pietro e la sede provinciale a Bergamo. Un impegno quotidiano, minuto, costante, senza incarichi di direzione eppure indispensabile; una presenza intelligente e attiva, che gli permetteva di ammonire tutti, dirigenti compresi, sui loro sbagli, ma solo quando secondo lui nuocevano alla CGIL. Muore nella sua Ponte San Pietro il 9 febbraio 2017.

Si ringrazia per il contributo Eugenia Valtulina della “Biblioteca Di Vittorio” della CGIL di Bergamo.



02

Servizi e attività



Analisi attività 2010-2017

L'attività avviata nel 2017 (430.568 pratiche) fa registrare un significativo incremento dell'attività avviata, segna il ritorno a livelli prossimi al record storico del 2013 (458.940) marcando il secondo maggior dato di sempre nella storia dell'INCA in Lombardia.

Tuttavia, considerati i livelli di attività riconosciuti ai fini del finanziamento pubblico, si osserva una sostanziale conferma delle attività svolte nel 2016: 221.472 punti a chiusura dell'esercizio 2017, rispetto ai 222.865 dell'anno precedente, che significa -0,63%.

Questo primo elemento suggerisce l'analisi già svolta relativamente al decennio; dopo il violento incremento dell'attività, dalle circa 220.000 pratiche del 2010 alle oltre 400.000 degli anni successivi al 2012, abbiamo registrato un periodo di aumento costante anche delle pratiche finanziate, superiore a qualunque altro sistema regionale INCA. Ora registriamo il ritorno a livelli di saturazione organizzativa sotto il profilo quantitativo, e teniamo costante il dato delle pratiche statisticabili a finanziamento.

L'area delle PSR (prestazioni di sostegno al reddito) marca una lieve flessione (da 128.000 a 125.000 pratiche) confermando una tendenza strisciante ma costante avviata nel 2014; il numero delle domande di indennità di disoccupazione invece aumenta (in particolare sulle Naspi per cui registriamo +12%), a conferma di una precarizzazione strutturale dei rapporti di lavoro che va consolidandosi anche nella nostra regione:

- 2013 prestazioni disoccupazione: 89.101
- 2014 prestazioni disoccupazione: 78.260
- 2015 prestazioni disoccupazione: 68.503
- 2016 prestazioni disoccupazione: 71.965
- 2017 prestazioni disoccupazione: 76.209

Fanno parte di questo pacchetto di servizi anche le domande ANF, salite da poche centinaia del 2010 alle 35.870 del 2017. Questa prestazione era divenuta pressoché residuale, ma la compressione del reddito

delle famiglie dei lavoratori dipendenti, conseguenza della crisi, ha riportato molte famiglie con figli minori o studenti al di sotto dei limiti reddituali di accesso alla prestazione.

Le domande di accertamento del grado di invalidità e della condizione di handicap ai sensi della Legge 104 del 1992, si confermano essere la seconda classe omogenea di servizi per quantità (sono il 14% del nostro lavoro, si tratta di istanze quasi sempre prodotte contestualmente, con le stesse modalità operative, entrambe a contenuto medico-legale).

Abbracciano tuttavia una filiera di beneficiari non omogenea: l'anziano non autosufficiente che chiede l'accertamento per il diritto all'indennità di accompagnamento e contestualmente ottiene il riconoscimento della condizione di gravità ai sensi della Legge 104, include nel beneficio il familiare lavoratore che fruirà dei permessi o del congedo previsto dalla normativa.

Si tratta di una classe di servizi molto sensibili sul piano sociale, gravati dalla complessità della componente medico-legale, dalla irrisolta concorrenza INPS-Regione Lombardia, ed il cui potenziale di penetrazione sociale per l'INCA e le Federazioni di Categoria della CGIL è davvero importante.

Molteplici fattori hanno determinato l'incremento dalle 47.000 del 2010 alle 63.000 pratiche del 2017: maggiore consapevolezza del diritto ai benefici della L.104, obbligo di inviare l'intero dossier della domanda per via telematica, la discesa di molti al di sotto dei limiti di reddito per usufruire delle prestazioni di invalidità civile, per effetto dell'espulsione dal mercato del lavoro dei lavoratori disabili, tra le prime vittime della crisi occupazionale di questi anni '10 che si avviano a conclusione.

Sulle domande di pensione avanziamo - complessivamente 38.760 pratiche, e sono +9% sul 2016. La curva pluriennale descrive un andamento conseguente agli interventi normativi, in particolare quello introdotto dalla Legge 214 del 2011, la cosiddetta "Fornero".

Il raffronto competitivo con gli altri maggiori patronati, che qui per ragioni di spazio non possiamo rappresentare graficamente, ha evidenziato una nostra perdita di competitività sul "prodotto" pensione anticipata (la pensione di anzianità), non allarmante nei numeri (abbiamo perduto nel corso degli ultimi 5 anni circa il 3% del "mercato") ma significativa sul piano politico essendo questa prestazione tipicamente un nostro punto di forza conseguente l'insediamento della CGIL nei luoghi di lavoro.

Riguardo le ricostituzioni, nonostante i molti sforzi, il dato 2017 riproduce i livelli di attività del 2015 e del 2016, periodo nel quale avevamo prodotto un incremento significativo, ma non ancora allineato ai livelli complessivi di patrocinio delle pensioni e di servizio ai pensionati.

Controllare la pensione liquidata dall'INPS e assicurare al lavoratore che tutta la sua contribuzione sia correttamente utilizzato per liquidare la pensione, fa parte delle attività politicamente più sensibili tra le molte che svolgiamo.

Rimane insufficiente anche l'attività di patrocinio dei casi di infortunio e malattia professionale per conseguire il riconoscimento dei casi e le prestazioni dovute dall'INAIL.

Le 6.092 pratiche avviate nel 2017 confermano livelli di servizio stabili nel periodo qui considerato successivo al 2010. Il quadro regionale continua a presentare forti criticità, con appena 950 casi di malattia professionale riconosciuti da INAIL Lombardia nel 2017 (Toscana 2157, Marche 1400, Veneto 885).

Prosegue il calo dei servizi ai migranti soprattutto per effetto della moratoria di fatto nella politica dei flussi, e della stabilizzazione del diritto di soggiorno di molti migranti che stabilmente vivono e lavorano nel nostro paese.

Il 2017 è stato l'ultimo periodo di totale gratuità dei servizi dell'INCA (nella tabella la voce "attività età economica ex art.10"); nel 2018 (mentre scriviamo vanno consolidandosi i dati di attività) occorrerà svolgere una attenta analisi degli effetti dell'introduzione della compartecipazione economica a carico degli utenti non iscritti alla CGIL.

“Ogni giorno all’INCA si rivolgono delle persone portatrici di un bisogno. Ogni giorno comprendono l’importanza del nostro ruolo di tutela, difesa e emersione dei diritti”



SERGIO INSOLIA - INCA TICINO OLONA

NASPI ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE **OBISM**
 VERIFICA SU POSIZIONE ASSICURATIVA DENUNCIA RECUPERO
 E REGOLARIZZAZIONE CONTRIBUTIVA
INDENNITÀ INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO
DI MATERNITÀ **BONUS MATERNITÀ**
 VERIFICA E RETTIFICA POSIZIONI ASSICURATIVE
 AUTORIZZAZIONE AI VERSAMENTI VOLONTARI **DANNO BIOLOGICO**
RICONOSCIMENTO STATO DI HANDICAP VARIAZIONE DATI PENSIONE
 EXTRACOMUNITARI ASSEGNO SOCIALE PENSIONE DI VECCHIAIA **DOMANDA DI APE SOCIALE**
RILASCIO CUD RICOSTITUZIONE PENSIONE PER MOTIVI REDDITUALI
RICONOSCIMENTO DI HANDICAP NON GRAVE PENSIONE DI INABILITÀ
 RICOSTITUZIONE PENSIONE PER ALTRI MOTIVI **PENSIONE AI SUPERSTITI**
PENSIONE DI ANZIANITÀ O ANTICIPATA ASSEGNO SOCIALE
 CONSULENZA PREVIDENZIALE TRASFERIMENTO PENSIONI PRESTAZIONI ECONOMICHE PER TBC
RINNOVO PERMESSO DI SOGGIORNO VISITA MEDICA (INCA)
 DENUNCIA RECUPERO E REGOLARIZZAZIONE CONTRIBUTIVA **RISCATTO PERIODI ASSICURATIVI**
ASSEGNI AL NUCLEO FAMILIARE AI LAVORATORI DIPENDENTI
 OPPOSIZIONE A RIMBORSO PRESTAZIONI INDEBITE **AUTORIZZAZIONE AI VERSAMENTI VOLONTARI**
RICONOSCIMENTO DEL DIRITTO A RENDITA REVISIONE INFORTUNI MALATTIE PROFESSIONALI DANNO BIOLOGICO
RICONOSCIMENTO PRIMO PAGAMENTO INDENNITÀ DI TEMPORANEA **CONTROVERSIE PER MATERNITÀ E MALATTIA**

*“Educare ai diritti. Attivare persone.
Rappresentare i cittadini del
mondo.”*











































NILDE GALLIGANI - INCA LODI

Pratiche **APERTE** nel 2017**430.568**Pratiche **CHIUSE** con esito positivo**413.931****AREE
DI ATTIVITÀ**






Pratiche aperte Media 2016 Pratiche aperte Pratiche chiuse

Prestazioni a sostegno del reddito	29 %		125.634		+
	34 %		129.891		+
Invalità civile + L.104	15 %		63.151		
	12 %		49.713		
Assistenza ai migranti	6 %		27.967		
	6 %		24.177		
Posizioni assicurative	9 %		37.607		
	9 %		42.925		
Pensioni	9 %		38.760		
	10 %		37.354		
Ricostituzione	5 %		21.476		
	5 %		22.043		
Malattie professionali, infortuni, salute e sicurezza	1 %		6.092		
	1 %		4.046		
Attività economiche (ex art.10)	0 %		46		
	0 %		59		
Altro (Ratei, Red...)	23 %		101.116		
	21 %		95.077		
Rilascio CUD INPS	2 %		7.914		
	2 %		8.642		
Segretariato Sociale Lombardia	0 %		805		
	0 %		4		

“Non solo l’INCA promuove la tutela individuale e l’inclusione sociale, ma è anche una via di accesso importante alla partecipazione e alla rappresentanza sindacale”



ANGELO BONFANTI-INCA BERGAMO

Le attività di INCA in Lombardia

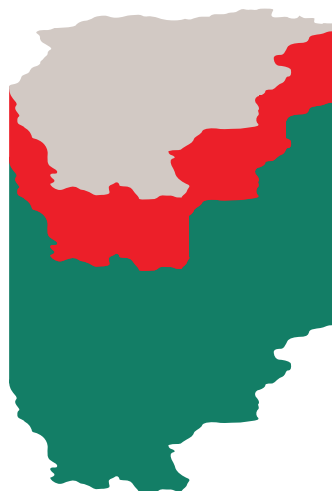
INCA BERGAMO

9

Sedi zonali

28

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Garibaldi 3,
24122 Bergamo (Bg)
Telefono: 035 3594120
email: bergamo@INCA.it

La direttrice è:
Rossella Barcella

Sedi zonali

Clusone, via Vittorio Veneto 3 – tel. 0353 594650
Calusco d’Adda, via Donizetti 139 – tel. 0353 594630
Grumello del Monte, Piazza Invalidi del Lavoro 38 –
tel. 0353 594570
Dalmine, via Camozzi 2 – tel. 0353 594510
Romano di Lombardia, Via dell’Armonia 186 – tel. 0353 594480
Seriate, via Cerioli 25/b – tel. 0353 594600
Trescore, via Lotto 6/f – tel. 0353 594635
Treviglio, via Battisti 43b – tel. 035 3594450
Zogno, Via Martiri della Libertà 2 – tel. 0353 594670

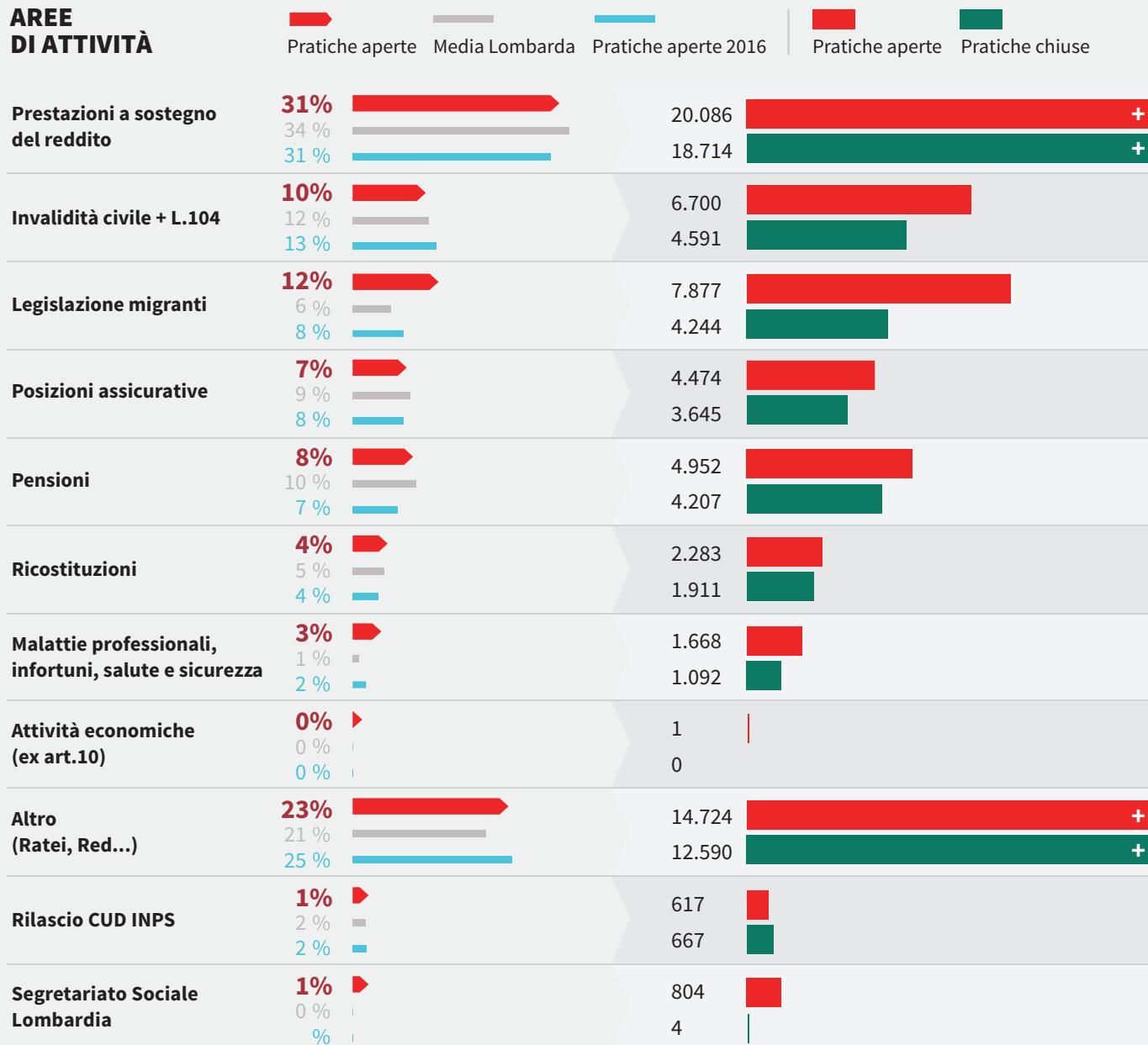
Pratiche **APERTE** nel 2017

64.186

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

51.665

AREE DI ATTIVITÀ



INCA BRESCIA

11

Sedi zonali

35

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Fratelli Folonari 20,
25126 Brescia (Bs)
Telefono: 030 3729240
email: brescia@INCA.it

Il direttore è:
Giuliano Benetti

Sedi zonali

Chiari, via Cortezzano 22 – tel. 030 3729510
Desenzano, via Durighello 1 – tel. 030 3729115
Gardone Val Trompia, via Convento 52 – tel. 030 3729100
Gottolengo, v.le Umbero I 3 – tel. 030 3729520
Manerbio, via Marx 12 – tel. 030 3729125
Montichiari, via Pellegrino 5 – tel. 030 3729570
Orzinuovi, via Buonarroti 7 – tel. 030 3729530
Palazzolo Sull'Oglio, via Salnitro 2 – tel. 030 3729140
Salò, via Canottieri 10 – tel. 030 3729845
Vobarno, via Breda 28 – tel. 030 3729550

Pratiche **APERTE** nel 2017

59.589

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

54.270

AREE DI ATTIVITÀ

▶ Pratiche aperte
 ▬ Media Lombardia
 ▬ Pratiche aperte 2016
 ▬ Pratiche aperte
 ▬ Pratiche chiuse

Prestazioni a sostegno del reddito	28 % ▶ 34 % ▬ 34 % ▬	16.457 ▬ + 16.300 ▬ +
Invalidità civile + L.104	13 % ▶ 12 % ▬ 11 % ▬	7.913 ▬ 7.117 ▬
Assistenza ai migranti	6 % ▶ 6 % ▬ 15 % ▬	3.808 ▬ 3.814 ▬
Posizioni assicurative	8 % ▶ 9 % ▬ 6 % ▬	4.996 ▬ 6.267 ▬
Pensioni	8 % ▶ 10 % ▬ 7 % ▬	4.560 ▬ 4.038 ▬
Ricostituzione	5 % ▶ 5 % ▬ 3 % ▬	2.862 ▬ 2.981 ▬
Malattie professionali, infortuni, salute e sicurezza	2 % ▶ 1 % ▬ 3 % ▬	900 ▬ 457 ▬
Attività economiche (ex art.10)	0 % ▶ 0 % ▬ 0 % ▬	0 0
Altro (Ratei, Red...)	28 % ▶ 21 % ▬ 19 % ▬	16.681 ▬ 11.996 ▬
Rilascio CUD INPS	2 % ▶ 2 % ▬ 1 % ▬	1.412 ▬ 1.300 ▬
Segretariato Sociale Lombardia	0 % ▶ 0 % ▬ 1 % ▬	0 0

INCA COMO

8

Sedi zonali

7

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Italia Libera, 23
22100 Como (Co)
Telefono: 031 239311
email: como@INCA.it

Il direttore è:
Mauro Girola

Sedi zonali

Cantù, via Ettore Brambilla 3 – tel. 031 714190
Dongo, via Garibaldi 3 – tel. 031 239990
Erba, via Adua 3 – tel. 031 239920
Lomazzo, Piazza Stazione 3 – tel. 02 96370738
Mariano Comense, via Palestro 4 – tel. 031 239965
Menaggio, Via Stoppani 20 angolo via Camozzi 55 -
tel. 031 239985
Olgiate C., via Volta 10 – tel. 031 239940

Pratiche **APERTE** nel 2017

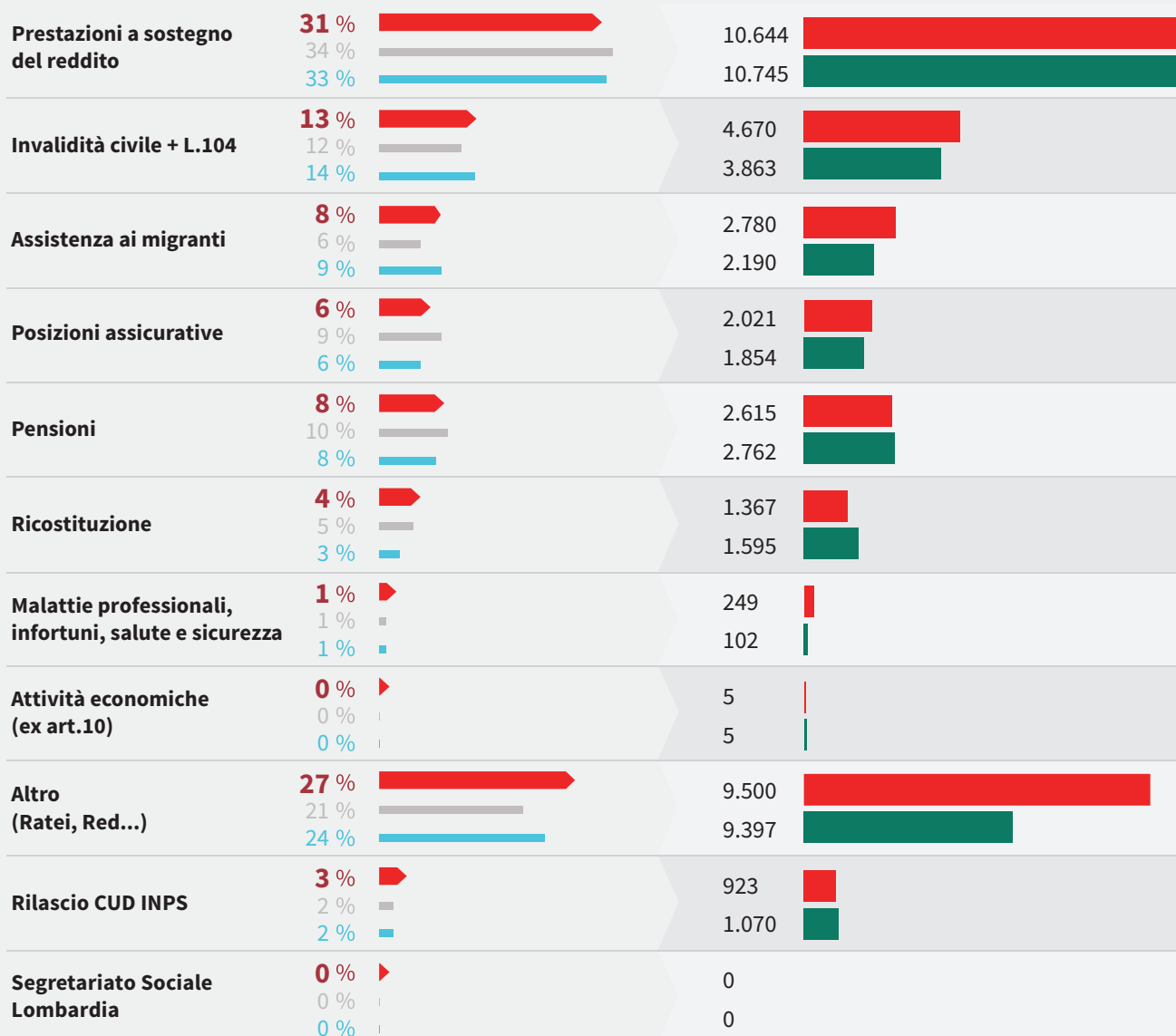
34.774

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

33.583

AREE DI ATTIVITÀ

Pratiche aperte Media Lombardia Pratiche aperte 2016 Pratiche aperte Pratiche chiuse



