

“I CAF e i Patronati come infrastruttura sociale di prossimità: il ruolo strategico in Lombardia in un contesto di crisi dei servizi sociali”

A cura di



“Articolo 3”- Lavoro, Fisco e Cittadinanza è un'organizzazione non profit, apartitica e fondata sull'ampia partecipazione, che agisce fra Pioltello, Milano e la Martesana, che organizza attività culturali e fornisce assistenza fiscale e legale ai suoi soci.

© 2025

Indice

1. Introduzione
2. Quadro teorico e contesto emergente
3. Il modello CAF / Patronato: funzioni, risorse, vincoli
4. Dati nazionali significativi
5. Dati regionali e locali: la Lombardia e alcune province
6. Analisi qualitativa: funzioni sociali oltre le pratiche
7. Valutazione dell'impatto: metriche possibili (es. SROI)
8. Limiti, rischi e criticità
9. Proposte operative e raccomandazioni politiche
10. Conclusioni

Introduzione

Il sistema di welfare territoriale italiano sta attraversando una fase di profonda trasformazione. La crescente domanda di sostegno sociale, alimentata dall'invecchiamento della popolazione, dalla diffusione di nuove povertà e dalla presenza di cittadini stranieri con percorsi complessi di integrazione, si confronta con la riduzione delle risorse pubbliche e con la difficoltà degli enti locali nel garantire un'assistenza continuativa. In Lombardia, la regione più popolosa del Paese, tali dinamiche risultano particolarmente evidenti: i comuni segnalano la carenza di personale nei servizi sociali, le liste d'attesa si allungano e le tradizionali reti familiari di sostegno mostrano segni di indebolimento.

In questo contesto si colloca l'azione dei Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e dei Patronati. Nati per gestire pratiche fiscali e previdenziali, essi hanno progressivamente assunto una funzione più ampia, trasformandosi in veri e propri **sportelli di prossimità sociale**. La loro capillarità sul territorio, con circa 20.000 punti di erogazione a livello nazionale³, consente un accesso diffuso e diretto, spesso in aree dove gli sportelli pubblici sono assenti o non sufficientemente attrezzati. A differenza di altre forme di consulenza, i servizi sono perlopiù gratuiti o prevedono oneri simbolici, condizione che garantisce l'accesso anche alle persone con minori risorse economiche.

La loro rilevanza non può essere ridotta al conteggio delle pratiche evase. Questi presidi intercettano bisogni sociali che non trovano risposta altrove: anziani soli che necessitano di orientamento per pensioni e indennità, famiglie impoverite in cerca di sostegni, cittadini stranieri che affrontano percorsi di regolarizzazione. La presenza fisica di operatori in grado di tradurre la complessità normativa in risposte comprensibili diventa, di fatto, un atto di inclusione sociale.

I dati disponibili confermano questa centralità. In Lombardia si stima che ogni anno centinaia di migliaia di cittadini si rivolgano a tali sportelli per ottenere assistenza, e il confronto con i volumi delle prestazioni sociali erogate dall'INPS — oltre **417.000 trattamenti di invalidità civile vigenti nella sola regione nel 2023**⁴ — mostra quanto i CAF e i Patronati rappresentino un canale privilegiato di accesso ai diritti. Inoltre, misurazioni indipendenti dell'impatto sociale indicano che per ogni euro investito nelle attività dei CAF si generano **2,60 euro di benefici sociali**², un ritorno che evidenzia la capacità di produrre valore ben oltre l'ambito tecnico-amministrativo.

Lo **studio** che segue intende analizzare in profondità questa funzione, adottando un approccio di valutazione ispirato ai modelli di indagine socio-economica che si concentrano su dati, impatti e ricadute territoriali. L'obiettivo è duplice: fornire una base scientifica per misurare il ruolo dei CAF e dei Patronati nella tenuta del sistema sociale lombardo, e al tempo stesso restituire una narrazione comunicabile e notiziabile, capace di rendere visibile l'importanza di queste strutture in un momento di crescente fragilità del welfare pubblico.