INCA CREMONA

3

Sedi zonali

3

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Mantova 25,
26100 Cremona (Cr)
Telefono: 0372 44600
email: cremona@INCA.it

La direttrice è:
Angela Tolassi

Sedi zonali

Casalmaggiore, via Azzo Porzio 24 – tel. 0372 448775
Crema, via Urbino 9 – tel. 0372 448700
Soresina, via IV Novembre 12 – tel. 0372 448750

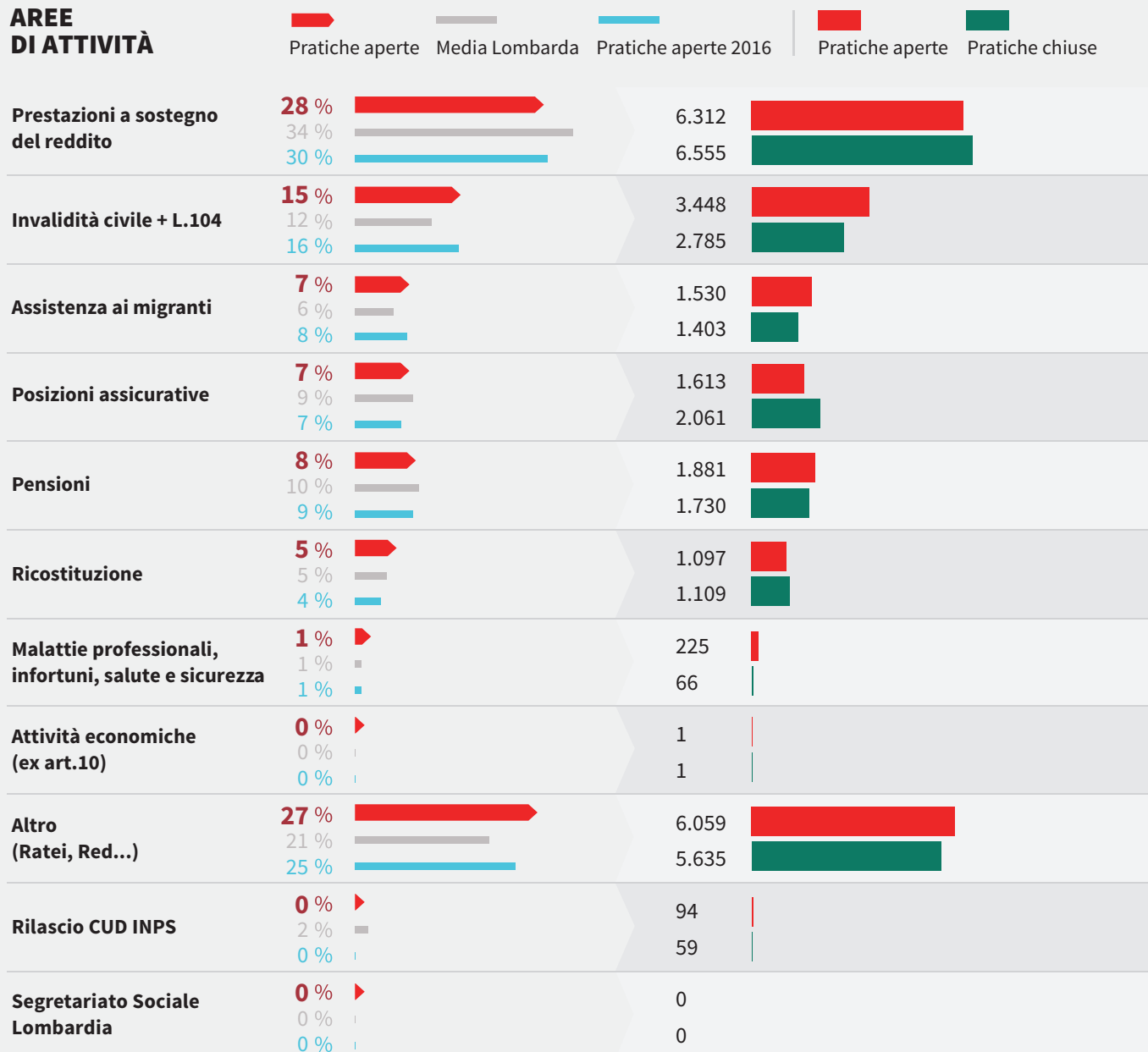
Pratiche **APERTE** nel 2017

22.260

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

21.404

AREE DI ATTIVITÀ



INCA LECCO

6

Sedi zonali

23

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Besonda 11,
23900 Lecco (Lc)
Telefono: 0341-488201
email: lecco@INCA.it

La direttrice è:
Cinzia Gandolfi

Sedi zonali

Costa Masnaga, via G. Di Vittorio 1 – tel. 031 856506
Mandello del Lario, via Dante 74– tel. 0341 488301
Merate, via Giotto 6/8 – tel. 0399 905119
Calolziocorte, via Fratelli Calvi 14 – tel. 0341 488451
Oggiono, via Longoni 19 – tel. 0341 577703

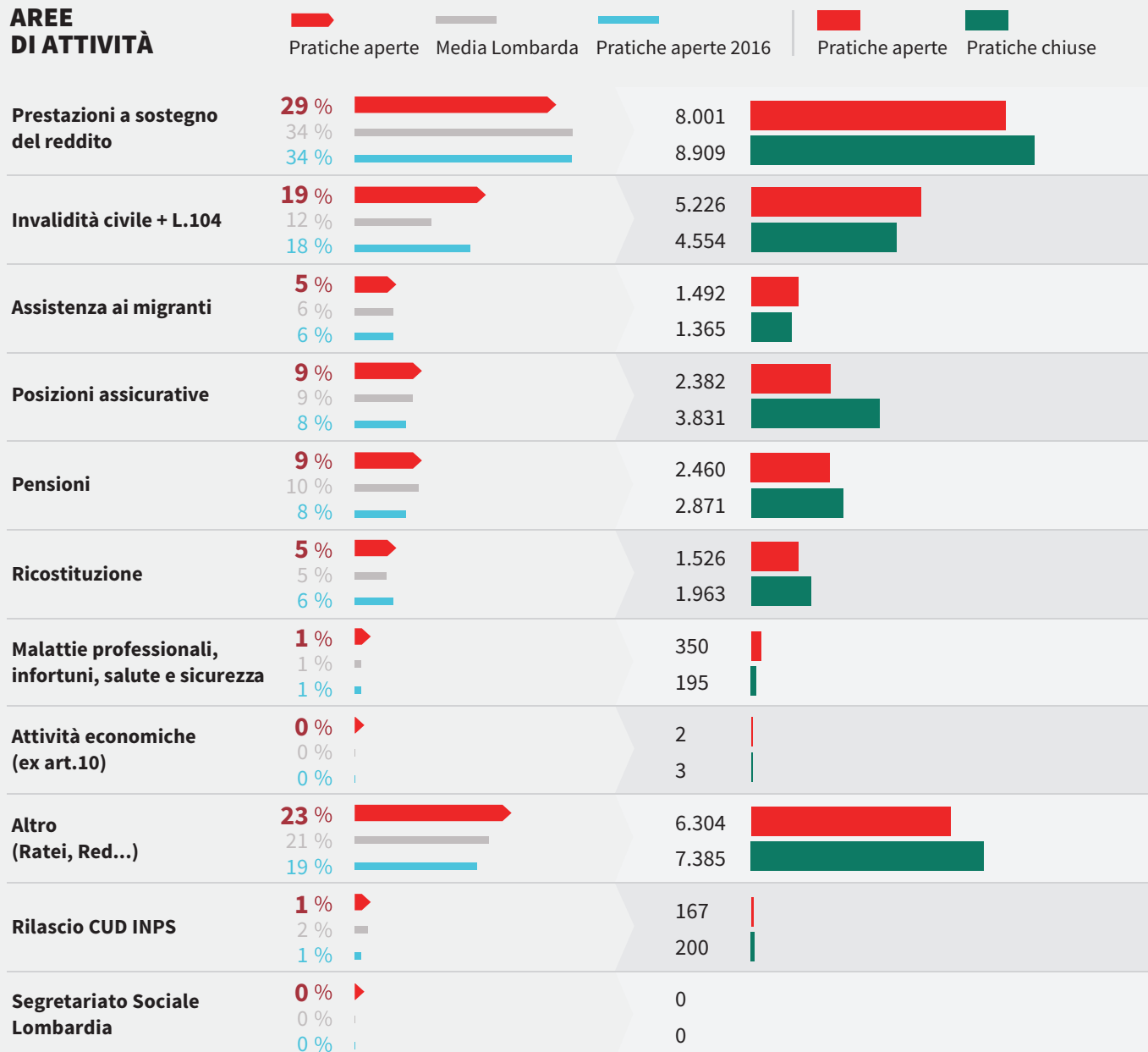
Pratiche **APERTE** nel 2017

27.910

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

31.276

AREE DI ATTIVITÀ



INCA LODI

1

Sedi zonali

4

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Lodivecchio 31,
26900 Lodi (Lo)
Telefono:
0371616031/32/33/34.
email: lodi@INCA.it

Il direttore è:
Matteo Morganti

Sedi zonali

Casalpusterlengo in via Padre Carlo D'Abbategrasso, 18 -
tel. 0377 81142

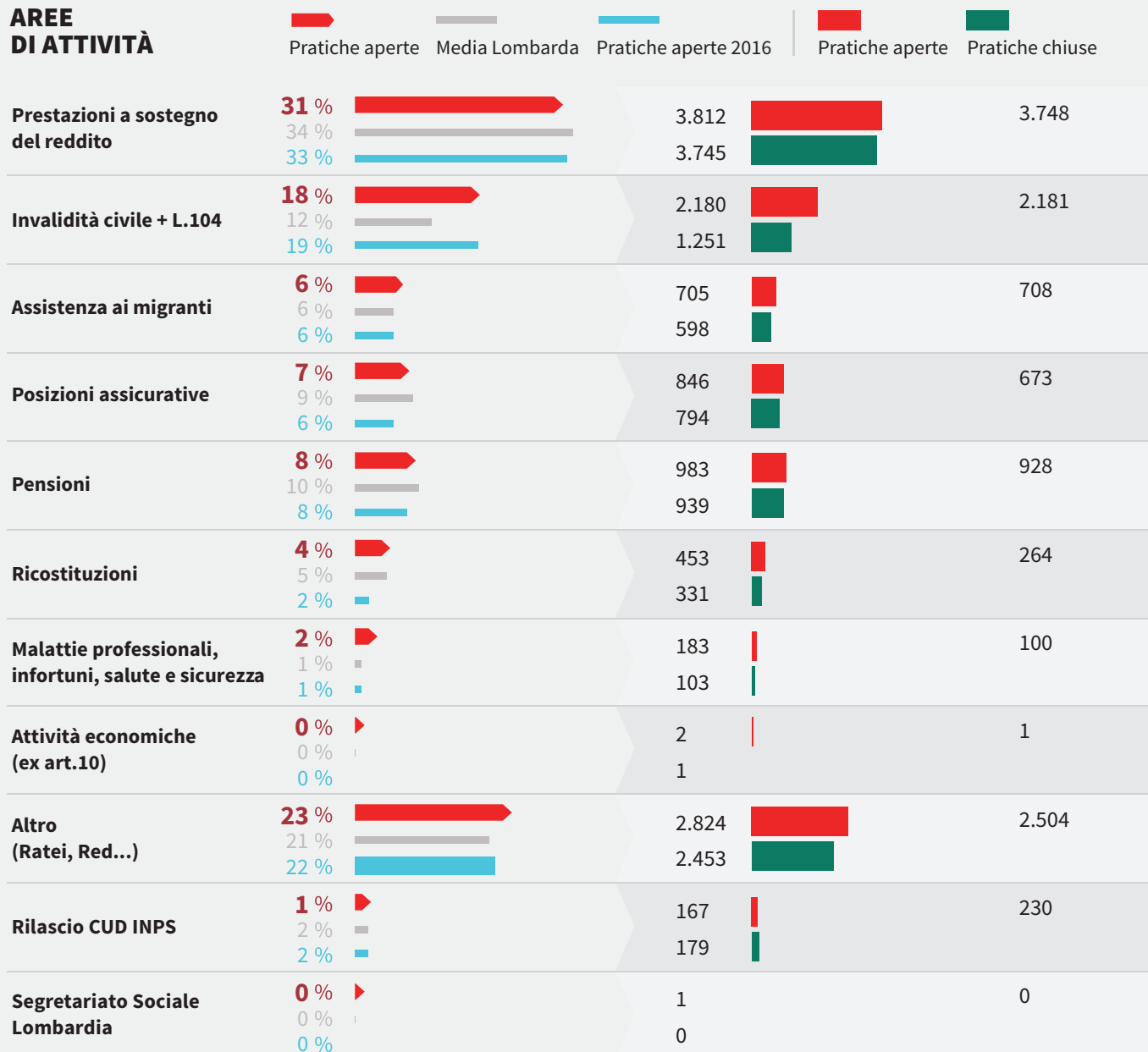
Pratiche **APERTE** nel 2017

12.156

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

10.394

AREE DI ATTIVITÀ



INCA MANTOVA

6

Sedi zonali

73

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale






Via Altobelli 5,
46100 Mantova (Mn)
Telefono: 0376 202201
email: mantova@INCA.it



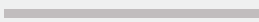

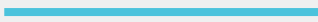

































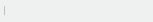
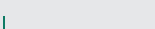
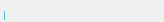
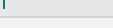









Il direttore è:
Alessio Aliatis

Sedi zonali

Asola, viale Belfiore 61 – tel. 0376 202600
Castiglione delle Stiviere, via Desenzani 19B – tel. 0376 202500
Ostiglia, via Cavour 7 – tel. 0376 202550
Suzzara, via G.Bruno 12C – tel. 0376 202400
Viadana, via Ludovico Grossi 37 – tel. 0375 202650

Pratiche **APERTE** nel 2017**22.425**Pratiche **CHIUSE** con esito positivo**19.730****AREE
DI ATTIVITÀ**

 Pratiche aperte
  Media Lombardia
  Pratiche aperte 2016
  Pratiche aperte
  Pratiche chiuse

Prestazioni a sostegno del reddito	38 %  +	8.568	
	34 % 	7.966	
	41 % 		
Invalidità civile + L.104	12 % 	2.686	
	12 % 	1.769	
	12 % 		
Assistenza ai migranti	6 % 	1.427	
	6 % 	1.045	
	8 % 		
Posizioni assicurative	9 % 	1.949	
	9 % 	2.227	
	8 % 		
Pensioni	8 % 	1.834	
	10 % 	1.868	
	8 % 		
Ricostituzione	5 % 	1.179	
	5 % 	1.211	
	4 % 		
Malattie professionali, infortuni, salute e sicurezza	1 % 	263	
	1 % 	152	
	1 % 		
Attività economiche (ex art.10)	0 % 	0	
	0 % 	0	
	0 % 		
Altro (Ratei, Red...)	18 % 	4.002	
	21 % 	2.946	
	15 % 		
Rilascio CUD INPS	2 % 	517	
	2 % 	546	
	2 % 		
Segretariato Sociale Lombardia	0 % 	0	
	0 % 	0	
	0 % 		

INCA MILANO

12

Sedi zonali

40

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Corso Porta Vittoria 43
20100 Milano
Telefono: 02.55025273
email: milano@INCA.it

Il direttore è:
Francesco Castellotti

Sedi zonali

Bollate, via Garibaldi 52 - 02.55025721
Cinisello Balsamo, via Cinque Giornate 2 - 02.55025901
Cologno Monzese, via Fontanile 13 - 02.55025951
Pioltello, via Milano 28 - 02.55025132
Rho, via Piave 30 - 02.55025726
Rozzano, via dei Garofani (c/o Municipio) - 02.55025850
San Giuliano Milanese, via Fratelli Rizzi 5 - 02.55025810
Sesto San Giovanni, Via Risorgimento 182 - 02.55025934
Milano-Gorla, via Boiardo 20 - 02.55025971
Milano-Lambrate, via Conte Rosso 30 - 02.55025102
Milano-San Siro, piazzale Segesta 4 - 02.55025708
Milano-Volturno, via Volturno 43 - 02.55025987

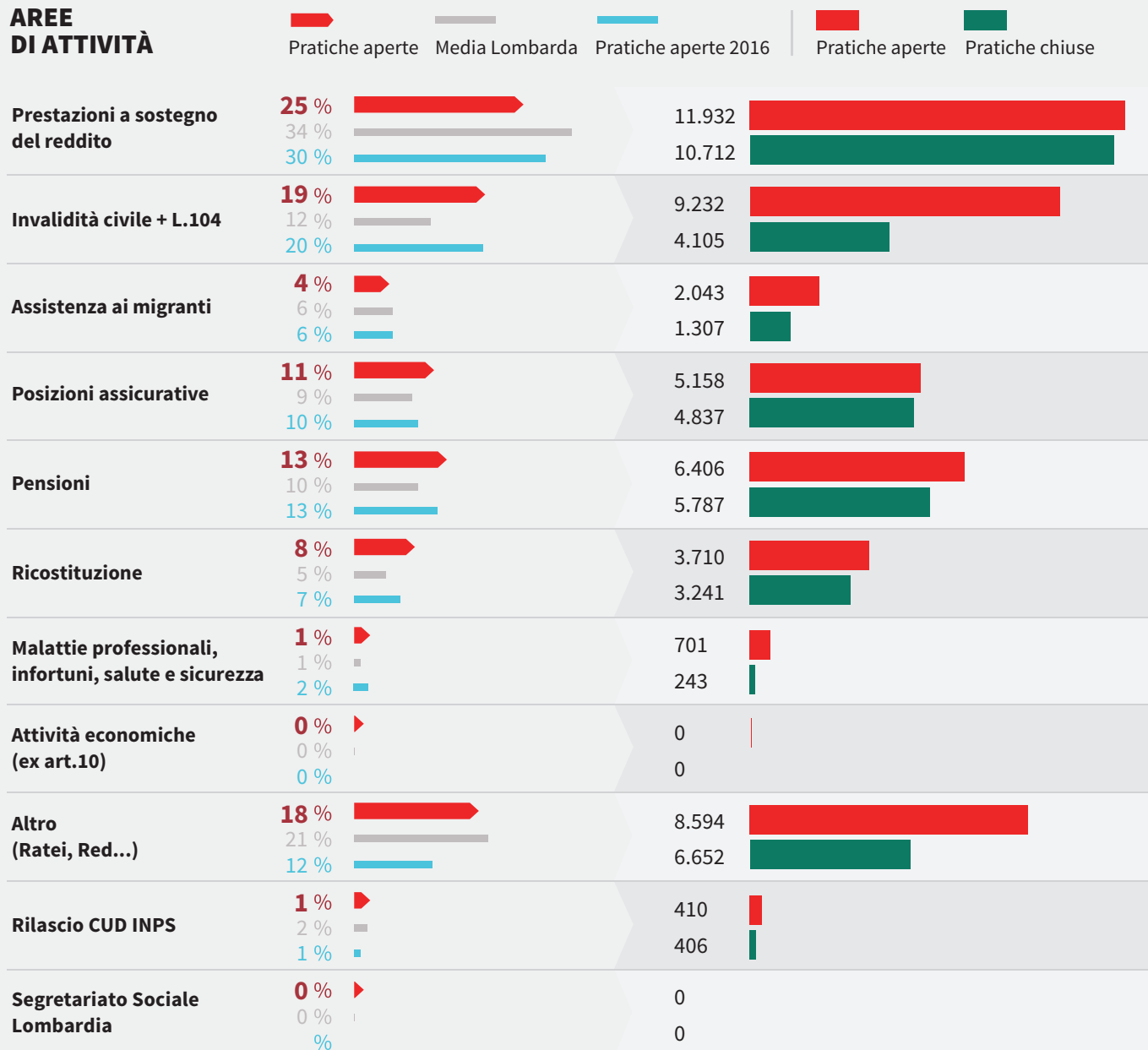
Pratiche **APERTE** nel 2017

48.186

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

37.290

AREE DI ATTIVITÀ



INCA MONZA BRIANZA

6

Sedi zonali

27

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Premuda 17,
20900 Monza (Mb)
Telefono: 039 2731261
email: brianza@INCA.it

Il direttore è:
Davide Cappelletti

Sedi zonali

Carate Brianza, via Cusani 77 – tel. 0362 905991
Cesano Maderno, corso Libertà 70 – tel. 0362 501109
Desio, via Fratelli Cervi 25 – tel. 0362 622016
Lissone, via San Giuseppe 25 – tel. 039 480229
Seregno, via Umberti I 49 – tel. 0362 230106
Vimercate, p.zza Marconi 7 – tel. 039 6083399

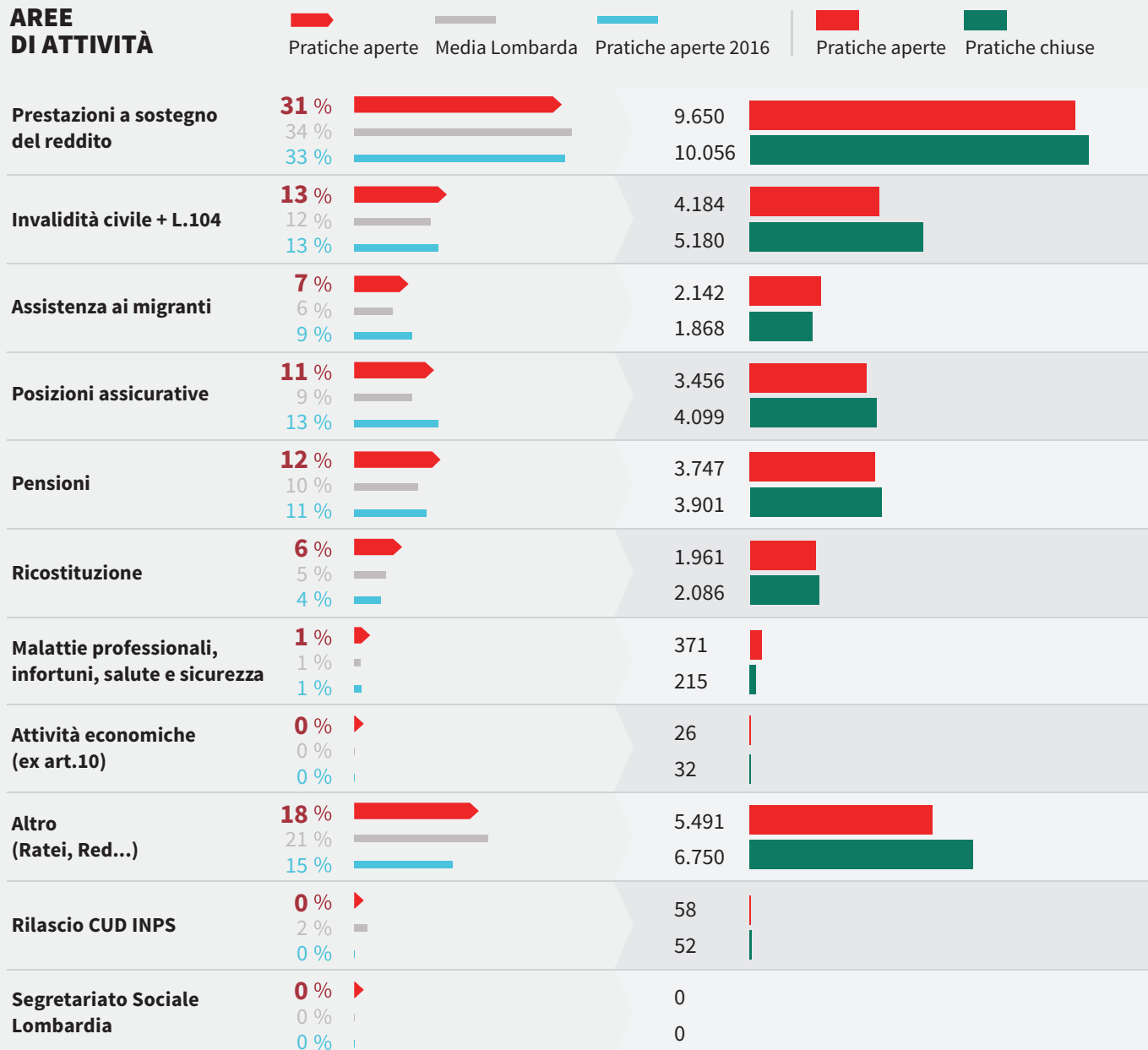
Pratiche **APERTE** nel 2017

31.086

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

34.239

AREE DI ATTIVITÀ



INCA PAVIA

6

Sedi zonali

5

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Damiano Chiesa 2,
27100 Pavia (Pv)
Telefono: 0382 389205
email: pavia@INCA.it

La direttrice è:
Marina Ponta

Sedi zonali

Garlasco, via De Amicis 30 – tel. 0382 389279
Mede, piazza Guglielmo Marconi 8 – tel. 0384 820297
Mortara, corso Piave 32 – tel. 0384 99012
Stradella, via Cavour 25 – tel. 0385 48039
Vigevano, via Bellini 26 – tel. 0381 690901
Voghera, via XX Settembre 63 – tel. 0383 46345

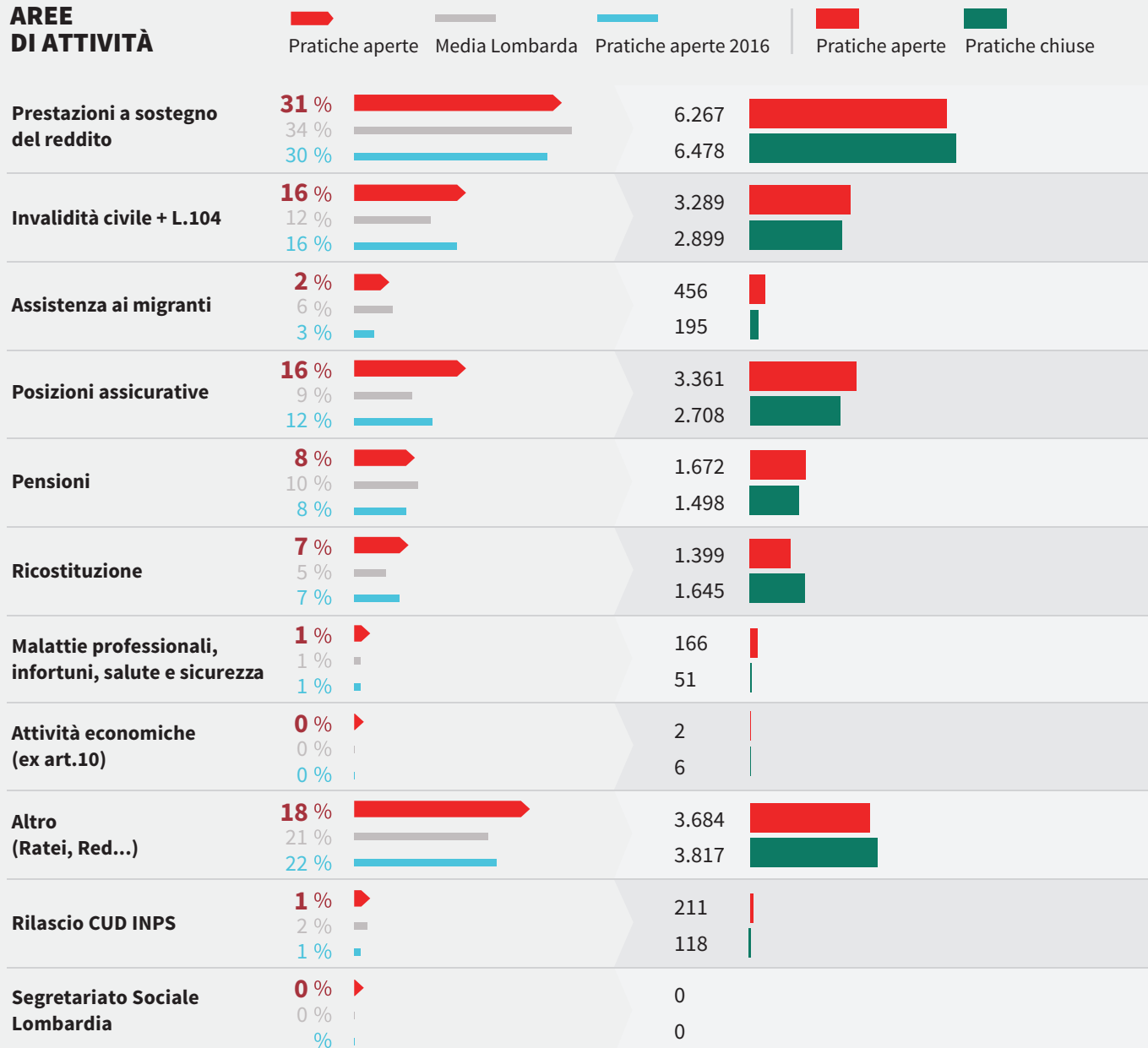
Pratiche **APERTE** nel 2017

20.507

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

18.837

AREE DI ATTIVITÀ



INCA SONDRIO

6

Sedi zonali

9

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Conte Luigi Torelli, 3
23100 Sondrio (So)
Telefono: 0342 541320
email: sondrio@INCA.it

La direttrice è:
Martina Mozzi

Sedi zonali

Bormio, via Milano 16 – tel.0342 541305
Chiavenna, p.zza Carlo Donegani 4 – tel. 0342 541310
Morbegno, via Martello 7 – tel. 0342 541309
Sondalo, largo Mazzini 4 – tel. 0342 541306
Tirano, via Repubblica 27 – tel. 0342 541308

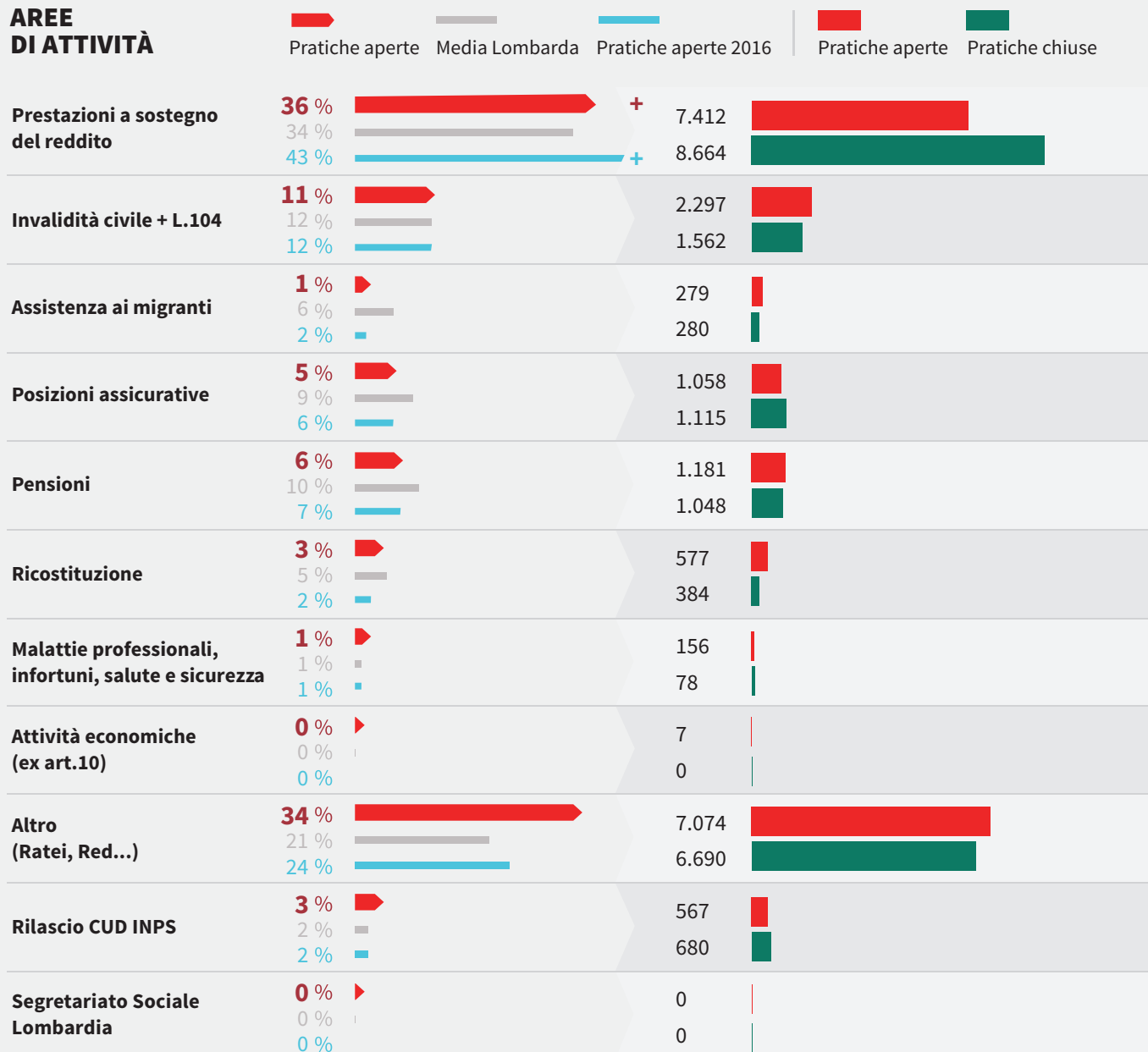
Pratiche **APERTE** nel 2017

20.608

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

20.501

AREE DI ATTIVITÀ



INCA TICINO OLONA

5

Sedi zonali

27

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Volturno 2,
20025 Legnano (Mi)
Telefono: 0331 488011
email: legnano@INCA.it

La direttrice è:
Sabrina Citarella

Sedi zonali

Abbiategrasso, via Novara 6 – tel. 0331 488011
Castano Primo, vicolo del Pozzo 15 – tel. 0331 488011
Magenta, p.zza Liberazione 25 – tel. 0331 488011
Parabiago, via Rusca 28 – tel. 0331 488011

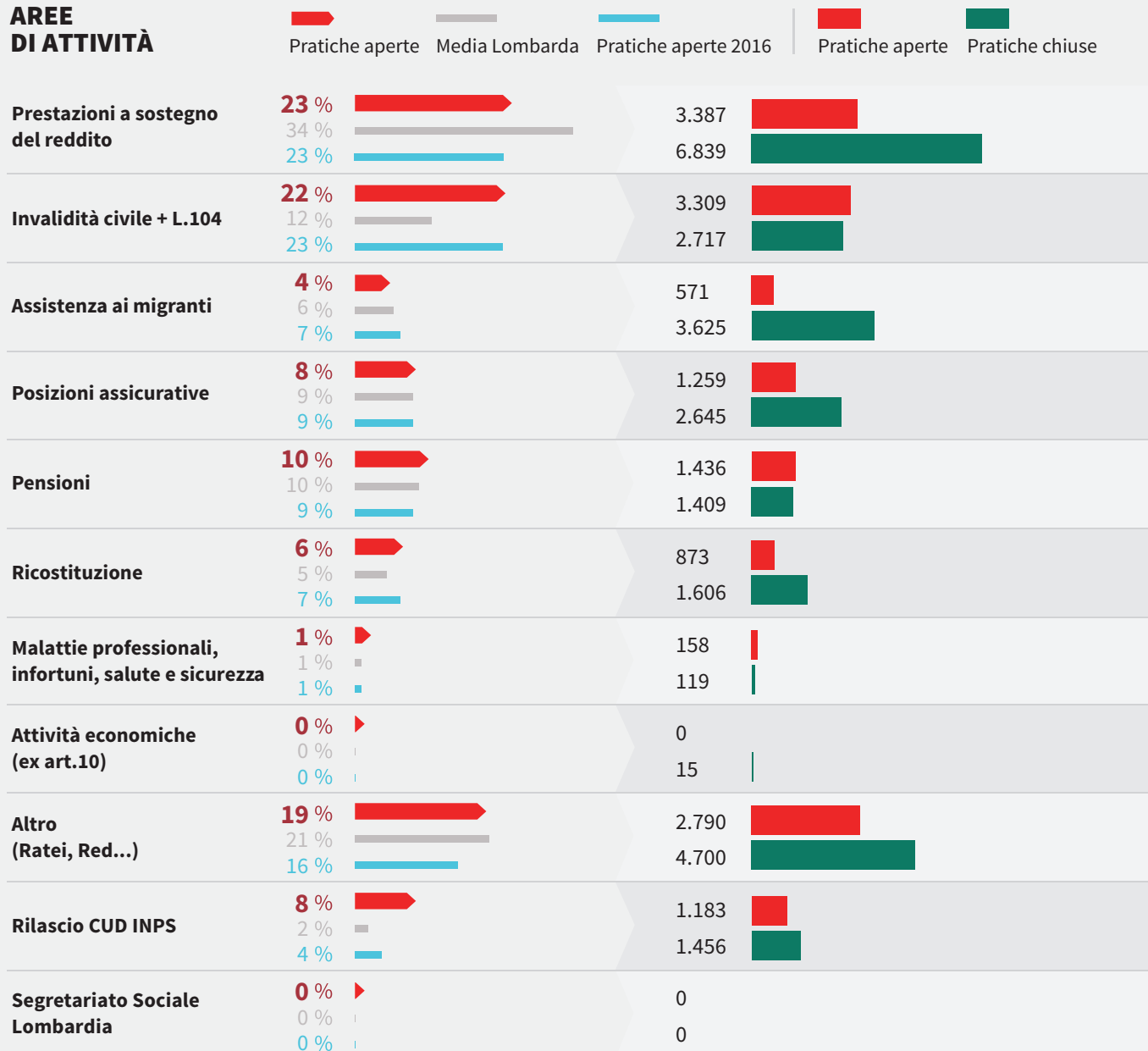
Pratiche **APERTE** nel 2017

14.966

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

25.131

AREE DI ATTIVITÀ



INCA VALCAMONICA SEBINO

2

Sedi zonali

20

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Ghislandi 16,
25047 Darfo Boario Terme (Bs)
Telefono: 0364 543204
email: darfo@INCA.it

Il direttore è:
Gabriele Salvetti

Sedi zonali

Iseo, via Roma 33 – tel. 030 981200
Lovere, via Marconi 14 – tel. 035 960352

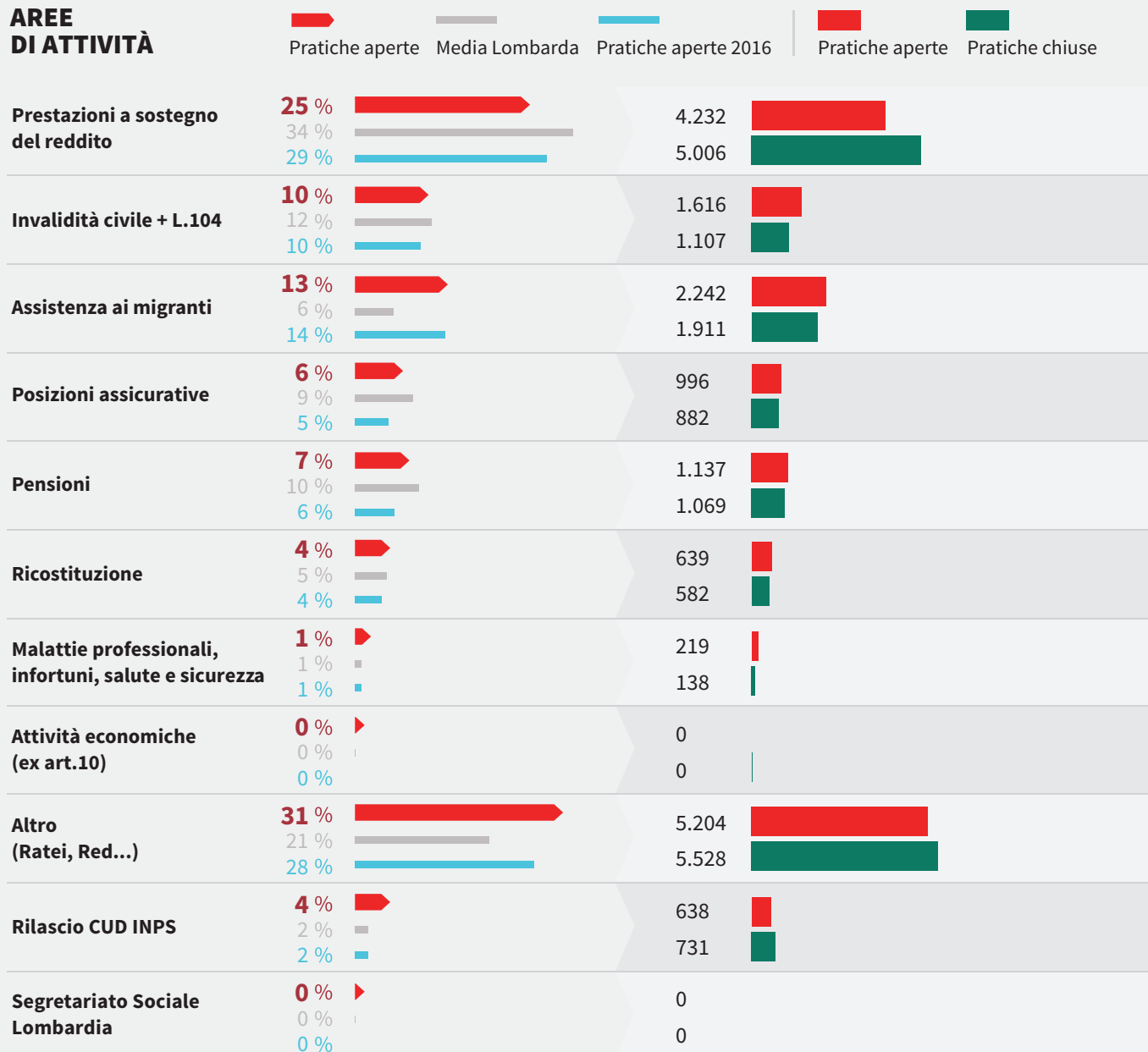
Pratiche **APERTE** nel 2017

16.923

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

16.954

AREE DI ATTIVITÀ



INCA VARESE

7

Sedi zonali

35

*Permanenze
sul territorio*



Sede provinciale

Via Nino Bixio 37,
21100 Varese (Va)
Telefono: 0332 1956200
email: varese@INCA.it

Il direttore è:
Mario Rossi

Sedi zonali

Arcisate, via Trieste 10 – tel. 0332 851722
Besozzo, via XXV Aprile 8 – tel. 0332 1956301
Busto Arsizio, via Caprera 1 – tel. 0332 1956801
Gallarate, via del Popolo 1 – tel. 0332 1956710
Luino, via Cairoli 28 – tel. 0332 1956401
Saronno, via Martiri del Lavoro 2 – tel. 0332 1956901
Tradate, via Carducci 32 – tel. 0332 1956410