Note:

² Associazione CAF, *Bilancio 2023: i numeri salienti*.

³ *Rapporto "I CAF ad un bivio"*, CGIL Lombardia, 2017.

⁴ INPS, *Rendiconto Sociale Lombardia*, 2023.

2. Quadro teorico e contesto emergente

Negli ultimi decenni il sistema di welfare in Italia ha attraversato una transizione che molti studiosi hanno definito come passaggio da un modello “universalistico” a un modello “residuale e selettivo”. A partire dagli anni Novanta, i processi di decentramento amministrativo, le politiche di contenimento della spesa pubblica e l’accento posto sulla responsabilità individuale hanno progressivamente ridimensionato il ruolo dei comuni e delle strutture pubbliche nella gestione dei servizi socio-assistenziali. La conseguenza più visibile è la progressiva rarefazione degli sportelli comunali dedicati all’ascolto e all’accoglienza, spesso ridotti a front-office burocratici con personale insufficiente.

In Lombardia, regione caratterizzata da forti dinamiche demografiche ed economiche, questi cambiamenti si sono manifestati con maggiore evidenza. La popolazione residente ha superato i **10 milioni di abitanti**¹, con un’età media in costante crescita: gli over 65 rappresentano ormai più del 23% del totale. Parallelamente, la struttura familiare tradizionale, che un tempo svolgeva un ruolo di “welfare invisibile”, si è indebolita: aumentano i nuclei monoparentali, le famiglie con entrambi i genitori lavoratori e i casi di anziani che vivono soli. Si registra inoltre una presenza significativa di cittadini stranieri, pari a circa l’11% della popolazione regionale², che porta con sé nuove esigenze di inclusione, regolarizzazione giuridica e accesso ai diritti.

Questi fenomeni convergono in un quadro che può essere descritto come “**vuoto di prossimità**”: la distanza crescente tra cittadini e istituzioni, non tanto sul piano normativo — poiché i diritti sociali rimangono formalmente garantiti — quanto sul piano pratico e relazionale. La difficoltà di accedere ai servizi, la complessità delle procedure e l’assenza di intermediari comprensibili alimentano sentimenti di esclusione e sfiducia.

La teoria del **welfare mix**, ampiamente trattata nella letteratura di politiche sociali, interpreta questo scenario come una redistribuzione delle funzioni di protezione tra pubblico, privato e terzo settore. In tale contesto i CAF e i Patronati assumono una posizione ibrida e peculiare: istituiti e regolati dallo Stato, finanziati in parte con risorse pubbliche, ma gestiti da organizzazioni sociali, essi si collocano a metà strada tra istituzioni formali e reti comunitarie. La loro funzione non è puramente tecnica, bensì di **mediazione sociale**: decodificano la complessità normativa, accompagnano i cittadini nei processi di richiesta e garantiscono che i diritti previsti diventino effettivi.

Un ulteriore elemento di contesto riguarda la **digitalizzazione dei servizi pubblici**. Negli ultimi anni, la spinta alla semplificazione amministrativa ha portato alla creazione di piattaforme telematiche per pensioni, indennità di invalidità, bonus fiscali, assegni familiari e altre prestazioni. Se da un lato questo processo risponde all’esigenza di efficienza e riduzione dei tempi, dall’altro ha creato nuove disuguaglianze: chi non possiede competenze digitali, dispositivi adeguati o conoscenze linguistiche rischia di restare escluso. In Lombardia, regione con un’alta percentuale di popolazione anziana, questo problema è particolarmente evidente. I CAF e i Patronati colmano questo divario assumendo il ruolo di “**ponti digitali**”, consentendo l’accesso anche a chi altrimenti non potrebbe interagire con la Pubblica Amministrazione.