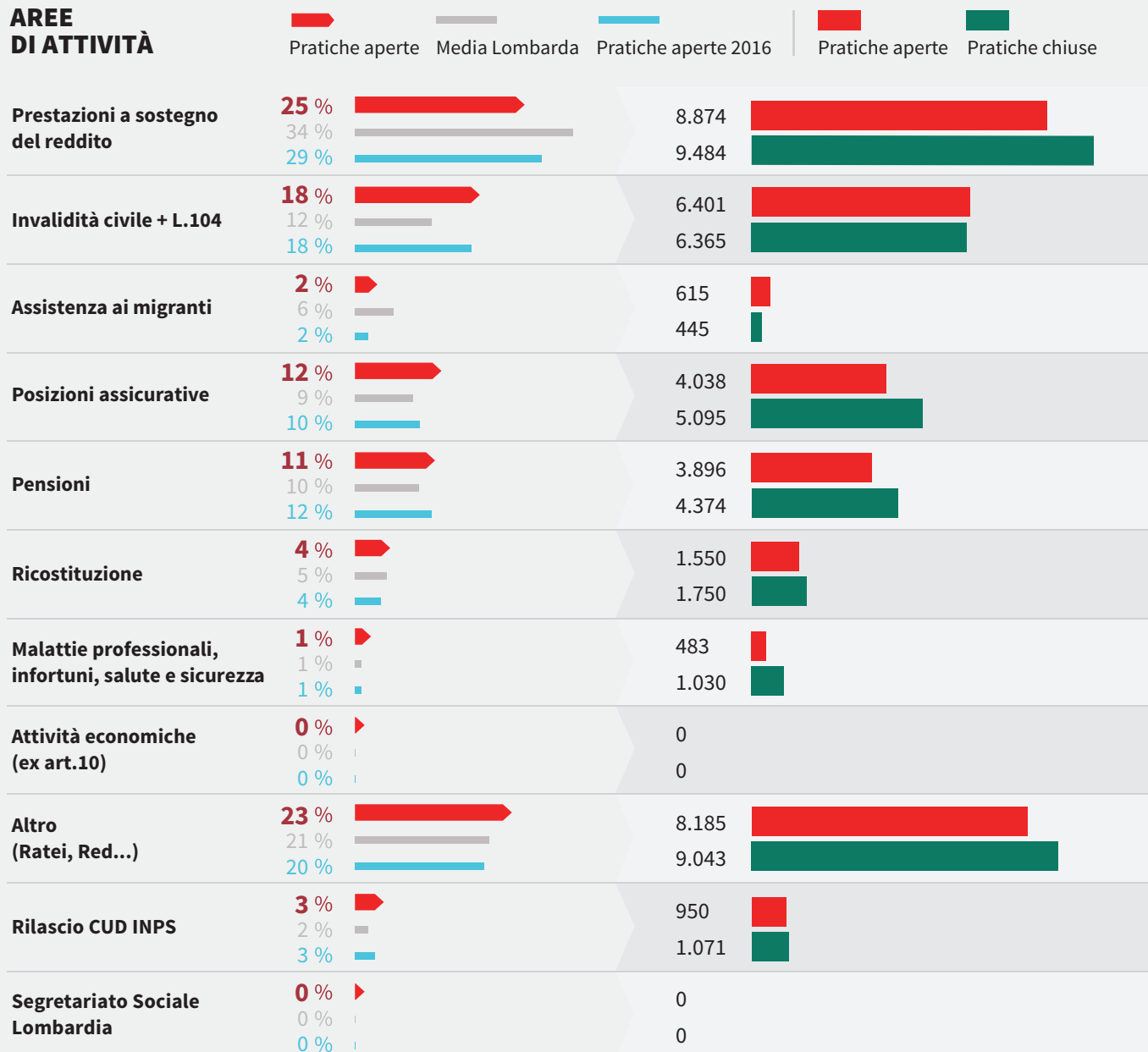
Pratiche **APERTE** nel 2017

34.992

Pratiche **CHIUSE** con esito positivo

38.657

AREE DI ATTIVITÀ



INCA per la CGIL

Il lavoro di INCA per la rappresentanza

È incoraggiante la crescita dei tassi di adesione alla CGIL che abbiamo registrato nei nostri uffici nel corso del 2017.

Certo, si tratta della conseguenza di un incremento delle attività svolte da INCA che prevalentemente favoriscono l'iscrizione al nostro sindacato, cioè di una modifica nella composizione dell'attività.

Tuttavia, occorre notare che il tasso di iscrizione tra i lavoratori che chiedono assistenza per la domanda di disoccupazione sale dal 58% del 2016 al 62% del 2017; in numero assoluto sono 37.700 i disoccupati che aderiscono alla CGIL o proseguono il loro rapporto associativo sindacale in occasione del patrocinio INCA della domanda di Naspi.

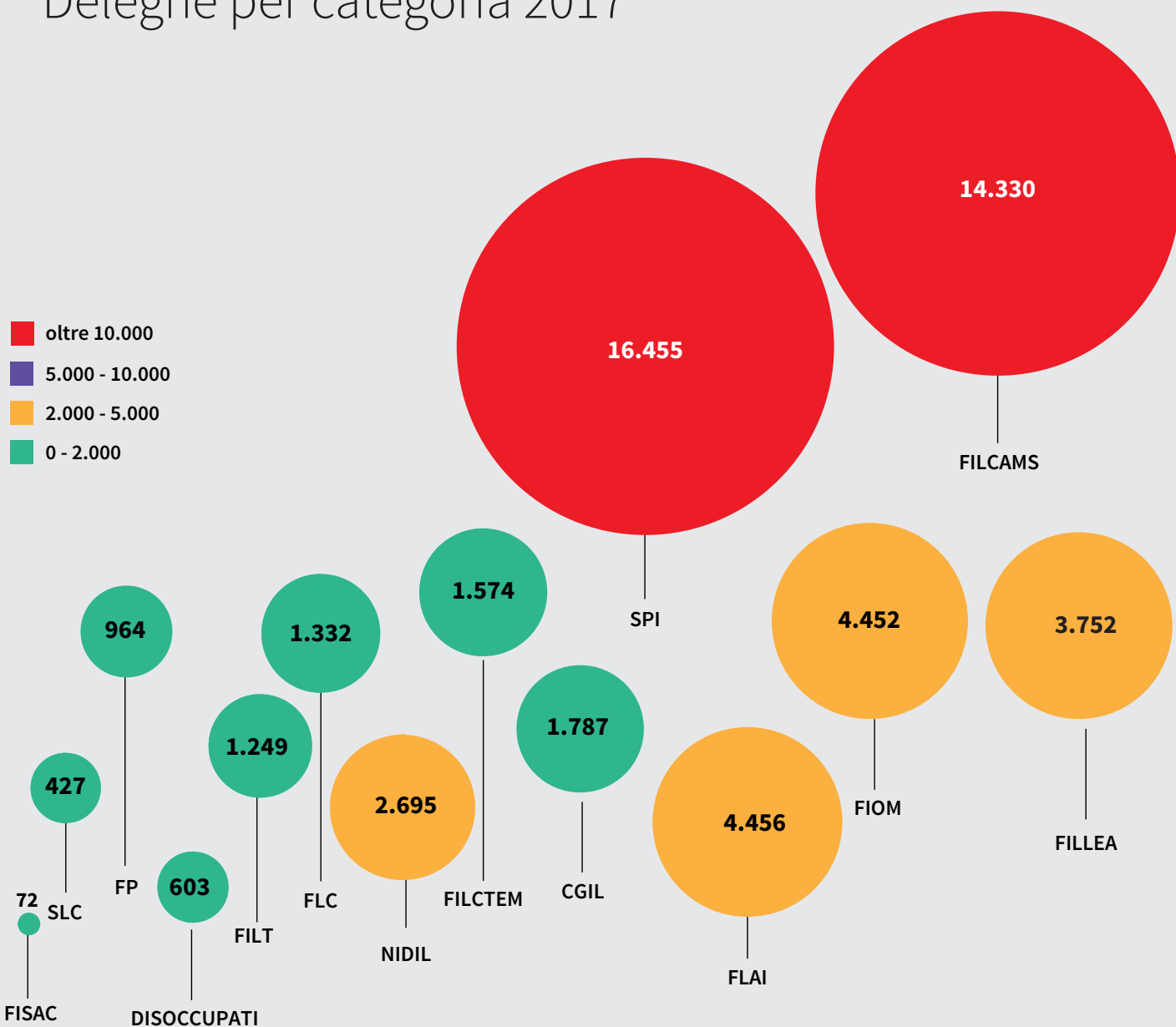
Nel 2010, a crisi occupazionale già in corso, le iscrizioni registrate furono 8.529; il raffronto tra questi pochi dati esprime il cambio di passo nell'impegno delle strutture INCA della Lombardia su questo versante e una mutata disponibilità dei disoccupati che è la conseguenza del grande sforzo organizzativo delle camere del lavoro e delle strutture INCA per garantire l'assistenza a tutti anche nei momenti più critici per intensità della domanda.

Quando le strutture di rappresentanza si uniscono a questo impegno si determina un paradigma di successo, come nel caso della campagna disoccupazioni agricole condotta con FLAI che vede un tasso di adesione superiore al 92%.

Filcams (commercio servizi e terziario), con 14.330 deleghe pari ad oltre un terzo del totale, è la categoria che più largamente beneficia di questo lavoro, e per la quale si consolida largamente un dato che assume connotazioni molto significative anche sul piano politico. Il comparto si conferma un mercato del lavoro più caratterizzato di altri da rapporti di breve durata, stagionali, intermittenti, circostanza che rende ancora più prezioso il nostro apporto al sistema della rappresentanza in quanto penetrazione in uno strato mediamente meno sindacalizzato.

Prosegue il calo delle domande e delle deleghe raccolte in edilizia (oltretutto le domande di trattamento speciale sono ormai una rarità) conseguenza della stabilizzazione di rapporti a termine che sta

Deleghe per categoria 2017



caratterizzando il settore dopo i violenti cali occupazionali dei primi anni della crisi.

Le domande di Naspi presentate in luglio invece (tipicamente il mese in cui presentano la domanda gli insegnanti precari) sono risultate stabili e con esse anche il tesseramento a favore di FLC, che invece nel 2016 aveva registrato un rallentamento rispetto al 2015.

Dal 1/8/2017 la convenzione INPS/CGIL ha escluso le deleghe concomitanti a favore della sola Confederazione; è questa la spiegazione del calo sia delle tessere CGIL sia di quelle Disoccupati.

Secondo la chiave di lettura territoriale si conferma che quasi tutte le nostre strutture (11 su 14) hanno conseguito il target regionale di progetto del 50% del tesseramento (in percentuale sulle pratiche patrocinate).

L'incidenza regionale migliora complessivamente salendo dal 54,9% del 2016 al 60% del 2017; quasi tutte le strutture migliorano anche significativamente l'incidenza. Milano e Ticino Olona centrano il target regionale; Lodi non ancora ma passa dal 21,7% al 37,9%, Pavia fa un passo molto positivo dal 26,4% al 48,2%. Queste strutture in particolare dovranno lavorare sulla stabilizzazione di questo standard.

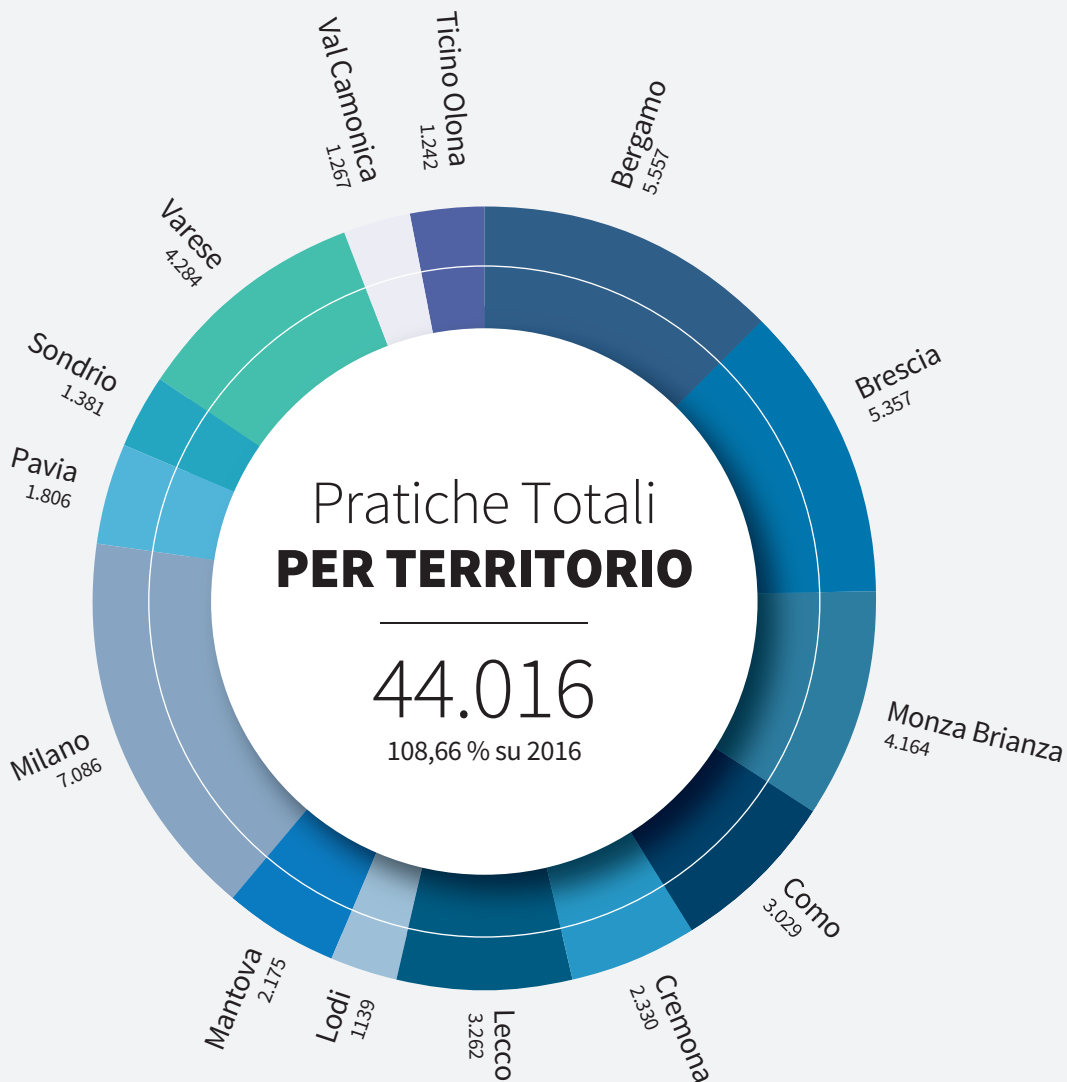
Anche il lavoro di proselitismo per il SPI segna una tappa incrementale; dal 42% di incidenza del 2016 si sale al 47% del 2017 per un totale di 16.455 deleghe. L'attività disponibile aumenta su quasi tutte le prestazioni (unico calo le pensioni di inabilità), fattore questo che favorisce un significativo aumento in termini assoluti rispetto al 2016.

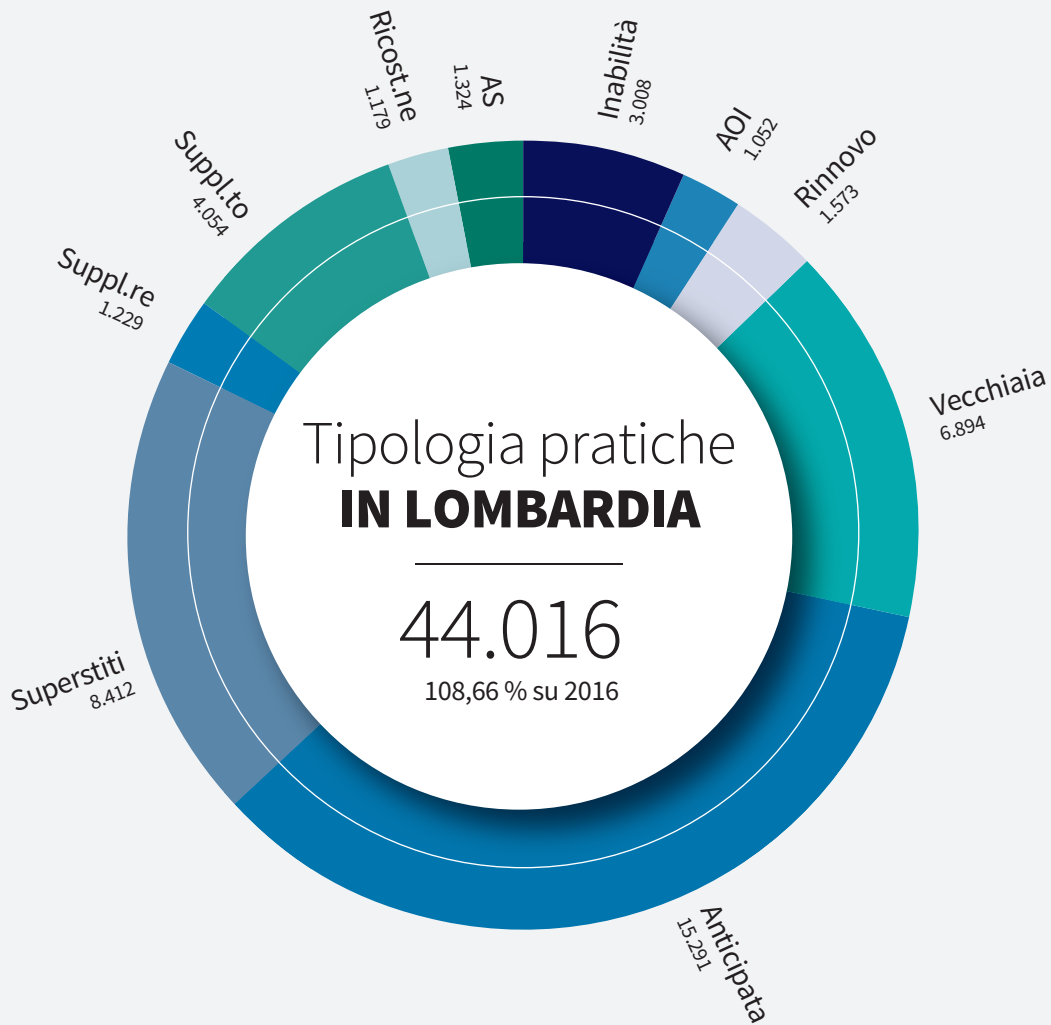
Bergamo, Brescia, Como Valcamonica Sebino e Ticino Olona collocano il loro risultato oltre la media regionale del 47,48%. Anche in questo caso però quasi tutte le strutture (13 su 14) marcano un incremento dei tassi di adesione stringendo di molto la forbice tra i valori estremi e la media regionale. In un'ottica di sistema, un fatto organizzativo molto positivo.

Deleghe per categoria 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOT
FILCAMS	2.780	4.564	9.709	12.128	10.960	12.808	12.767	14.330	72.702
FILLEA	648	1.821	5.675	6.227	6.057	5.357	4.330	3.752	31.398
FLAI	2.510	3.075	4.038	4.105	4.047	4.273	4.483	4.456	25.402
FISAC	5	9	51	56	44	41	55	72	319
FP	103	246	567	642	645	743	707	964	4.268
FILT	91	308	942	1.012	1.129	978	1.187	1.249	6.497
FLC	59	545	1.279	1.404	1.306	1.563	1.341	1.332	8.225
FILCTEM	28	1.335	2.769	2.510	2.928	2.034	1.670	1.574	13.485
FIOM	724	2.035	4.303	5.134	5.895	5.038	4.968	4.452	29.790
NIDIL	221	956	3.443	2.954	1.816	1.908	1.927	2.695	14.743
SLC	73	215	437	621	638	456	372	427	2.951
CGIL	422	298	1.653	2.857	3.403	3.242	2.384	1.787	15.326
DISOCCUPATI	865	1.095	1.999	1.109	973	1.164	1.299	603	7.147
SPI	15.393	12.019	13.899	10.220	10.964	13.726	13.359	16.455	78.623

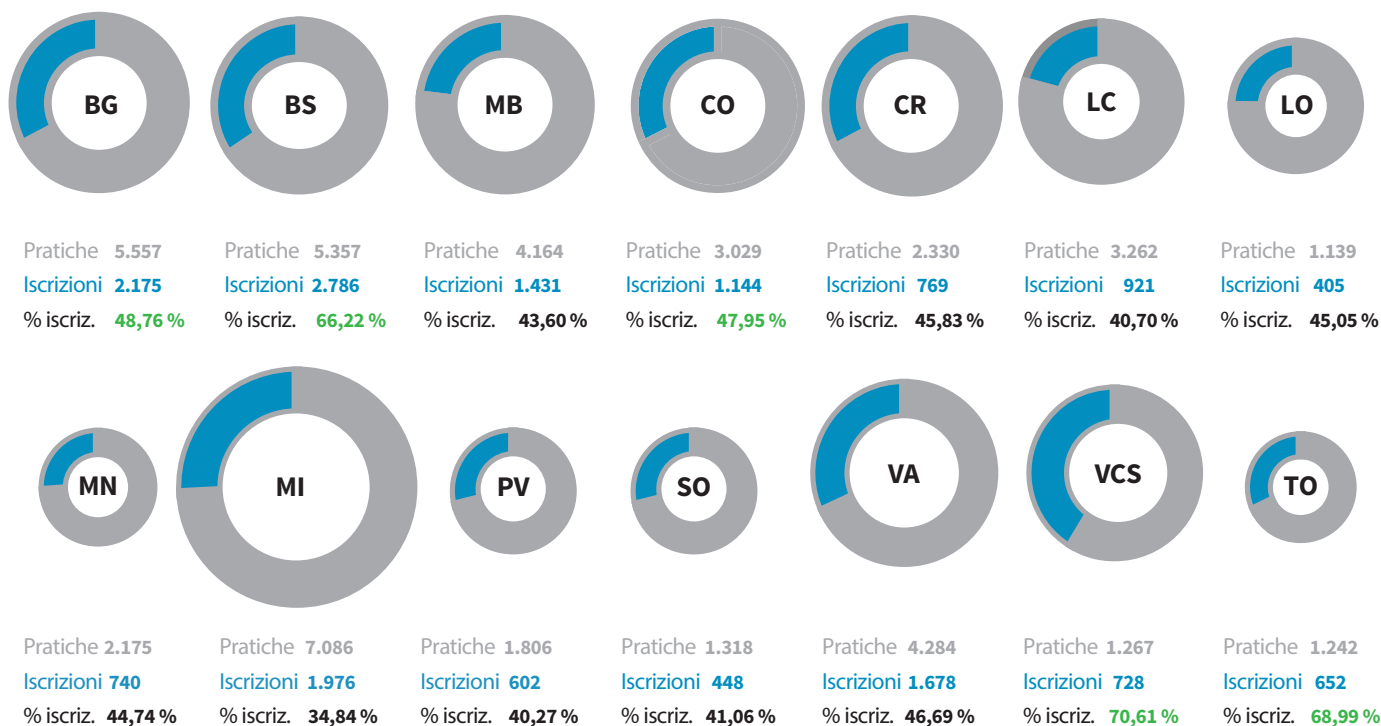
Riepilogo pratiche pensione per territorio e per tipologia





Iscrizioni SPI

Percentuale di **ISCRIZIONI** in base alle **PRATICHE**



I numeri in verde indicano che la struttura raggiunge un'incidenza di tesseramento superiore alla media regionale. La percentuale di iscrizioni è calcolata su inabilità, assegno ordinario, vecchiaia, anticipata e superstiti.