La dimensione relazionale è altrettanto cruciale. La letteratura sociologica sottolinea che la prossimità non è soltanto geografica o logistica, ma anche emotiva e fiduciaria. Un servizio è “di prossimità” quando offre **presenza, ascolto e accompagnamento**, costruendo un rapporto di fiducia con l’utente. In questo senso i CAF e i Patronati non sono soltanto uffici che producono documenti, ma **infrastrutture relazionali** che generano capitale sociale: rafforzano i legami di comunità, creano reti informali di sostegno, restituiscono dignità a cittadini che si percepiscono marginalizzati.

Le evidenze empiriche confermano questa funzione. Il fenomeno della **domanda sociale inespressa**, studiato da vari osservatori territoriali, mostra come ampie fasce di popolazione non si rivolgano ai servizi pubblici anche quando ne avrebbero diritto, per timore, sfiducia o scarsa comprensione delle procedure. La presenza di uno sportello intermedio, gratuito e riconoscibile, riduce questa asimmetria e favorisce l'accesso ai diritti. Non è un caso che molte persone si rechino ai CAF e ai Patronati non solo per pratiche fiscali o previdenziali, ma per chiedere informazioni generiche su bonus, agevolazioni, prestazioni sanitarie o sociali, segnalando un bisogno più ampio di orientamento.

In questo contesto, la Lombardia rappresenta un **caso paradigmatico**. L'elevata densità abitativa, la forte presenza di cittadini immigrati, il progressivo invecchiamento e la pressione economica su famiglie e lavoratori rendono la regione un laboratorio avanzato per comprendere il ruolo di queste strutture. Il volume delle prestazioni sociali attive presso l'INPS regionale — oltre **737.000 trattamenti tra previdenziali e assistenziali nel 2023**⁴ — costituisce l'universo con cui i CAF e i Patronati interagiscono quotidianamente, trasformando numeri e norme in esperienze concrete di cittadinanza.

Si può dunque affermare che i CAF e i Patronati non siano soltanto un segmento tecnico del sistema amministrativo, ma **presidi indispensabili per la tenuta della coesione sociale**. Essi incarnano la logica del welfare di prossimità, rispondendo al duplice bisogno di efficienza amministrativa e di relazione umana. Il quadro teorico qui delineato mostra come la loro funzione sia oggi più necessaria che mai, soprattutto in un territorio come la Lombardia, dove la complessità sociale ed economica richiede una rete di sportelli in grado di garantire accesso, equità e inclusione.

Note:

¹ ISTAT, *Indicatori demografici per regione – Lombardia*, 2023.

² Regione Lombardia, *Osservatorio regionale immigrazione*, Rapporto 2023.

⁴ INPS, *Rendiconto Sociale Lombardia*, 2023.

3. Il modello CAF e Patronato: funzioni, risorse e vincoli

I Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e i Patronati sono due istituti distinti, regolati da normative specifiche, ma accomunati dal fatto di operare come intermediari tra cittadini e amministrazione pubblica. Entrambi si collocano in un'area "ibrida" del sistema italiano: non sono enti pubblici, ma neppure soggetti privati in senso stretto, poiché la loro attività è disciplinata dalla legge e finanziata almeno in parte da risorse statali. Questa caratteristica li rende presidi peculiari del welfare nazionale, capaci di unire competenza tecnica, radicamento territoriale e finalità sociale.

3.1. I Centri di Assistenza Fiscale (CAF)

I CAF sono stati istituiti dal **D.Lgs. 9 luglio 1997, n. 241** come soggetti autorizzati a prestare assistenza fiscale ai contribuenti. Essi operano principalmente nella compilazione delle dichiarazioni dei redditi (modelli 730 e Redditi PF), nella gestione di pratiche relative a ISEE e bonus sociali, e nell'intermediazione di comunicazioni con l'Agenzia delle Entrate e con l'INPS. Possono essere promossi da organizzazioni sindacali, associazioni di categoria, professionisti o altri enti collettivi.

La loro funzione originaria era essenzialmente tecnica: semplificare la relazione tra cittadini e fisco, alleggerendo la Pubblica Amministrazione dal carico di milioni di dichiarazioni e controlli. Nel tempo, però, l'ambito di intervento si è ampliato, includendo anche prestazioni di carattere sociale e assistenziale: molti CAF gestiscono pratiche di accesso a contributi comunali, bonus energetici, assegni familiari e misure di sostegno alla povertà. In tal modo hanno progressivamente assunto un ruolo di **porta d'ingresso al sistema del welfare**, soprattutto per le fasce più fragili della popolazione.

3.2. I Patronati

I Patronati hanno una storia più lunga e consolidata. Sono disciplinati dalla **Legge 30 marzo 2001, n. 152**, che ne definisce finalità, organizzazione e modalità di finanziamento. La norma riconosce ai patronati la funzione di "assistenza e tutela gratuita dei lavoratori, dei pensionati e di tutti i cittadini, italiani e stranieri, nella realizzazione dei diritti previdenziali, assistenziali e di immigrazione".

Le principali aree di attività includono:

- pratiche pensionistiche (vecchiaia, invalidità, reversibilità);
- sostegni per disoccupazione, maternità, malattia, infortuni sul lavoro;
- consulenza e assistenza in materia di invalidità civile e accompagnamento;
- pratiche per cittadini stranieri (permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, cittadinanza);
- orientamento generale su prestazioni sociali e diritti connessi.

Il finanziamento dei patronati avviene attraverso un **fondo statale alimentato da una percentuale (0,199%) dei contributi previdenziali obbligatori**. La legge prevede un sistema di remunerazione a punteggio: ogni pratica viene valutata in base a complessità e impatto sociale, e i patronati ricevono rimborsi proporzionati. Questo meccanismo garantisce un controllo da parte del Ministero del Lavoro, ma comporta anche vincoli significativi: i patronati devono documentare in modo preciso ogni pratica, sottoporsi a verifiche periodiche e rispettare standard organizzativi rigorosi.

3.3. Risorse e limiti del sistema

Sia i CAF che i Patronati beneficiano di un sostegno pubblico indiretto, ma la loro sostenibilità si regge su un equilibrio fragile. I CAF si finanziano con una combinazione di contributi degli utenti, convenzioni con enti locali e rimborsi da parte dell'Agenzia delle Entrate per l'elaborazione delle dichiarazioni. I Patronati, pur essendo sostenuti dal fondo statale, subiscono da anni una progressiva riduzione dei finanziamenti, che ha imposto razionalizzazioni e riduzioni di personale.

I vincoli principali che emergono sono tre:

1. **Vincoli economici:** il ridimensionamento delle risorse pubbliche e la rigidità del sistema di punteggi riducono la capacità di ampliare l'offerta, proprio mentre cresce la domanda sociale.
2. **Vincoli organizzativi:** l'eterogeneità territoriale comporta che alcune province siano ben coperte da sportelli, mentre altre presentano vuoti di presidio.
3. **Vincoli normativi:** le pratiche riconosciute ai fini del rimborso ministeriale non sempre corrispondono alle domande reali dei cittadini; molte attività di ascolto, orientamento o accompagnamento non generano punteggi e restano quindi non contabilizzate, pur avendo grande impatto sociale.

3.4. Una funzione che va oltre la norma

Al di là degli aspetti normativi e finanziari, la funzione di CAF e Patronati va interpretata in senso più ampio. Essi operano come **strumenti di inclusione attiva**, colmando i vuoti lasciati da un welfare pubblico in difficoltà e riducendo le disuguaglianze nell'accesso ai diritti. Le loro attività, spesso invisibili nei rendiconti ufficiali, comprendono il sostegno a persone anziane con difficoltà cognitive, l'assistenza a famiglie straniere con barriere linguistiche, la prevenzione di errori burocratici che potrebbero comportare la perdita di prestazioni essenziali.

In Lombardia, dove la pressione demografica e sociale è particolarmente alta, questa funzione è cruciale. Gli sportelli si configurano come **infrastrutture sociali di base**, analoghe a quelle sanitarie o scolastiche, capaci di garantire stabilità al tessuto sociale. La loro azione non si limita a semplificare la burocrazia: contribuisce a preservare la coesione delle comunità e a rendere effettivo il principio di uguaglianza sostanziale sancito dall'art. 3 della Costituzione.