*“INCA significa accoglienza e ascolto.
Di ogni persona, di ogni diritto.”*



CORINNA URBANO - INCA MILANO

La formazione

L'attività di formazione promossa da INCA Lombardia nel 2017 è stata dedicata all'approfondimento di particolari questioni previdenziali e all'aggiornamento sulle novità normative più importanti. In particolare, l'introduzione di nuovi istituti previdenziali quali APE, beneficio pensionistico per "lavoratori precoci", cumulo e il nuovo regime del lavoro occasionale hanno reso necessari diversi appuntamenti formativi rivolti sia ai direttori sia agli operatori per un totale di 217 ore somministrate e 73 operatori coinvolti.

Per quanto riguarda la formazione dei nuovi operatori, a maggio 2017 si è concluso il corso base partito nel 2016, con la consegna degli attestati a 25 operatori.

A conferma del costante impegno in questo campo, a marzo 2018 è stata avviata una nuova edizione del corso base, che si concluderà nel 2019, cui sono iscritti 25 neo assunti mentre molti altri operatori senior parteciperanno a singoli moduli grazie alla novità organizzativa della ripresa video di tutte le lezioni, che offre la possibilità di fruirne in diretta in videoconferenza o in differita grazie alle registrazioni.

Dal 2010 INCA Lombardia ha promosso tre edizioni del corso base con la partecipazione di quasi cento operatori per un totale di 1047 ore, tutte svolte in aula e curate dallo staff regionale che per alcuni argomenti specifici si avvale della collaborazione di INCA nazionale o della Direzione Regionale INPS.

Per quanto riguarda la formazione su specifici argomenti, invece, le ore di formazione che sono state somministrate complessivamente ammontano a ben 1486. Si è trattato sia di corsi dedicati a specifici argomenti trattati in maniera specialistica, sia di incontri di presentazione e aggiornamento su novità normative e previdenziali. Tra i primi segnaliamo il corso Osiamo, che tra 2014 e 2015 ha coinvolto venti operatori senior di tutta la regione con l'obiettivo di formare esperti nella tutela del danno alla salute, mentre tra i secondi è stato notevole l'impegno profuso nel corso del 2012 in seguito alla entrata in vigore della L. 214/2011, c.d. "Legge Fornero".

In conclusione possiamo affermare che, nonostante un notevole sforzo organizzativo, l'impegno per la formazione di INCA Lombardia è stato costante in questi anni, riuscendo così a coprire le richieste e le necessità formative espresse a ogni livello dai territori. Sicuramente questa strada verrà percorsa anche in futuro, in quanto la formazione rappresenta un punto fondamentale e imprescindibile per continuare la nostra attività di tutela.

“INCA tutela. INCA include”



DAVIDE CAPPELLETTI - INCA MONZA BRIANZA

La formazione oltre il sistema



Nel 2017 il Coordinamento Medico di INCA Lombardia, considerata l'attualità dell'argomento e il grande interesse suscitato negli operatori del settore, ha proposto due edizioni del Convegno, preparato nel 2016 con la collaborazione del Prof. Stefano Porru, ordinario di Medicina del Lavoro, in tema di "Tumore del polmone e lavoro": la prima edizione a Brescia nel mese di febbraio e la seconda a settembre a Milano. Entrambe hanno avuto una partecipazione elevata e hanno determinato, fin da subito, ricadute pratico-operative apprezzabili, aprendo nuove possibilità per il riconoscimento INAIL dei carcinomi polmonari come malattie professionali.

Sempre in tema di malattie professionali si è tenuto in sede Regionale a Milano, a fine anno, il Convegno "Malattie professionali tabellate e non tabellate", rivolto in particolare agli operatori INCA, medici ed avvocati, al fine di ottimizzare le conoscenze per gestire le domande e i ricorsi, sia amministrativi che giudiziari. La giornata ha visto anche la partecipazione del Dott. Di Lauro, coordinatore responsabile dei Giudici della Sezione Lavoro del Tribunale di Monza.

Inoltre l'INCA nel mese di maggio ha partecipato, su invito dell' "Associazione Italiana Sclerosi Multipla", ad una giornata di formazione / informazione in tema di "Procedure per il riconoscimento dell'invalidità civile e della legge 104", tenendo una relazione dal titolo "Gli accertamenti medico legali e i bisogni spesso non riconosciuti delle persone con SM".

Proseguendo sulla via intrapresa nel 2016 dei corsi ECM su piattaforma on-line, grazie alla collaborazione col service provider Proteo di Bergamo, è stato accreditato l'aggiornamento dal titolo "Invalidità Civile: come, quando, perché". Questa nuova tipologia di corsi ha permesso di ampliare la platea dei partecipanti, coinvolgendo, oltre ai medici di varie specialità (non solo medicina legale e medicina del lavoro), anche assistenti sociali e professioni ospedaliere ausiliarie.

In sintesi, dal 2010 al 2017 sono stati organizzati 14 corsi residenziali e 2 corsi su piattaforma on-line.

Corsi su piattaforma online

"Legge 104/92: uno strumento per l'integrazione del soggetto svantaggiato"

21 marzo - 3 luglio 2016

"Invalidità civile: come, quando, perché"

14 dicembre 2017 - 14 giugno 2018

Corsi residenziali

“Algodistrofia: aspetti medico-legali”

20 marzo 2010

“La certificazione medica: aspetti medico legali il certificato di invalidità civile ed il certificato di malattia”

29 maggio 2010

“Il rachide dimenticato, sede di infortunio e malattia professionale”

18 novembre 2010

“Danno patrimoniale INAIL: capacità di lavoro e attribuzione del coefficiente”

5 maggio 2011

“Invalidi civili: quale tutela?”

10 novembre 2011

“Patologia traumatica e professionale del ginocchio: aspetti medico-legali”

10 maggio 2012

“Ricadute sociali e assicurative dell’attività certificativa del medico curante e del medico competente”

15 novembre 2012

“Amianto: problematiche medico-legali aperte”

9 maggio 2013

“Cecità civile: medici legali e oculisti a confronto”

14 novembre 2013

“Le sindromi psico-organiche: diagnostica e valutazione medico-legale”

22 maggio 2014

“I disturbi specifici dell’apprendimento”

14 gennaio 2015

“Il lavoratore anziano: idoneità, usura, vecchiaia anticipata”

8 ottobre 2015

“Epilessia: inquadramento clinico e valutazione medico-legale”

29 settembre 2016

“Tumore del polmone e lavoro”

9 febbraio 2017 - Brescia / 19 settembre 2017 - Milano

La newsletter INformazione

Il 2017 è stato un anno di cambiamento per la newsletter InFormazione, il settimanale di informazione sui temi previdenziali, assistenziali e dell'immigrazione redatto da INCA Lombardia e consegnato ogni mercoledì mattina nella casella e-mail di tutti i funzionari e i collaboratori INCA della Lombardia, nonché ai compagni e le compagne del sistema CGIL che si occupano di previdenza e welfare.

Nel corso del primo triennio di pubblicazione, il coordinatore e redattore di NL è stato Enzo Mogni, già direttore dell'INCA di Bergamo, in seguito il compito di predisporre NL InFormazione è stato assunto dallo staff di INCA Lombardia, con la collaborazione di Clemente Elia del Dipartimento Immigrazione di CGIL Lombardia per gli aspetti inerenti i diritti dei migranti.

La pubblicazione, caratterizzata dalla costante frequenza settimanale, risponde con notizie brevi, riassunte in forma sintetica, ai bisogni di conoscenza e aggiornamento degli operatori INCA, dell'utenza CGIL e di collaboratori e consulenti esterni, ed è preliminare all'approfondimento con strumenti più analitici, ma garantisce la sicurezza del sistema dando notizia dei fatti previdenziali salienti della settimana.

In altre parole, NL illustra con un taglio divulgativo le novità in materia di previdenza, assistenza, danno alla salute e immigrazione, segnala sentenze o pareri di interesse, al fine di consentire ai fruitori una prima visione del tema proposto.

Lo strumento offre anche, attraverso i link ai documenti (circolari, comunicati, sentenze ecc..), la possibilità di approfondire nel dettaglio l'argomento proposto.

Come in passato, tutti i numeri pubblicati sono consultabili nell'apposita sezione del sito Wiki-Ipercorsi, la piattaforma di formazione e informazione ideata da INCA Lombardia, ora diventata nazionale, cui possono accreditarsi i soli soggetti appartenenti alle strutture della CGIL.

Proporre settimanalmente NL comporta un lavoro redazionale impegnativo, tanto nella ricerca e nella scelta delle notizie più interessanti dell'attualità previdenziale quanto nella formulazione dei testi, ma è un obbligo imprescindibile perché, come asseriva un grande scienziato, senza conoscenza "non funziona niente e non si sa il perché".

“Ogni giorno, insieme allo staff di INCA Lecco, assisto i lavoratori e i disoccupati per la tutela dei loro diritti. Nessuno escluso.”



FRANCESCA FABRI - INCA LECCO

INCAming



L'attenzione al percorso di tutela personalizzato e il costante miglioramento della qualità della presa in carico dell'utente, hanno guidato la creazione della piattaforma web INCAming www.incaming.it che è andata online nel mese di novembre 2017 ed è fruibile da qualsiasi dispositivo, anche in mobilità.

Il progetto è stato finalizzato con l'obiettivo di orientare l'utente nella rete territoriale e nella estesa gamma dei servizi forniti da INCA in Lombardia; attraverso INCAming infatti vengono offerte informazioni chiare e sintetiche sulle prestazioni e sulla collocazione delle sedi.

L'utente può documentarsi sulle prestazioni, procurarsi un appuntamento nella sede che gli è più comoda, limitando così i tempi di attesa ed evitando spostamenti a vuoto e soprattutto dialogare direttamente con il responsabile dell'ufficio zonale prescelto.

I principali obiettivi del portale sono la prenotazione online dei servizi INCA offerti agli sportelli pubblici e la possibilità di scaricare i documenti necessari e il foglio di prenotazione con l'orario e la sede selezionata.

Tutto il progetto, sin dalle origini, mira a dare particolare rilevanza alla user experience dell'utente.

Per questo motivo, la navigazione del sito è articolata attraverso due flussi di navigazione principali, per rispondere al duplice scopo dell'utente, conoscere i servizi a disposizione e prenotarli, mantenendo un'interfaccia semplice ed intuitiva che consenta di passare dal servizio alla prenotazione dello stesso in tre soli click.

Per quanto riguarda la sezione dedicata ai servizi, una serie di note accompagna la navigazione verticale dell'utente per attirare l'attenzione sui possibili disagi o segnalazioni importanti. In merito alla selezione della sede presso cui si preferisce prenotare l'erogazione del servizio necessario, la struttura grafica in sezioni, permette all'utente di documentarsi sulle singole sedi, sugli orari e sui servizi che vengono offerti. Infine, la prenotazione online avviene tramite un form semplice, che offre all'utente tre possibilità di appuntamento, entro le quali l'utente può scegliere.



www.incaming.it

ACCOGLIENZA



Benvenuti all'INCA

Nei nostri bilanci sociali del periodo 2010-2016 abbiamo ampiamente trattato della originale soluzione organizzativa dell'accoglienza e presa in carico delle persone, che abbiamo ideato e sviluppato nella cabina di regia di CGIL Lombardia (cui partecipano INCA Regionale Lombardia, CAAF CGIL Lombardia, SPI CGIL Lombardia, il coordinamento regionale UVL, Sintel, coordinati naturalmente dalla Confederazione Regionale).

In origine, fu l'analisi della situazione organizzativa, molto critica, delle nostre Camere del Lavoro e in particolare delle strutture INCA, causata dall'intenso afflusso di lavoratori disoccupati conseguente la forte crisi occupazionale di questo decennio e l'obbligo di invio telematico di ogni istanza relativa alle prestazioni di disoccupazione e di sostegno al reddito, a suggerire la necessità di assumere un modello organizzativo innovativo e più efficiente.

Meglio di altre organizzazioni, la CGIL volle stare nella crisi a fianco di ciascuno, di chiunque trovandosi in difficoltà nella necessità di ricevere assistenza, chiedesse aiuto al nostro sindacato.

Nelle nostre affollate sale d'attesa regnava però la confusione, le persone erano disorientate, costrette a lunghe attese, a volte in orari incompatibili coi tempi di vita ordinari. Era quindi necessario razionalizzare la presa in carico, farlo in relazione allo specifico bisogno di ciascuno, impiegare le risorse e le capacità professionali dei nostri funzionari in forme meno disperse.

La nostra analisi individuò l'esigenza di costruire una nuova infrastruttura della Camera del Lavoro: nuovo personale e un desk dedicati all'accoglienza.

Rilevare immediatamente la domanda, il bisogno delle persone, consente di organizzare corsie di servizio specialistiche, risposte appropriate, tempi di attesa inferiori, una presa in carico che renda anche trasparente ciò che accade nel back office e migliori la qualità e la percezione dell'attesa e soprattutto del servizio. Inoltre, permette di destinare a ciascun servizio, personale il cui skill professionale sia adeguato

alla tipologia della domanda, a tutto vantaggio dell'organizzazione del lavoro (anche i neoassunti sono impiegati immediatamente nel servizio operativo), della qualità del servizio (l'utente incontra quasi sempre uno "specialista" della materia) e della qualità del lavoro dei nostri funzionari e operatori (il personale "senior" è impiegato in funzioni complesse adeguate al livello delle proprie conoscenze professionali).

L'infrastruttura dell'accoglienza si regge su una piattaforma web sviluppata da Sintel, la società di informatica di CGIL Lombardia e delle sue strutture territoriali: SINCGIL.

La chiave di funzionamento da cui SINCGIL sprigiona le sue molteplici funzioni è l'integrazione dei dati e delle informazioni sulla persona (un precoce esempio di ciò che in linguaggio attuale si definisce una "blockchain"); una lettura integrata della relazione tra l'utente e la CGIL consente una migliore analisi dei suoi bisogni, una più precisa individuazione dei suoi diritti, e l'elaborazione di una strategia di tutela individuale più articolata, che supera le tradizionali partizioni verticali che hanno fin qui caratterizzato il modello organizzativo della CGIL.

Ora è il desktop dell'accoglienza che organizza l'accesso alle strutture, i percorsi di tutela, valuta le potenziali "correlazioni"; in sintesi oltre che struttura, l'accoglienza è "sistema", vale a dire che costituisce il modello funzionale con cui la CGIL in Lombardia decide di interagire con le persone che tutela e rappresenta.

Ogni innovazione organizzativa porta con sé nuove complessità; l'operatore dell'accoglienza si avvia così a diventare una nuova figura professionale, dotato di uno specifico skill al servizio di una funzione che si propone come altamente strategica, e che richiede percorsi formativi e di addestramento specifici.

Il sistema INCA Lombardia (il centro regionale e i direttori delle strutture comprensoriali) è stato la fonte primaria di input e di affermazione di questo processo, confermando INCA come il motore primario delle innovazioni organizzative nella storia recente della CGIL nell'ambito della tutela.

Oggi, in quasi tutte le Camere del Lavoro comprensoriali, e in molte Camere del Lavoro minori della Lombardia, funziona un sistema di accoglienza organizzato secondo i principi dell'accoglienza CGIL Lombardia mediante l'utilizzo di SINCGIL.

SINCGIL è stato recentemente adottato come piattaforma web per l'accoglienza, della CGIL su scala nazionale.

Analisi NASPI 2010-2017

I dati della nostra utenza delle domande di disoccupazione (Naspi, Indennità di disoccupazione agricola, trattamento speciale Edilizia, Discoll, e fino al 2016 l'indennità di mobilità) suggeriscono alcune semplici considerazioni riguardo le modificazioni indotte nel mercato del lavoro regionale tra il 2010 e il 2017, periodo di cui ci occupiamo sotto molteplici aspetti in questo documento.

Il nostro campione statistico include 521.491 contatti di servizio tra il 1 gennaio 2010 e il 31 dicembre 2017, sfiora i 90.000 utenti nel 2013 ed è attualmente attestato su oltre 60.000 utenti anno; rappresenta il 41,3% del totale delle prestazioni di disoccupazione intermedie dai patronati del lavoro dipendente in Lombardia e circa il 35% del totale delle prestazioni erogate dall'INPS in Lombardia. Insomma, un campione talmente vasto da escludere qualunque rischio di "varianza".

Gli occupati in Lombardia sono per il 58% maschi e per il 42% femmine a fine 2017 (Eurostat); l'analisi per genere della nostra platea evidenzia che le donne rappresentano mediamente oltre il 44% e nel dato si registrano punte di quasi il 47% (proprio nell'anno 2017); la curva ha visto una attenuazione nel 2014 poi l'incidenza delle donne tra disoccupati e precari ha ripreso rapidamente a salire. Si può concludere che gli esiti della precarizzazione del mercato del lavoro regionale gravano maggiormente sulla platea femminile, inoltre l'andamento crescente della curva dell'incidenza femminile sul campione suggerisce che il processo di ripresa occupazionale favorisce maggiormente i maschi.

Anche l'analisi per fasce di età propone elementi interessanti:



- I primi anni della sequenza propongono un andamento prevalentemente calante dell'incidenza per la fascia anagrafica under 35 sul totale; dal 2011 al 2014 cala dopo un apice del 37,7% iniziale (2011); dal 2015 però riprende a salire e raggiunge il 41% del totale nel 2017. In sostanza oltre 4 disoccupati su 10 in Lombardia attualmente appartengono alla fascia di età inferiore, mentre l'incidenza media sugli occupati di questa fascia di età è mediamente appena il 22% (Istat).
- Più costante e meno intensa l'incidenza della coorte 35-44 AA che sembra suggerire un impeto

più neutrale della crisi su questo gruppo anche osservando che nel 2010 l'incidenza era simile alla fascia di età sottostante (31,2% contro 34,1% del gruppo under 35) e a fine periodo al contrario si osserva un dato drasticamente diverso (27,4% contro 41% del gruppo under 35);

- Salendo alla fascia 45-54 l'incidenza si attenua ulteriormente e mantiene un andamento costante attraverso gli anni della crisi occupazionale ;
- Nella classe di età 55-64 si osservano dati congiunturali inversi rispetto alle due fasce di età più basse; l'apice si osserva nel 2013 e il dato è costantemente calante fino al 8,5% del 2017;
- Analoga la dinamica della classe over 65, accomunata alla precedente per essere il punto anagrafico di uscita dal mercato del lavoro, entrambe pertanto condizionate dalle modifiche normative sulle pensioni (2012/2014 "effetto legge Fornero").

Infine, l'esame del dato della cittadinanza (italiano/migrante), presenta un'incidenza eclatante degli stranieri che nella composizione della platea incidono mediamente per il 31,8% a fronte del fatto che rappresentano il 15,6% del totale degli occupati in Lombardia (Istat - 2 trimestre 2017) a conferma delle tesi per cui le ricadute occupazionali hanno colpito più duramente i segmenti più fragili del mercato del lavoro, meno qualificati, spesso lavoratori monoreddito, fattori che si assommano evidentemente all'età media sicuramente inferiore tra la popolazione migrante rispetto alla popolazione complessiva.