Note:

- D.Lgs. 9 luglio 1997, n. 241, *Norme di semplificazione degli adempimenti dei contribuenti in materia di imposte sui redditi e IVA*.
- Legge 30 marzo 2001, n. 152, *Nuova disciplina per gli istituti di patronato e di assistenza sociale*.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Relazione annuale sul funzionamento dei patronati*, 2022.

4. Dati nazionali significativi

Per valutare il peso sociale dei CAF e dei Patronati è necessario partire da una ricognizione complessiva del quadro nazionale. L'Italia si distingue per la presenza di una rete capillare di sportelli che non ha eguali in Europa: si stimano circa **20.000 punti di erogazione**³, distribuiti tra grandi città, periferie e piccoli comuni. Questa diffusione rende tali strutture facilmente accessibili alla popolazione e consente di colmare i vuoti lasciati dagli sportelli pubblici, spesso ridimensionati dai processi di razionalizzazione amministrativa e dalla carenza di personale. La loro presenza nelle aree interne e nei piccoli centri assume particolare importanza: laddove i servizi comunali sono ridotti all'essenziale, i CAF e i Patronati rappresentano gli unici presidi in grado di fornire orientamento e supporto immediato ai cittadini.

Il volume delle attività testimonia l'ampiezza del fenomeno. Nel solo triennio 2019-2021 i patronati hanno gestito oltre **70 milioni di pratiche complessive**, con una media superiore ai **23 milioni di pratiche l'anno**¹. Si tratta di pensioni, indennità, pratiche di invalidità, richieste di disoccupazione, maternità, malattia, infortuni, permessi di soggiorno e numerose altre procedure di tutela che, senza questa intermediazione, graverebbero direttamente sugli uffici dell'INPS e del Ministero del Lavoro. Analogamente, sul versante fiscale i CAF italiani hanno elaborato nel solo 2022 più di **17 milioni di dichiarazioni dei redditi**, cui si aggiungono milioni di pratiche ISEE, richieste di bonus e agevolazioni sociali². Il dato è impressionante se rapportato alla popolazione attiva: significa che una quota molto rilevante dei contribuenti italiani si affida regolarmente a questi intermediari.

Oltre a garantire accesso e prossimità, i CAF e i Patronati svolgono una funzione di efficienza per lo Stato. Delegare a questi soggetti l'assistenza ai cittadini significa alleggerire gli uffici pubblici da una mole enorme di pratiche e al contempo ridurre il rischio di errori e contenziosi. Le domande presentate dai patronati arrivano infatti già corrette e complete, con un risparmio considerevole in termini di tempi e di costi amministrativi. Per i cittadini, invece, il valore sta nella possibilità di ricevere gratuitamente — o con un onere simbolico — un servizio che spesso decide della possibilità di accedere a una pensione, a un'indennità di invalidità o a un sostegno economico vitale. Questo aspetto è cruciale soprattutto per le fasce più fragili: anziani soli, persone con scarsa alfabetizzazione digitale, cittadini stranieri e famiglie a basso reddito, che senza questa mediazione sarebbero di fatto esclusi dai diritti loro spettanti.

L'impatto non è solo organizzativo, ma anche economico e sociale. Secondo i calcoli dell'Associazione CAF, ogni euro investito in queste attività genera **2,60 euro di benefici sociali**². Questo indice di ritorno sociale dell'investimento (SROI) tiene conto non solo delle prestazioni attivate, ma anche dei risparmi indiretti: minore ricorso alla giustizia per contenziosi, minore pressione sui servizi sociali comunali, riduzione dei costi di esclusione e marginalità. Rapportando questo valore ai finanziamenti pubblici destinati annualmente al sistema dei patronati — circa **300 milioni di euro** — emerge che l'impatto sociale prodotto supera di gran lunga l'investimento statale.

La lettura dei dati nazionali mostra dunque come i CAF e i Patronati non possano essere interpretati semplicemente come uffici di pratiche fiscali o previdenziali, ma come **infrastrutture sociali di sistema**, che assicurano il funzionamento quotidiano del welfare italiano e contribuiscono alla coesione delle comunità. Il loro operato non solo traduce norme e regolamenti in prestazioni concrete, ma rende effettivi i diritti di milioni di cittadini, in particolare di coloro che avrebbero più difficoltà a difendersi da soli nella complessità burocratica.

Note:

¹ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Relazione sul funzionamento dei Patronati*, 2022.

² Associazione CAF, *Bilancio 2023: i numeri salienti*.

³ *Rapporto "I CAF ad un bivio"*, CGIL Lombardia, 2017.

5. Dati regionali e locali: la Lombardia e alcune province

Dopo aver delineato il quadro nazionale, è necessario concentrare l'attenzione sulla Lombardia, la regione più popolosa d'Italia e una delle aree in cui la pressione sui servizi sociali è più evidente. Con oltre **10 milioni di abitanti** e una densità abitativa superiore ai 400 abitanti per km²¹, la Lombardia rappresenta un osservatorio privilegiato per comprendere l'impatto dei CAF e dei Patronati come infrastrutture di prossimità. La complessità demografica, caratterizzata da un progressivo invecchiamento della popolazione e da una significativa presenza di cittadini stranieri (circa l'11% del totale²), si traduce in una domanda sociale elevata e diversificata, che non trova sempre risposte adeguate nei servizi comunali.

Gli indicatori ufficiali dell'INPS permettono di avere una misura di questa pressione. Nel 2023 in Lombardia risultavano attivi oltre **417.000 trattamenti per invalidità civile**³, a cui si aggiungono più di **737.000 prestazioni previdenziali e assistenziali complessive** erogate dalla direzione regionale nello stesso anno⁴. Questi numeri, che fotografano soltanto una parte del fabbisogno, mostrano quanto sia ampia la platea di cittadini che necessita di accompagnamento e tutela nelle procedure di accesso ai diritti. Una quota rilevante di queste pratiche passa attraverso i Patronati, che diventano i principali mediatori tra l'utenza e l'amministrazione pubblica.

La dimensione fiscale è altrettanto significativa. In Lombardia i CAF elaborano ogni anno centinaia di migliaia di dichiarazioni dei redditi, pratiche ISEE e richieste di bonus. Una delle principali strutture operanti nella regione assiste da sola **oltre un milione di utenti all'anno**⁵, segno di una domanda che non si limita alla consulenza fiscale, ma comprende sempre più spesso bisogni di natura sociale: domande di sostegni comunali, orientamento su misure di contrasto alla povertà, accesso a prestazioni per famiglie e anziani.

I dati provinciali confermano questa tendenza. A Sondrio, ad esempio, nel periodo 2021-2024 il sistema CAF ha gestito **oltre 101.000 pratiche**, mentre il Patronato ha seguito più di **96.000 utenti**, con un aumento del 26% delle pratiche sanitarie nello stesso arco di tempo⁶. Si tratta di un territorio montano e periferico, dove la capillarità degli sportelli diventa determinante per colmare le distanze fisiche e istituzionali. A Milano, invece, il **Rendiconto sociale INPS provinciale** documenta oltre **126.000 prestazioni legate all'invalidità civile** nel 2023⁷, un dato che da solo giustifica la presenza di una rete di patronati in grado di assistere le persone nella gestione di pratiche spesso complesse e lunghe.

La varietà territoriale è un altro elemento da sottolineare. In province come Bergamo e Brescia, caratterizzate da una forte presenza di cittadini stranieri e da una rete industriale diffusa, gli sportelli dei patronati sono particolarmente impegnati nelle pratiche relative all'immigrazione, al lavoro e alla previdenza, oltre che nelle procedure legate alla sicurezza sul lavoro. A Monza e Brianza, territorio densamente popolato e segnato da un tessuto di piccole imprese, emergono con frequenza richieste legate alla gestione dei rapporti di lavoro e alle tutele di maternità e disoccupazione. In aree come Cremona o Lodi, più agricole e meno urbanizzate, prevalgono le pratiche pensionistiche e le richieste di invalidità civile, a testimonianza di una popolazione mediamente più anziana.