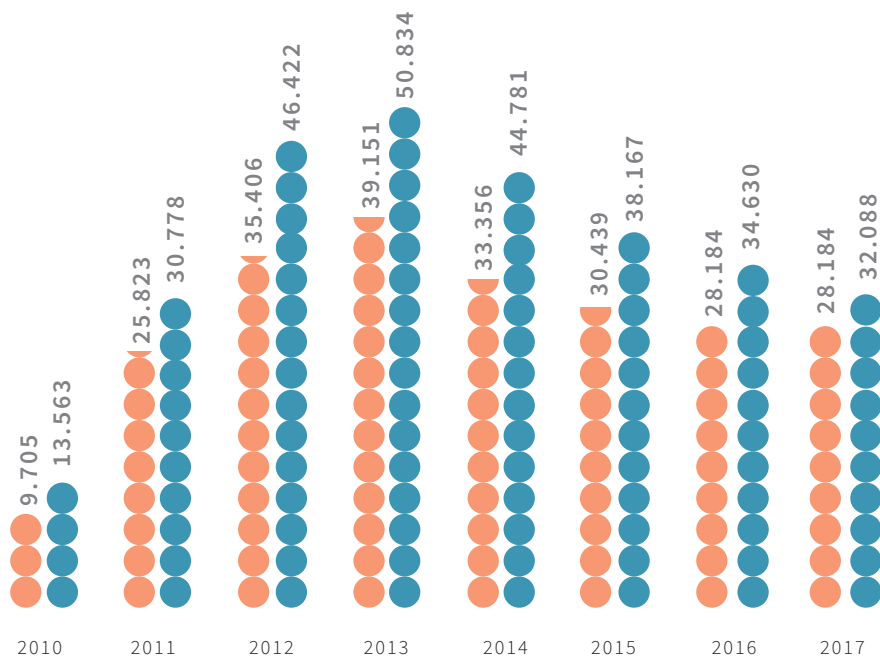
Pratiche NASPI acquisite 2010-2017


	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOT
 BG	1.372	5.841	9.173	10.779	10.187	9.707	9.157	8.510	64.726
 BS	1.574	6.983	12.768	13.687	11.493	9.230	8.206	8.028	71.969
 CO	1.165	3.636	5.029	6.228	5.766	5.509	5.053	4.931	37.317
 CR	2.302	3.764	4.762	5.008	4.212	3.644	3.308	3.355	30.355
 LC	1.598	2.355	3.103	3.870	3.844	3.284	2.727	2.807	23.588
 LO	371	1.300	1.931	2.229	1.942	1.675	1.659	1.680	12.787
 MN	2.903	5.239	7.042	6.677	5.543	5.030	4.297	4.102	40.833

Pratiche NASPI acquisite 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOT
 MI	1.062	6.857	9.976	11.258	9.059	6.877	7.159	6.448	58.696
 MC	1.028	4.285	6.602	7.316	7.073	6.204	5.391	4.784	42.683
 PV	1.580	3.519	4.300	4.551	3.830	3.652	3.467	3.646	28.545
 TO	5.481	5.725	6.196	6.219	4.492	4.483	3.911	4.018	40.525
 T.O.	121	1.891	2.572	2.689	2.257	1.891	1.480	1.553	14.454
 VA	1.868	3.735	6.127	6.543	5.923	5.023	4.738	4.332	38.289
 VCS	843	1.471	2.247	2.931	2.516	2.397	2.261	2.058	16.724

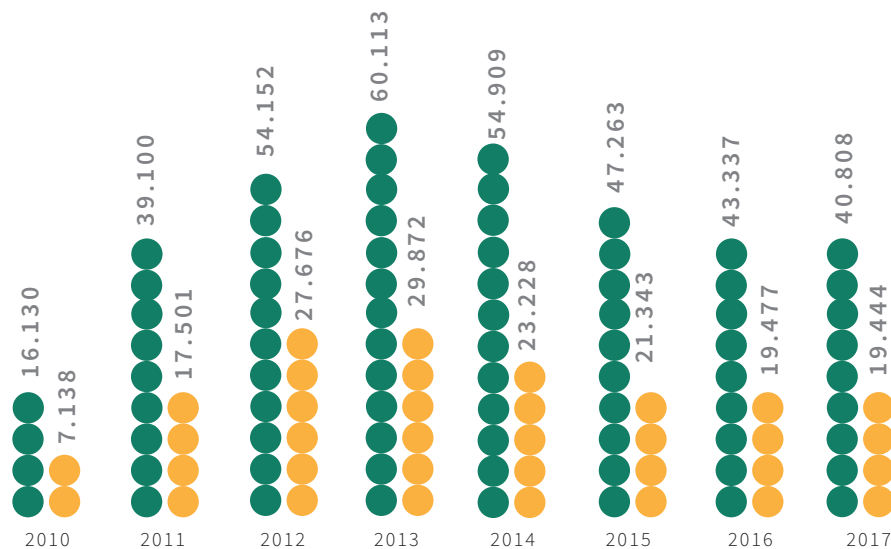
Utenti donne e uomini 2010-2017




 **DONNE**
2010- 2017
230.228

 **UOMINI**
2010-2017
291.263

Utenti stranieri e italiani 2010-2017



 **STRANIERI**
2010- 2017
165.679

 **ITALIANI**
2010-2017
355.812

“Ieri, oggi, domani...INCA sempre con te!”



ENRICO BARBONI - INCA CREMONA

Periodo 2010-2017



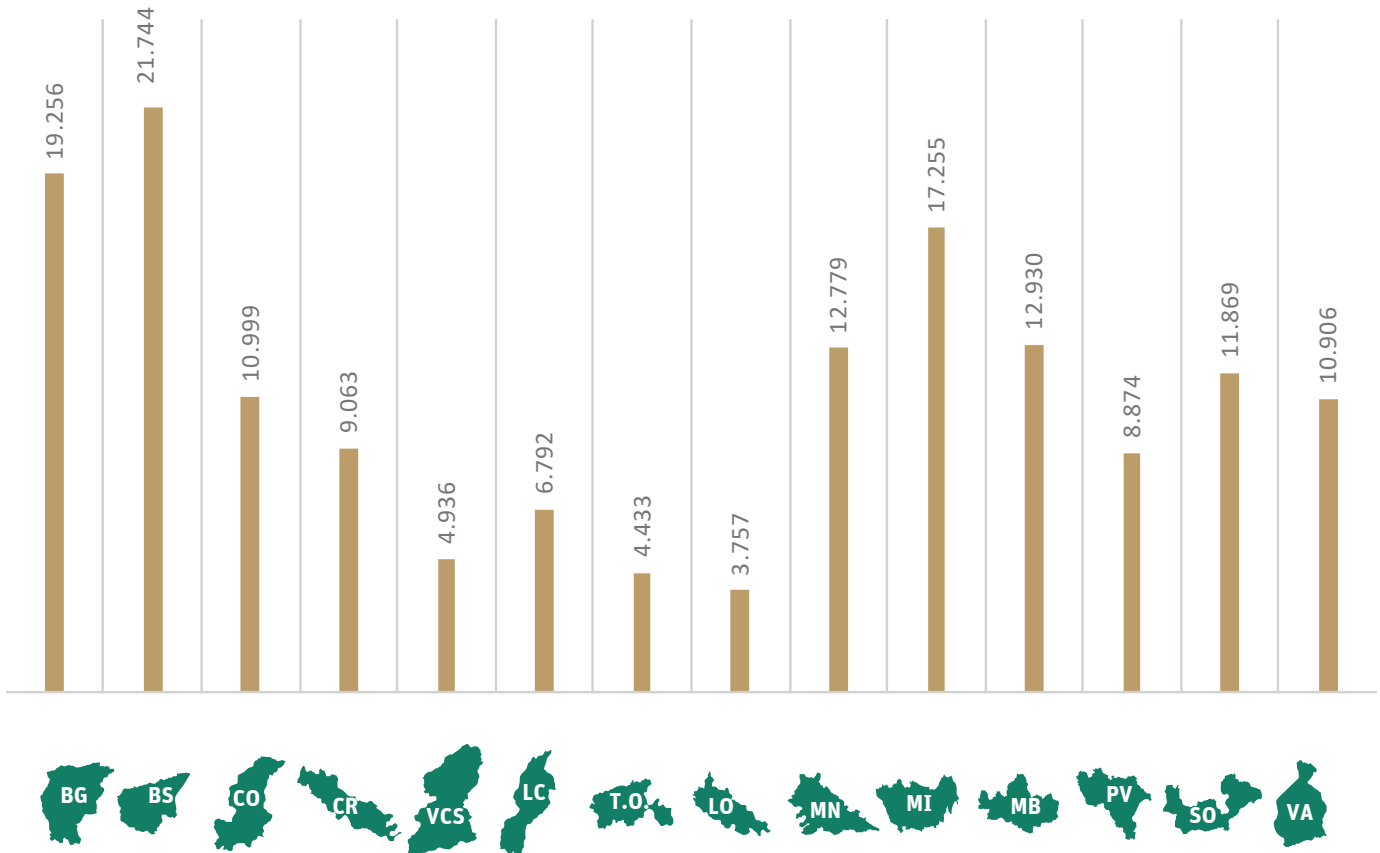
> Meno di 35: **35,7 %**
186.227



Periodo 2010-2017



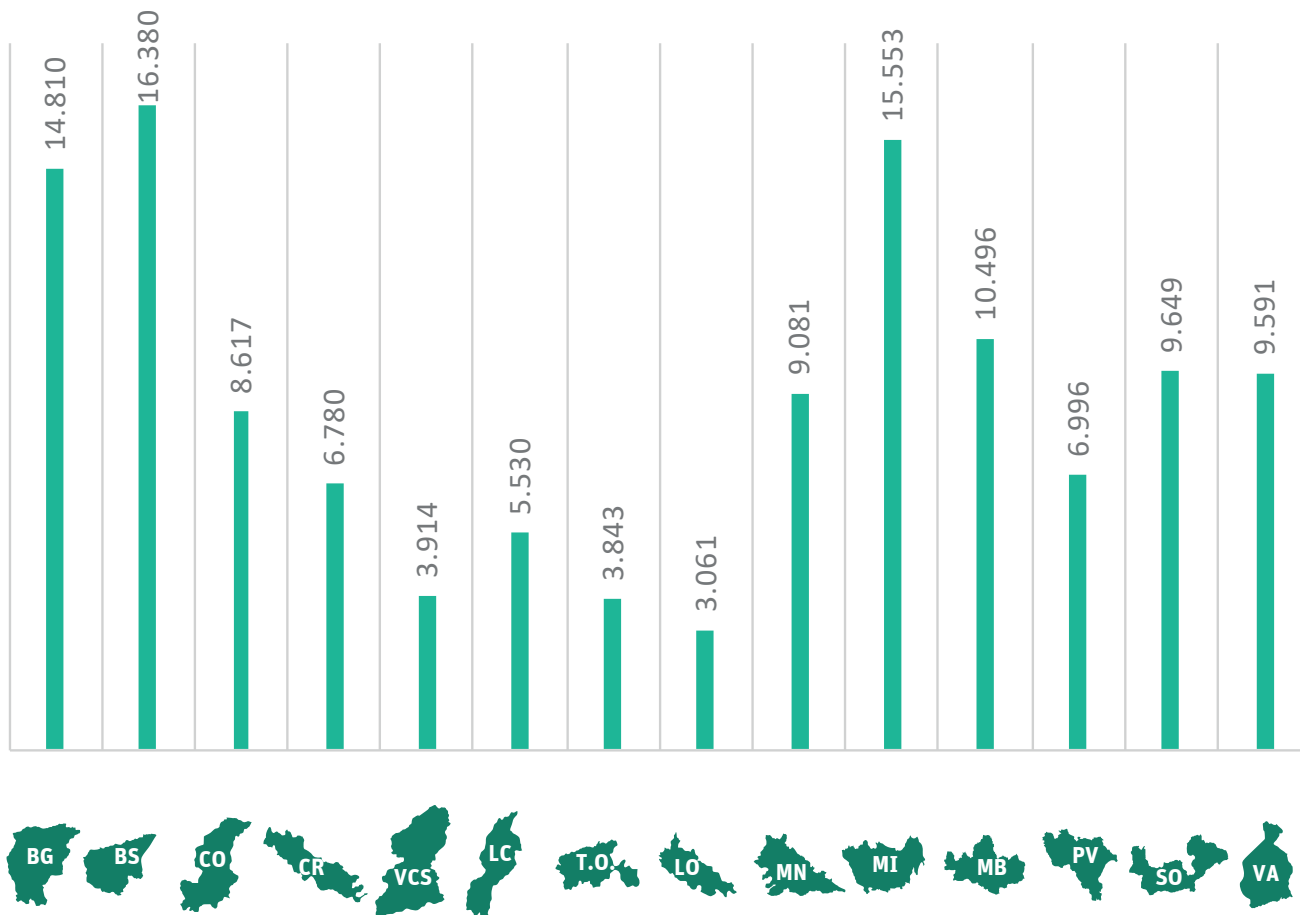
> 35-44 : **29,8%**
155.593



Periodo 2010-2017



> 45-54: **23,8%**
155.593



*“Inca ti assiste con professionalità
nel percorso della vita”*

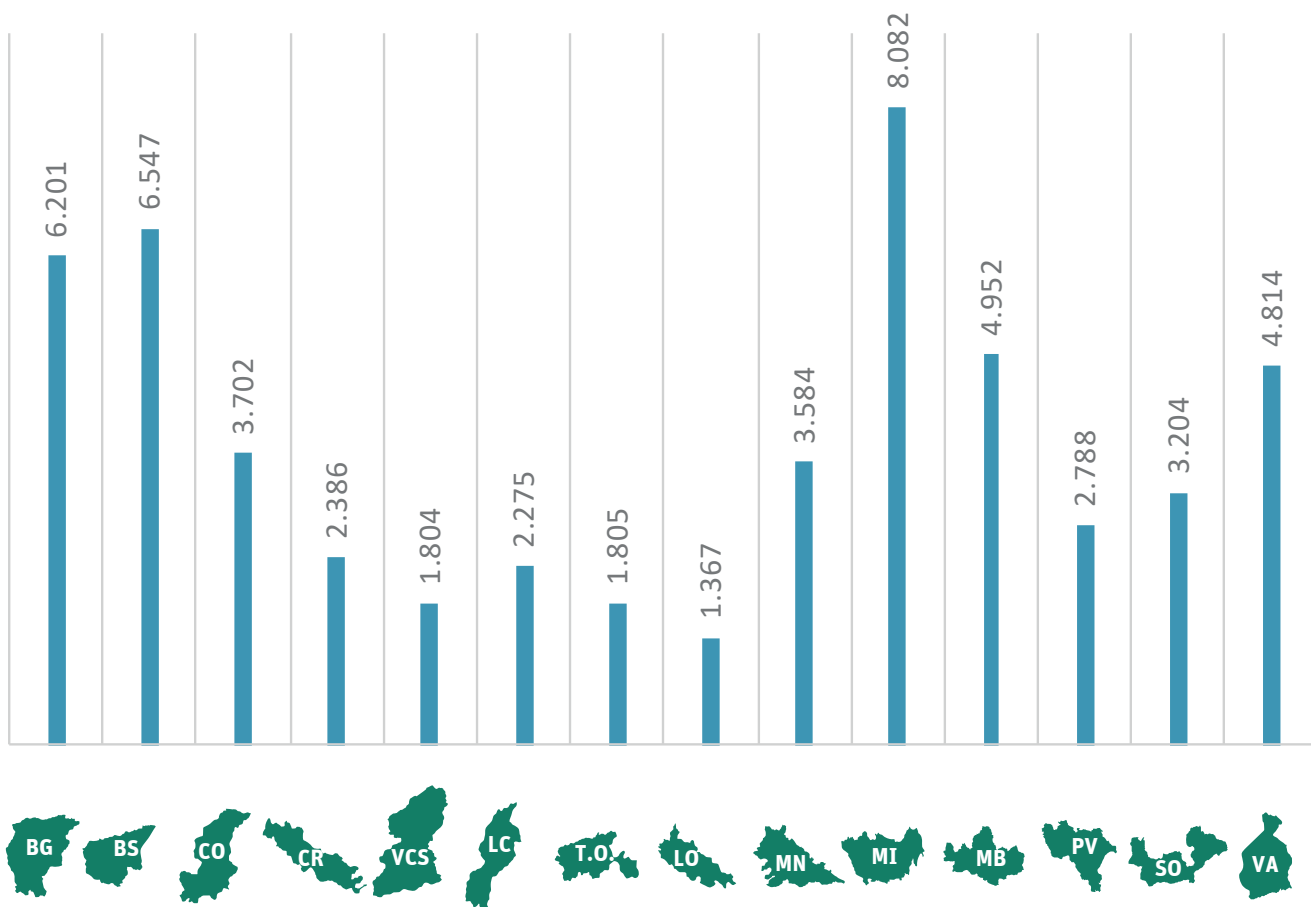


FAVA FEDERICA - INCA MANTOVA

Periodo 2010-2017



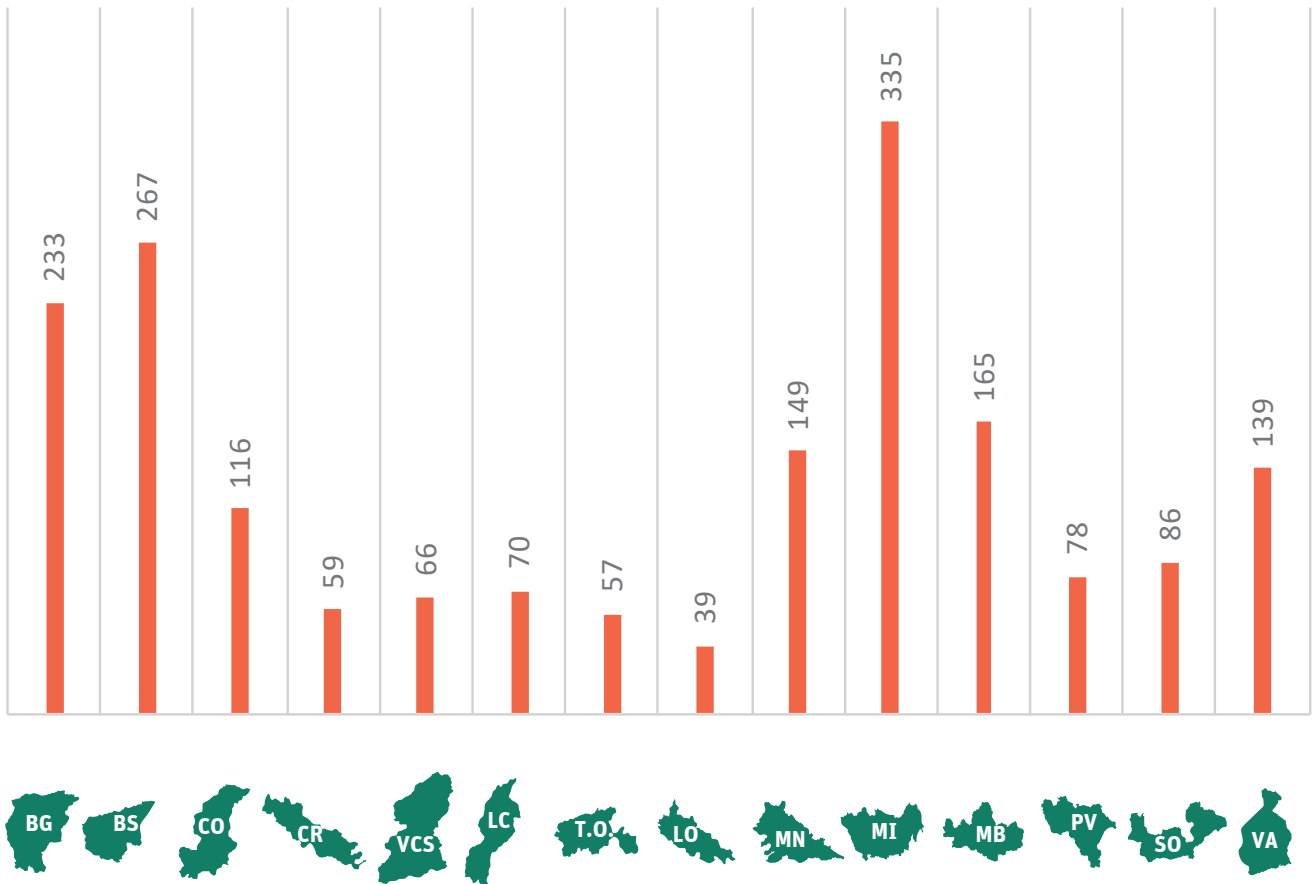
> 55-64: **10,3%**
53.511



Periodo 2010-2017



> Oltre 65: **0,4%**
1.859



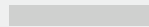
inca

03

Governo

Relazioni

Struttura



Come si finanzia INCA in Lombardia

INCA svolge una funzione di tutela sociale dei diritti riconosciuta e sostenuta dallo Stato italiano.

Le risorse finanziarie che sostengono i patronati sono raccolte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel Fondo Patronati, che viene costituito tramite il prelievo dello 0,199% dei contributi previdenziali versati dai lavoratori. Il Fondo Patronati viene ripartito tra i diversi patronati secondo l'attività svolta, attività che viene misurata con un paniere di prestazioni predefinito, per sostenere i costi di gestione dell'organizzazione dei servizi, sia in Italia che all'estero, ed è oggetto di attività ispettive da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il contributo spettante all'intero sistema INCA viene erogato ad INCA nazionale, che ha poi il compito di distribuire le risorse ai sistemi regionali e alle sedi estere. L'INCA regionale, in conformità ai criteri concordati con la CGIL e approvati dal CRIC, ripartisce le risorse alle strutture territoriali.

L'art. 3 comma 6 della Legge di stabilità del 2013 ha disposto la riduzione della consistenza del Fondo di finanziamento dei Patronati nella misura di 30 milioni l'anno per il triennio 2013/2015. In seguito sia la Legge di Stabilità del 2015 che quella del 2016 hanno operato ulteriori riduzioni rispettivamente per 35 e 15 milioni; inoltre, mediante 5 decreti attuativi emanati a settembre 2015, si è dato corso alla delega per la riforma del finanziamento degli enti di patronato seguita alla riscrittura dell'art.10 della Legge, ed è stata introdotta la possibilità per ciascun patronato, di rinunciare, mediante sottoscrizione di apposita convenzione con il Ministero, all'attribuzione su determinate prestazioni del punteggio statistico per l'invio telematico (0,25 punti per ciascuna pratica) a favore della compartecipazione contributiva dell'utenza ai costi dei corrispondenti servizi.

Enti previdenziali

0,199%
dei contributi versati

**TOTALE
PROVIDENZE**

Sistema INCA

Rendiconta
l'attività

**Ministero
del Lavoro
e delle
Poilitiche Sociali**

Controlla l'attività
rendicontata

Distribuisce i fondi
di competenza alle sedi
centrali dei diversi
patronati

INCA Nazionale

Riceve il finanziamento
e lo **distribuisce**
ai territori

La canalizzazione
delle risorse

Conto economico regionale consolidato

L'incidenza crescente di INCA Lombardia sull'attività nazionale complessiva e il costante incremento dell'attività finanziata ci hanno assicurato l'incremento del finanziamento pubblico che abbiamo registrato fino al 2015, anno dal quale abbiamo sofferto:

- la prima riduzione strutturale dell'aliquota di finanziamento dall'originale 0,226, operata dalla Legge di Stabilità del 2015;
- il taglio una tantum pari a 15 milioni di Euro e la ulteriore riduzione strutturale dell'aliquota a 0,198 operati dalla Legge di Stabilità del 2016;
- la riduzione dell'acconto in pagamento ai patronati entro il 31 marzo di ogni anno: era 80%, poi 72%, infine 68% (art.13 comma 5 della L.152/2001) dato che ha condizionato negativamente la politica finanziaria dell'INCA Nazionale verso le strutture territoriali.

Dal 2015 la nostra incidenza tende ad assestarsi intorno ai valori massimi raggiunti poiché risente di una certa saturazione della nostra capacità produttiva e dell'introduzione nel calcolo del punteggio telematico, scelta voluta da INCA Nazionale, dato non certificato dall'INPS né dal Ministero vigilante (da 15,326% del riparto interno 2015 l'indice scende a 15,059% del riparto 2016, poi risale a 15,310% del 2017 e si attesta a 15,299% nel 2018).

Nella sequenza storica 2010-2018 tuttavia, l'incidenza di INCA Lombardia risulta aumentata di oltre il 2%; per dare un'idea del fatto, si avrebbe avuto lo stesso risultato assommando alla nostra attività una nuova struttura delle dimensioni dell'INCA di Milano. Un dato di crescita imparagonabile a qualunque altro sistema regionale INCA, in Italia o nel mondo, dato reso ancora più eclatante dalla considerazione

che INCA Lombardia è la più grande struttura in assoluto.

Soltanto lieve di converso l'aumento delle spese (+0,6%); nell'analisi qualitativa si assiste a una riduzione delle spese per il personale se si considerano anche le spese per le collaborazioni, e significativamente all'aumento delle spese generali, voce influenzata dalla costituzione di forme di spesa vincolata (Fondi regionali), rappresentata alla voce "altri contributi" nella sezione dei proventi. In calo a quasi la metà le spese per la formazione, nonostante il forte incremento delle ore di formazione erogate, per effetto dell'allestimento dell'aula formazione presso la sede regionale, soluzione che ha consentito di abbattere le spese per i corsi a modulo residenziale.

In calo anche, e nettamente, il disavanzo consolidato di gestione a carico delle Camere del Lavoro: da 2,898 ML del 2010 (35% dei proventi) a 1,896 ML (21% dei proventi). Il conto economico previsionale del 2018 inoltre, porta a poco più del 10% dei proventi il disavanzo previsto, come conseguenza delle entrate da compartecipazione che dovrebbero attestarsi oltre i 0,8 ML.

	2010	2011	2012	2013
TOTALE ENTRATE	€ 8.264.502,69	€ 9.151.491,23	€ 9.443.949,08	€ 10.346.890,89
CONTRIBUTO ORDINARIO	€ 7.957.294,53	€ 8.869.315,00	€ 9.237.799,13	€ 9.411.461,77
CONTRIBUTO STRAORDINARIO	€ 73.183,50	€ 125.447,42	€ 39.987,52	€ 131.239,58
CONTRIBUTI VOLONTARI LIBERALITÀ	€ 57.397,12	€ 56.359,62	€ 52.755,84	€ 471.502,51
ALTRI CONTRIBUTI	€ 176.627,54	€ 100.369,19	€ 113.406,59	€ 726.687,03
TOTALE SPESE	€ 11.163.148,60	€ 8.556.335,73	€ 11.503.796,94	€ 11.715.506,75
SPESE PERSONALE	€ 8.584.282,66	€ 8.556.335,73	€ 8.781.940,43	€ 8.928.944,69
COLLABORAZIONI	€ 696.559,02	€ 761.444,94	€ 848.531,47	€ 8.928.944,69
VIAGGI E MISSIONI (PER DIPENDENTI) RIUNIONI	€ 414.376,77	€ 365.600,99	€ 293.923,54	€ 873.435,10
FORMAZIONE E PROMOZIONE	€ 89.841,43	€ 96.194,79	€ 149.700,95	€ 215.514,21
SPESE GENERALI	€ 1.147.788,72	€ 1.088.052,02	€ 1.246.046,51	€ 1.470.784,21
CONTRIBUTI A STRUTTURE	€ 230.300,00	€ 100.159,50	€ 183.654,04	0,00
UTILE/PERDITA	-2.898.645,91	-1.816.296,74	-2.059.847,86	-1.368.615,86

2014	2015	2016	2017
€ 10.646.451,14	€ 10.651.981,78	€ 10.174.864,61	€ 9.333.477,59
€ 9.823.997,62	€ 10.103.036,87	€ 9.407.409,61	€ 8.907.614,06
€ 12.950,04	€ 259.487,22	€ 225.143,51	€ 40.002,84
€ 81.848,50	€ 75.732,85	€ 75.101,00	€ 101.328,70
€ 86.713,53	€ 205.472,97	€ 467.210,49	€ 284.531,99
€ 11.656.677,63	€ 11.826.608,38	€ 11.695.929,06	€ 11.230.057,00
€ 9.163.518,39	€ 9.116.178,63	€ 8.874.329,46	€ 8.964.329,96
€ 762.457,27	€ 717.090,51	€ 712.504,89	€ 447.645,78
€ 238.692,00	€ 197.501,35	€ 191.968,70	€ 176.870,31
€ 85.650,91	€ 56.525,60	€ 69.617,74	€ 46.850,41
€ 1.406.359,06	€ 1.576.443,79	€ 1.847.508,27	€ 1.594.360,54
0,00	0,00	0,00	0,00
-1.010.226,49	-1.174.626,60	-1.521.064,45	-1.896.579,41

Conto economico riclassificato 2015-2017 della struttura regionale

Nella pagina seguente presentiamo la sequenza triennale del conto economico dell'INCA Regionale Lombardia, per suggerire al lettore una considerazione storica dei dati di spesa del centro regionale.

Il conto economico riclassificato secondo criteri di contabilità industriale è invece lo strumento più efficace per descrivere le scelte di spesa e la loro conformità agli obiettivi di politica economica approvati dal Comitato Regionale di Indirizzo e Controllo, nel corso della seduta di norma convocata la prima settimana di febbraio di ciascun anno.

Le spese generali per il funzionamento della struttura comprendono le funzioni istituzionali (coordinamento politico, organizzazione dei service, gestione degli acquisti) e registrano un incremento in conseguenza dei servizi centralizzati di comunicazione agli utenti dell'ambito iscritti CGIL.

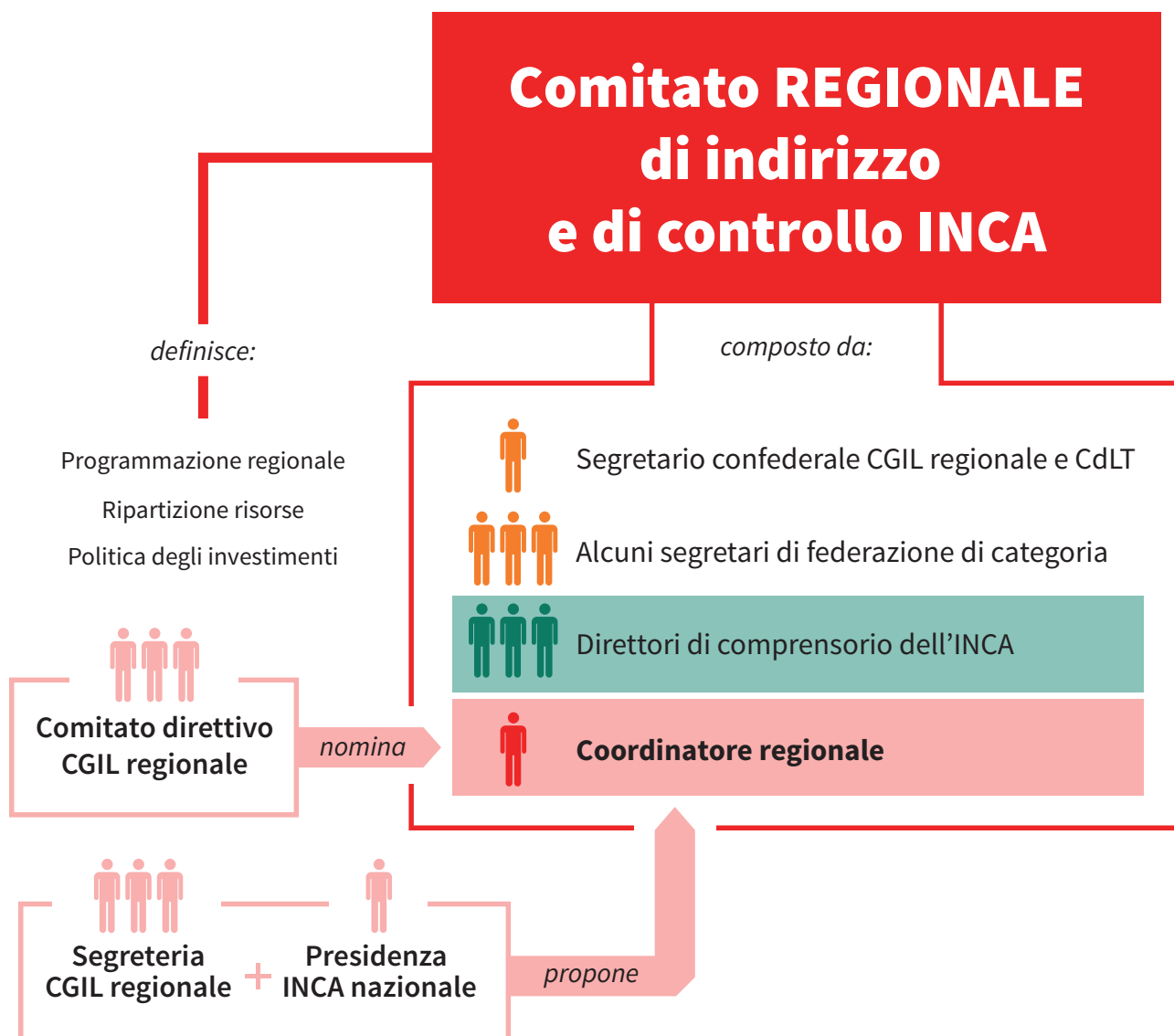
Le spese per la formazione aumentano ulteriormente passando dal 12% del 2015 al 16% delle spese, per effetto di una intensa attività nella prima parte dell'anno per concludere il corso di formazione di base avviato nel 2016, e di frequenti appuntamenti formativi sulle novità previdenziali (APE, precoci); fattori che hanno determinato un ulteriore aumento delle ore d'aula: 217 ore di cui 161 per il corso base per 73 funzionari coinvolti di cui 25 nel corso base.

Tra i service organizzativi, sicuramente la funzione saliente anche in termini di risorse economiche impiegate, si registra un calo della spesa conseguenza del turn-over del personale dello staff del centro regionale. Al contrario, la consulenza alle strutture territoriali in materia previdenziale mediante il canale formale della casella della consulenza, registra un forte incremento; nel corso del 2017 i quesiti presi incarico e gestiti mediante una soluzione conclusiva sono stati 473, rispettando in oltre il 95% dei casi il termine standard di 48 ore per la risposta al funzionario proponente.

La comunicazione / informazione a favore delle strutture territoriali, comprende come di consueto l'invio della Newsletter, e la gestione della piattaforma Wiki-Ipercorsi (spesa coperta da un accordo organizzativo con Inca nazionale), lo sviluppo di Incaming e l'assistenza alle strutture su SinCGIL. L'acquisto di beni e servizi si distingue tra le spese di funzionamento e per la dotazione tecnica del centro regionale, e la spesa della centrale acquisti regionale dei beni di consumo per le strutture territoriali (carta stampanti e fotocopiatrici e cartelle fascicolo).

Per quanto riguarda i Fondi a carattere regionale di competenza 2017, si evidenzia il Fondo Regionale sostegno attività per 65.000 € utilizzato a riduzione delle perdite determinate dai tagli al finanziamento pubblico previsti dalla Legge di Stabilità 2015.

	2015		2016		2017	
SPESE GENERALI	€ 122.842,00	18,39%	€ 110.750,36	15,63%	€ 239.108,38	32,24%
FORMAZIONE		12,06%		14,12%		10,94%
per strutture INCA	€ 70.728,92		€ 87.958,23		€ 68.486,91	
per INCA nazionale e regionali	-		€ 1.315,00		€ 109,80	
per Strutture Sindacali	€ 188,73		-		-	
corsi medici ECM	€ 9.655,86		€ 10.766,56		€ 12.305,70	
SEGRETERIA ORGANIZZATIVA STRUTTURA	€ 30.981,83	4,64%	€ 30.978,19	4,37%	€ 32.915,38	4,44%
TECNOLOGIA INFORMATICA	€ 26.942,85	4,03%	€ 34.289,45	4,84%	€ 41.872,51	5,65%
PROMOZIONE ATTIVITÀ	€ 19.617,60	2,94%	€ 12.500,00	1,76%	-	-
CONSULENZA E ASSISTENZA						
a strutture INCA						
a INCA regionali	€ 536,50		€ 99,94		-	
a Strutture Sindacali	-		-		-	
a INCA Lombardia	€ 68.117,76	10,28%	€ 78.755,88	11,13%	€ 68.086,90	9,18%
SERVIZI ORGANIZZATIVI						
per la CGIL	€ 61.587,63		€ 61.631,09		€ 58.695,95	
per INCA territoriali	€ 47.353,22	16,31%	€ 76.728,87	19,78%	€ 58.633,61	16,82%
per Strutture Sindacali	-		€ 1.765,41		€ 7.394,41	
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE						
per il sistema INCA Lombardia	€ 51.150,44	9,28%	€ 62.769,66	12,03%	€ 71.861,89	12,72%
per progetto Nazion.Wiki-Ipercorsi	€ 10.813,22		€ 22.427,83		€ 22.457,81	
ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE E ISTITUZIONALI		0,53%		0,03%		0,13%
Attività organizzative e istituzionali	€ 3.597,75		€ 127,81		-	
Organismi dirigenti/direttori	€ 73,00		€ 83,29		€ 938,40	
Attività giudiziaria						
ACQUISTI DI BENI E SERVIZI		9,16%		7,13%		7,92%
per regionale INCA	€ 15.203,25		€ 12.115,06		€ 20.827,15	
per strutture INCA Lombardia	€ 45.950,67		€ 38.396,79		€ 37.871,77	
Altro						
FONDI REGIONALI DA CANLIZZARE		13,45%		9,17%		-
a sostegno attività	€ 50.000,00		€ 45.000,00		-	
allestimento sedi	€ 10.000,00		-		-	
acquisto Appracc./Tecnologie	€ 29.811,98		€ 20.000,00		-	
TOTALE GENERALE SPESE	€ 667.957,72	100%	€ 708.459,40	100%	€ 741.566,55	100%



“Ogni giorno con il mio lavoro incontro persone che posso aiutare prestando assistenza nella tutela dei diritti, un compito tanto delicato quanto gratificante e ricco di stimoli”

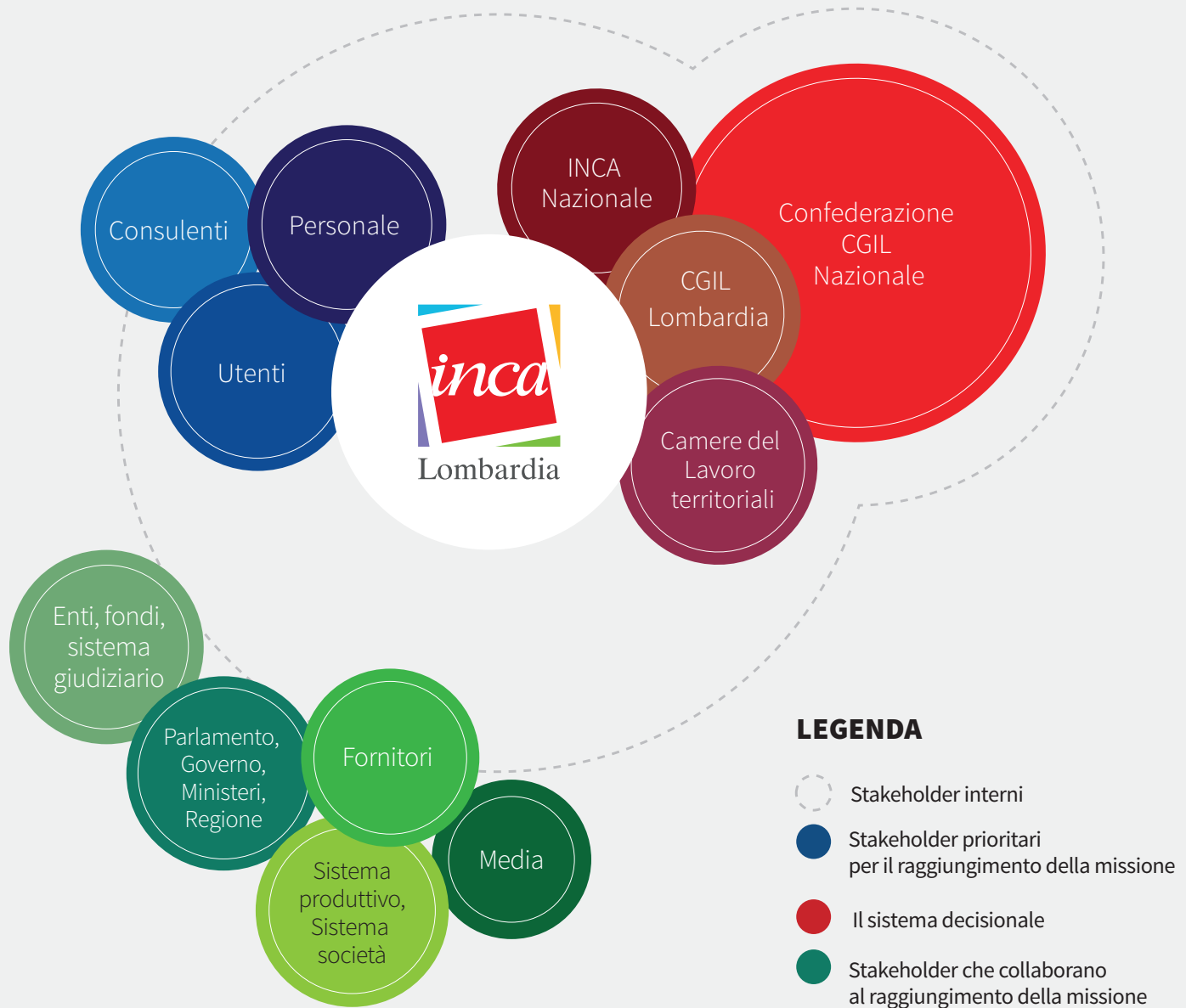


GLORIA GIUDICI - INCA COMO

La rete delle relazioni

Il sistema INCA in Lombardia è costituito dall'integrazione tra INCA Lombardia, a livello regionale, e le INCA che operano nelle Camere del Lavoro sul territorio. I portatori di interesse con i quali queste due realtà si relazionano sono i medesimi, pur con intensità diverse.

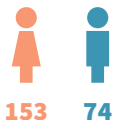
Ciascun attore si rivolge poi a portatori di interessi specifici: se da un lato le strutture territoriali si relazionano quotidianamente con gli utenti e quindi con l'ente o l'istituzione che si pone come controparte nell'esigenza dell'assistito; dall'altra, INCA Lombardia a livello regionale si pone come soggetto promotore e qualificatore del costante miglioramento dell'intero sistema di INCA in Lombardia, sviluppando soluzioni alle problematiche comuni, programmando la formazione e la comunicazione e gestendo gli approvvigionamenti centralmente. Da questa combinazione, emerge un panorama complesso e articolato delle relazioni, che viene riassunto nella seguente infografica.



Il personale

Il personale che opera all'interno di INCA in Lombardia è formato da funzionari, consulenti, medici e legali che lavorano e operano a favore dei comprensori della CGIL Lombardia. Il personale delle INCA territoriali, invece, è composto da operatori e consulenti esperti per i singoli settori di attività. Un ruolo fondamentale è poi svolto, in tutta la Regione, dai volontari, particolarmente attivi soprattutto nelle sedi periferiche.

Il numero di dipendenti al 31/12/2017 è di 227



TEMPO DEDICATO

Full-time	103	67
Part-time	50	7



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale	69	41
Decentrato	84	32



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35	27	17
35 - 45	53	20
45 - 55	48	26
più di 55	25	11



FORMAZIONE

Obbligo	15	12
Superiori	94	34
Università	41	26
Master	2	1

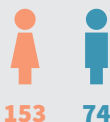
“INCA ti aiuta garantendo massimo impegno e responsabilità”.



LUCA CONSOLI - INCA VALCAMONICA

Lombardia

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	103	67
		Part-time	50	7
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	69	41
		Decentrato	84	32
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	27	17
		35 - 45	53	20
		45 - 55	48	26
		più di 55	25	11
	FORMAZIONE	Obbligo	15	12
		Superiori	94	34
		Università	41	26
		Master	2	1
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	11	11
		Tecnico qualificato	109	38
		Tecnico esecutivo	2	1
		Altro	21	15
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	36	15
		6-10 anni	32	25
		11-15 anni	40	17
		16-20 anni	15	5
		21-30 anni	21	8
		Oltre 30 anni	9	2
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	10	9
		CGIL	29	15
		Azienda	65	17
		Settore pubblico	15	14
		Nessuna	9	1
		Altro	14	5



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

0
532,5
396,5
612

Totali

0
105,5
111
18



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016



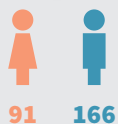
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

12 **12**



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

16 **23**
26 **12**



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

0 **0**
1 **3**
1 **6**
86 **154**



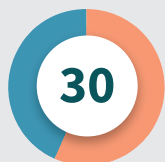
FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

20 **58**
36 **35**
4 **0**
0 **0**

Bergamo

Dipendenti



17



13

	TEMPO DEDICATO	Full-time	14	11
		Part-time	3	2
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	11	4
		Decentrato	6	9
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	5	5
		35 - 45	2	2
		45 - 55	9	3
		più di 55	1	3
	FORMAZIONE	Obbligo	3	4
		Superiori	8	5
		Università	6	3
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	-
		Tecnico qualificato	1	3
		Tecnico esecutivo	1	-
		Altro	15	9
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	7	5
		6-10 anni	6	1
		11-15 anni	2	1
		16-20 anni	1	2
		21-30 anni	1	2
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	2
		CGIL	7	2
		Azienda	6	5
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	4	2
		Altro	-	-



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
69
84
-

Totali

-
97
1
-

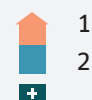


TURNOVER

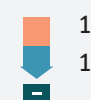
Personale
al 31.12.2016



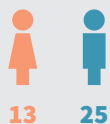
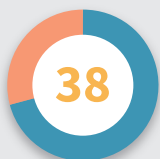
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

12 12

SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

7 20
6 5

ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

- -
- **3**
- **1**
13 21



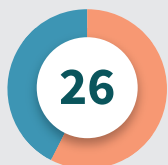
FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

7 20
6 5
- -
- -

Brescia

Dipendenti



15



11

	TEMPO DEDICATO	Full-time	10	9
		Part-time	5	2
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	7	7
		Decentrato	8	4
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	3	1
		35 - 45	4	4
		45 - 55	5	4
		più di 55	3	2
	FORMAZIONE	Obbligo	2	2
		Superiori	8	5
		Università	5	4
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	2
		Tecnico qualificato	15	9
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	6	2
		6-10 anni	3	7
		11-15 anni	4	1
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	2	1
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	6	3
		Azienda	7	7
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	2	1
	Altro	-	-	



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
52
3
63

Totali

0
5
3
20



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016

13

11

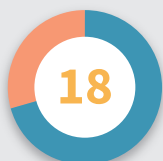
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

- -



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

- -
- -



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

- -
- -
- -
7 11



FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

- -
- -
- -
- -

Como

Dipendenti












10



5





	TEMPO DEDICATO	Full-time	6	5
		Part-time	4	0
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	2	3
		Decentrato	8	2
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	2	-
		35 - 45	6	-
		45 - 55	1	2
		più di 55	1	3
	FORMAZIONE	Obbligo	-	1
		Superiori	6	4
		Università	2	-
		Master	2	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	2
		Tecnico qualificato	9	2
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	1	1
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	4	1
		6-10 anni	1	3
		11-15 anni	4	1
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	1	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	3	2
		Azienda	6	3
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	1	-
	Altro	-	-	

	GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio		Totali	-	Totali	-
		Malattia			23		41
		Permessi			17		11
		Altro Legge 104			-		-

	TURNOVER	Personale al 31.12.2016	 	Ingressi 2017		Uscite 2017	
				 1		 1	
				 -		 -	
							

Volontari



	TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali		10	15
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale		1	-
		Decentrato		4	3
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35		-	-
		35 - 45		-	-
		45 - 55		-	-
		più di 55		5	3
	FORMAZIONE	Obbligo		1	-
		Superiori		4	3
		Università		-	-
		Master		-	-

Cremona

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	9	2
		Part-time	-	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	4	1
		Decentrato	5	1
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	1	1
		35 - 45	4	-
		45 - 55	4	1
		più di 55	-	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	6	1
		Università	3	1
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	1	-
		Tecnico qualificato	8	2
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	1	1
		6-10 anni	-	-
		11-15 anni	7	1
		16-20 anni	1	-
		21-30 anni	-	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	2	2
		Azienda	4	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
		Altro	3	-



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
86,5
4,5
3

Totali

-
1,5
-
-

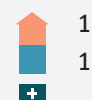


TURNOVER

Personale
al 31.12.2016



Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

-

-



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

1

-

-

-



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

-

-

-

-

-

-

1

5



FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

-

4

1

1

-

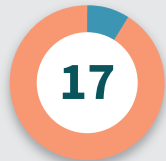
-

-

-

Lecco

Dipendenti







	TEMPO DEDICATO	Full-time	6	3
		Part-time	8	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	8	2
		Decentrato	6	1
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	3	-
		35 - 45	6	1
		45 - 55	4	2
		più di 55	1	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	10	2
		Università	3	1
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	1	-
		Tecnico qualificato	12	3
		Tecnico esecutivo	1	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	7	1
		6-10 anni	2	-
		11-15 anni	5	1
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	-	1
		Oltre 30 anni	1	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	1	-
		CGIL	4	-
		Azienda	8	2
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
		Altro	1	1

			Totali	Totali
 GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio		-	-
	Malattia		23	10
	Permessi		-	-
	Altro Legge 104		-	-
 TURNOVER	Personale al 31.12.2016	 	Ingressi 2017  2  1 	Uscite 2017  2  - 

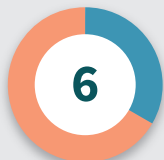
Volontari



 TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali	10	15
 SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	6	-
	Decentrato	8	-
 ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
	35 - 45	-	-
	45 - 55	-	-
	più di 55	14	15
 FORMAZIONE	Obbligo	1	-
	Superiori	10	-
	Università	3	-
	Master	-	-

Lodi

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	2	2
		Part-time	2	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	3	2
		Decentrato	1	-
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
		35 - 45	2	2
		45 - 55	2	-
		più di 55	-	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	3	1
		Università	1	1
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	2
		Tecnico qualificato	4	1
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	1	-
		6-10 anni	1	1
		11-15 anni	1	1
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	1	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	1	1
		Azienda	3	1
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
		Altro	-	-



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
26
14
-

Totali

-
3
-
-



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016

3

2

Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

10 **10**



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

- -
- -



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

- -
- -
1 **1**
3 **10**



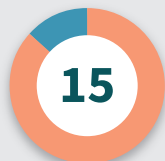
FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

- **1**
4 **10**
- -
- -

Mantova

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	8	1
		Part-time	5	1
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	6	2
		Decentrato	7	-
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	2	-
		35 - 45	6	2
		45 - 55	2	-
		più di 55	3	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	6	-
		Università	7	2
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	1
		Tecnico qualificato	13	1
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	1	-
		6-10 anni	5	1
		11-15 anni	1	1
		16-20 anni	4	-
		21-30 anni	-	-
		Oltre 30 anni	2	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	3	-
		Azienda	7	1
		Settore pubblico	2	1
		Nessuna	1	-
	Altro	-	-	



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
205
28
-

Totali

-
8
-
-



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016

13 **2**

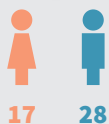
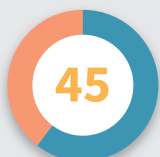
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

10 **13**



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

6 **14**
11 **12**



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

- -
- -
- -
17 **28**



FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

- -
- -
- -
- -

Milano

Dipendenti



20



12

	TEMPO DEDICATO	Full-time	11	12
		Part-time	9	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	11	6
		Decentrato	9	6
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	2	4
		35 - 45	5	3
		45 - 55	10	4
		più di 55	3	1
	FORMAZIONE	Obbligo	5	4
		Superiori	11	3
		Università	4	4
		Master	-	1
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	1
		Tecnico qualificato	17	9
		Tecnico esecutivo	-	1
		Altro	3	1
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	5	4
		6-10 anni	4	3
		11-15 anni	3	2
		16-20 anni	3	3
		21-30 anni	4	-
		Oltre 30 anni	1	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	3	3
		CGIL	9	1
		Azienda	7	7
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	1	1
		Altro	-	-



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
70
5 mesi +7 gg
55

Totali

-
2 mesi e 1/2 + 93 gg.
34
-



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016

21

13

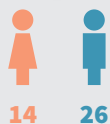
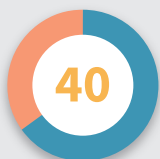
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

10 **10**



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

- -
- -



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

- -
- -
- -
14 **26**



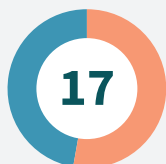
FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

10 **23**
4 **3**
- -
- -

Monza e Brianza

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	7	8
		Part-time	1	1
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	3	7
		Decentrato	5	2
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	3	5
		35 - 45	-	1
		45 - 55	4	3
		più di 55	1	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	6	5
		Università	2	4
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	-
		Tecnico qualificato	-	-
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	3	6
		6-10 anni	1	1
		11-15 anni	-	1
		16-20 anni	3	1
		21-30 anni	1	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	8	8
		CGIL	-	-
		Azienda	-	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
Altro	-	1		



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

Totali

-
-
-
-

-
-
-
-



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016



Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

12 **12**



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

-
-



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

-
-
-
-



FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

-
-
-
-

Pavia

Dipendenti







	TEMPO DEDICATO	Full-time	6	3
		Part-time	1	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	2	1
		Decentrato	5	2
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
		35 - 45	3	2
		45 - 55	3	1
		più di 55	1	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	6	2
		Università	1	1
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	1	-
		Tecnico qualificato	6	3
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	2	-
		6-10 anni	-	1
		11-15 anni	1	1
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	4	1
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	1
		CGIL	4	1
		Azienda	-	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	3	-
		Altro	-	1

			Totali	Totali
 GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio		-	-
	Malattia		-	-
	Permessi		-	-
	Altro Legge 104		-	-
 TURNOVER	Personale al 31.12.2016	 	Ingressi 2017  -  - 	Uscite 2017  -  - 

Volontari

16



 TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali	-	5
 SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	-	-
	Decentrato	-	-
 ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
	35 - 45	-	-
	45 - 55	-	-
	più di 55	-	16
 FORMAZIONE	Obbligo	-	10
	Superiori	-	6
	Università	-	-
	Master	-	-

Sondrio

Dipendenti

13



	TEMPO DEDICATO	Full-time	7	-
		Part-time	6	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	3	-
		Decentrato	10	-
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	3	-
		35 - 45	5	-
		45 - 55	3	-
		più di 55	2	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	10	-
		Università	3	-
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	2	-
		Tecnico qualificato	11	-
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	6	-
		6-10 anni	1	-
		11-15 anni	1	-
		16-20 anni	1	-
		21-30 anni	3	-
		Oltre 30 anni	1	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	-	-
		Azienda	11	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	2	-
		Altro	-	-

		Totali	Totali
 GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio	-	-
	Malattia	42	-
	Permessi	139	-
	Altro Legge 104	319	-
 TURNOVER	Personale al 31.12.2016	12	-
	Ingressi 2017	 1  - 	Uscite 2017  -  - 





Volontari



9



7


 TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali	10	10
 SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale Decentrato	1 8	3 4
 ETÀ (IN ANNI)	meno di 35 35 - 45 45 - 55 più di 55	- 1 - 8	- - 1 6
 FORMAZIONE	Obbligo Superiori Università Master	1 7 1 -	- 7 - -










Ticino Olona

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	6	2
		Part-time	3	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	4	1
		Decentrato	5	1
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	3	1
		35 - 45	2	1
		45 - 55	-	-
		più di 55	4	-
	FORMAZIONE	Obbligo	2	-
		Superiori	4	2
		Università	3	-
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	1	-
		Tecnico qualificato	7	2
		Tecnico esecutivo	1	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	2	1
		6-10 anni	4	-
		11-15 anni	1	1
		16-20 anni	1	-
		21-30 anni	1	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	1	3
		Azienda	-	1
		Settore pubblico	1	-
		Nessuna	-	-
		Altro	-	5

	GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio	Totale	-	Totale	-
		Malattia		32		12
		Permessi		20		-
		Altro Legge 104		206		-

	TURNOVER	Personale al 31.12.2016	 	Ingressi 2017	Uscite 2017
				 -  -  +	 -  -  -

Volontari





4



-




4

	TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali	-	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale Decentrato	- -	- -
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35 35 - 45 45 - 55 più di 55	- - - -	- - - -
	FORMAZIONE	Obbligo Superiori Università Master	- - - -	- - - -

Dipendenti

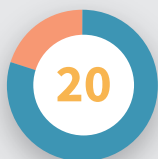






	TEMPO DEDICATO	Full-time	3	3
		Part-time	-	1
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	1	2
		Decentrato	2	2
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
		35 - 45	3	1
		45 - 55	-	3
		più di 55	-	-
	FORMAZIONE	Obbligo	-	-
		Superiori	2	3
		Università	1	1
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	-	-
		Tecnico qualificato	-	-
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	3	4
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	1	1
		6-10 anni	1	1
		11-15 anni	1	2
		16-20 anni	-	-
		21-30 anni	-	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	-	-
		Azienda	-	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
		Altro	-	-

	GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO	Infortunio		Totali	Totali
		Malattia		-	-
		Permessi		18	25
		Altro Legge 104		12	-
				-	-

	TURNOVER	Personale al 31.12.2016		Ingressi 2017	Uscite 2017
				 -  -  +	 -  -  -

Volontari



	TEMPO DEDICATO	Ore medie settimanali	8	10
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale Decentrato	- -	- -
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35 35 - 45 45 - 55 più di 55	- - - 4	- - 3 13
	FORMAZIONE	Obbligo Superiori Università Master	- - - -	- - - -

Varese

Dipendenti



	TEMPO DEDICATO	Full-time	8	6
		Part-time	3	-
	SEDE DI LAVORO	Ufficio centrale	4	4
		Decentrato	7	2
	ETÀ (IN ANNI)	meno di 35	-	-
		35 - 45	5	1
		45 - 55	1	3
		più di 55	5	2
	FORMAZIONE	Obbligo	3	1
		Superiori	8	1
		Università	-	4
		Master	-	-
	INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	Politico	5	-
		Tecnico qualificato	6	6
		Tecnico esecutivo	-	-
		Altro	-	-
	ESPERIENZA ALL'INCA	1-5 anni	2	2
		6-10 anni	1	1
		11-15 anni	4	2
		16-20 anni	-	1
		21-30 anni	4	-
		Oltre 30 anni	-	-
	ESPERIENZE PREGRESSE	INCA	-	-
		CGIL	-	-
		Azienda	2	-
		Settore pubblico	-	-
		Nessuna	-	-
		Altro	-	-



GIORNATE DI ASSENZA DAL LAVORO

Infortunio
Malattia
Permessi
Altro Legge 104

Totali

-
25
20
-

Totali

-
-
-
-



TURNOVER

Personale
al 31.12.2016

9

6

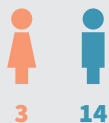
Ingressi 2017



Uscite 2017



Volontari



TEMPO DEDICATO

Ore medie
settimanali

-

-



SEDE DI LAVORO

Ufficio centrale
Decentrato

-

-

-

-



ETÀ (IN ANNI)

meno di 35
35 - 45
45 - 55
più di 55

-

-

-

-

-

-

-

-



FORMAZIONE

Obbligo
Superiori
Università
Master

-

-

-

-

-

-

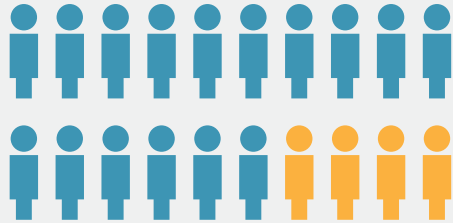
-

-

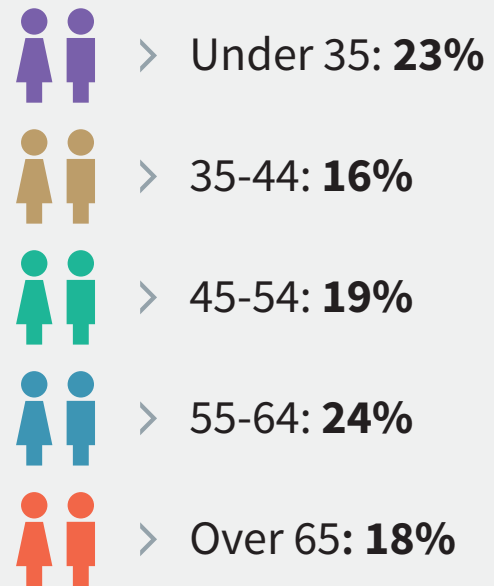
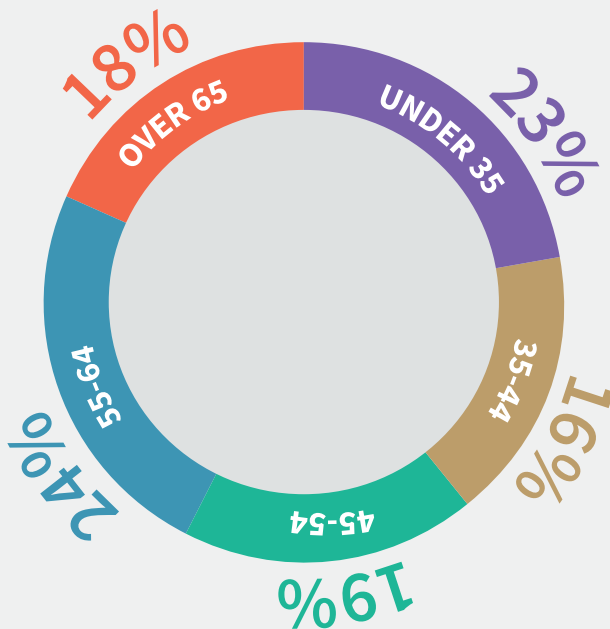
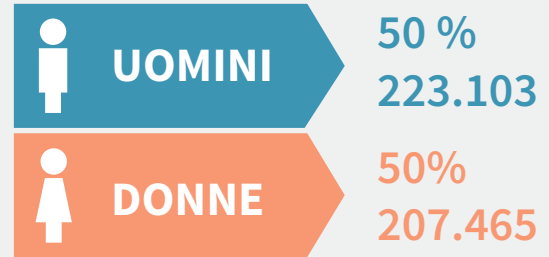
Gli utenti

Tutti coloro che si rivolgono agli uffici di INCA per istruire una pratica, per chiedere il patrocinio in una causa o anche solo per ricevere una semplice informazione sono utenti di INCA. Non sempre coloro che richiedono una consulenza ai nostri operatori sono consapevoli di godere di un diritto che merita tutela. Infatti, spesso le persone portano all'attenzione degli operatori la propria situazione di disagio, scoprendo di poter usufruire di aiuti e supporti, a cui già in realtà hanno diritto, ma dei quali non conoscevano l'esistenza: questo significa per INCA essere riconosciuto come un soggetto competente, che sta vicino alle persone ed attento ai loro bisogni complessivi. Il lavoro di tutela che INCA svolge quotidianamente consente inoltre di evidenziare i limiti e le carenze del sistema normativo delle tutele, o le difficoltà nella sua concreta attuazione: la raccolta di queste evidenze permette alla CGIL di orientare il proprio lavoro negoziale, sia nell'ambito del rapporto con lo Stato, sia con le controparti datoriali. L'analisi degli utenti che si sono rivolti a INCA nel 2017 è riportata nella seguente infografica.

Italiani: 77% > 339.283



Stranieri: 23% > 91.285



I consulenti

I consulenti che assistono gli INCA territoriali nel servizio all'utenza sono professionisti, avvocati, medici legali o medici del lavoro. Tutti i consulenti lavorano negli INCA territoriali con rapporti di tipo convenzionale, che sono instaurati secondo le disposizioni regolamentari stabilite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e della CGIL.

Gli acquisti

Come ogni struttura organizzata, INCA in Lombardia si avvale di fornitori qualificati per l'approvvigionamento delle proprie risorse. Per perseguire economie di scala e raggiungere una maggiore efficienza nel sistema, la struttura regionale ha il compito di:

- selezionare e gestire le forniture di materiali di consumo;
- in riferimento alla formazione, selezionare i docenti più competenti, per offrire una specializzazione qualificata ai propri operatori;
- fornire e gestire gli strumenti informativi necessari all'operatività insieme a Sintel. Per svolgere un'attività complessa e strutturata, come quella svolta da INCA, occorrono infatti sia degli strumenti adeguati in grado di facilitare il lavoro degli operatori, sia un fornitore, Sintel, in grado di collaborare e supportare al meglio le strutture, proprio perché operante all'interno del sistema CGIL Lombardia.

*“INCA sempre a fianco delle persone
per la tutela e l’affermazione dei loro
diritti ”*



ROBERTA ORLANDO - INCA VARESE

Gli attori del sistema istituzionale

Sono numerosi gli enti e le istituzioni con cui INCA Lombardia intrattiene relazioni, sia nella sua attività quotidiana di servizio e di tutela, sia in quanto si trova per sua natura inserita in un sistema complesso di rapporti interni ed esterni alla CGIL.

Tali relazioni possono essere di varia natura, attraversando un ampio spettro che va dal controllo che alcune autorità esercitano sul patronato alla reciprocità e collaborazione attiva che si stabilisce con altri soggetti con cui INCA intraprende percorsi comuni finalizzati alla tutela dei diritti dei propri assistiti.

Tra le relazioni “passive”, ovvero quelle che stabiliscono un controllo e pongono delle regole all’attività dell’ INCA, figurano quelle con le istituzioni centrali, come Parlamento, Governo, Magistratura, che varano norme e regolamenti atti a disciplinare sia l’attività del Patronato sia l’intero sistema di sicurezza sociale in cui l’INCA opera.

Un altro esempio è l’attività di controllo esercitata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, cui sono sottoposti tutti gli enti di patronato: gli ispettori del Ministero esercitano un’attività ispettiva ben definita sia sul paniere di prestazioni che misura l’attività del patronato ai fini del finanziamento pubblico, sull’organizzazione dei servizi che deve rispettare precisi e stringenti criteri qualitativi e quantitativi.

Con molti altri soggetti, di diversa natura, l’INCA costruisce invece relazioni di carattere “attivo” nel suo agire quotidiano:

- gli enti previdenziali e assicurativi che rappresentano una controparte nella gestione delle pratiche;
- gli enti locali (come ASST, Comuni, Regione Lombardia), in quanto anch’essi possono rappresentare la controparte nella gestione delle pratiche, in quanto erogatori di prestazioni, ma anche perché in molti casi ricoprono ruoli di controllo nella filiera di rilascio di determinate prestazioni;
- i fondi di previdenza complementare, sia italiani che esteri, verso i quali INCA svolge attività di

patrocinio e verifica delle prestazioni;

- gli altri Enti di patronato con cui si cerca di costruire attività in comune per ottenere risultati nei confronti con le controparti istituzionali;
- infine, con tutte le strutture della CGIL e le Camere del Lavoro, come abbiamo già avuto modo di approfondire in altre parti di questo lavoro, esiste un rapporto dialettico fortissimo e un dialogo reciproco fortissimo.

In conclusione, si può affermare che gli attori presenti sulla scena relazione dell'INCA sono tanti e diversi e le relazioni che si instaurano con essi hanno ricadute fortissime sul lavoro quotidiano delle strutture, in quanto sono determinanti per descrivere il panorama normativo e le modalità organizzative in cui si svolge la nostra attività.

“Grazie all’INCA le persone risolvono i loro problemi e mi dimostrano la loro gratitudine”



BARBARA ROCCA - INCA SONDRIO