Complessivamente, la Lombardia offre un quadro che evidenzia il valore dei CAF e dei Patronati come **presidi indispensabili di equità territoriale**. La loro funzione è duplice: da un lato garantiscono che cittadini con bisogni diversificati possano effettivamente esercitare i propri diritti, dall'altro permettono al sistema pubblico di reggere una domanda che altrimenti rischierebbe di paralizzare gli uffici amministrativi. La presenza diffusa e capillare, documentata dai bilanci sociali locali, consente di intercettare anche la cosiddetta "domanda sociale inespressa", ossia quella fascia

di popolazione che non si rivolgerebbe spontaneamente agli uffici pubblici per mancanza di fiducia, conoscenza o competenze digitali.

La Lombardia, con la sua dimensione e complessità, dimostra quindi in maniera paradigmatica che i CAF e i Patronati non sono soltanto strutture di servizio, ma **pilastri del welfare di prossimità**, capaci di sostenere la coesione sociale in un territorio segnato da forti disuguaglianze e da un costante aumento della domanda di assistenza.

Note:

¹ ISTAT, *Indicatori demografici per regione – Lombardia*, 2023.

² Regione Lombardia, *Osservatorio regionale immigrazione*, Rapporto 2023.

³ INPS, *Rendiconto Sociale Lombardia*, 2023.

⁴ Dirigentindustria, “Positivi gli indicatori del Rendiconto Sociale INPS Lombardia 2023”.

⁵ Assistenza fiscale in Lombardia, dati pubblicati su portali regionali CAF.

⁶ CISL Lombardia, *Bilancio sociale CISL Sondrio 2021-2024*.

⁷ INPS, *Rendiconto Sociale Milano*, 2023.

6. Analisi qualitativa: funzioni sociali oltre le pratiche

I numeri fotografano l'ampiezza del fenomeno, ma da soli non bastano a rendere pienamente comprensibile la portata sociale dei CAF e dei Patronati. Per coglierne il valore occorre considerare la dimensione qualitativa, che si manifesta nelle relazioni, nei processi di ascolto e orientamento, nell'accompagnamento personalizzato che queste strutture offrono a milioni di cittadini. In questo senso, il loro ruolo non può essere ridotto a una mera attività tecnico-amministrativa, poiché agiscono come veri e propri presidi di comunità.

Un primo elemento è la funzione di **ascolto e mediazione**. Molti cittadini non si recano a uno sportello esclusivamente per compilare un modulo, ma per trovare qualcuno che traduca un linguaggio burocratico complesso in parole comprensibili. La capacità di spiegare procedure e normative, di contestualizzarle e di adattarle al caso concreto è ciò che distingue un rapporto umano da una mera interazione digitale. Studi sul welfare locale hanno evidenziato come la fiducia generata da questo contatto diretto sia un fattore decisivo per l'accesso ai diritti, soprattutto per le persone più fragili¹.

Un secondo aspetto è l'**intercettazione della domanda sociale inespressa**. Molti utenti che si rivolgono a un CAF o a un Patronato per un'esigenza specifica (ad esempio la dichiarazione dei redditi o una domanda di pensione) finiscono per essere orientati anche verso altre prestazioni o servizi di cui non conoscevano l'esistenza. In questo senso gli sportelli funzionano come hub informativi che moltiplicano le opportunità di tutela. Senza questa intermediazione, numerosi diritti resterebbero di fatto inesercitati, con un costo sociale elevato in termini di esclusione.

Un ulteriore elemento qualitativo è il ruolo di **ponte digitale**. La progressiva digitalizzazione dei servizi pubblici ha aumentato la distanza tra cittadini e istituzioni, soprattutto per anziani e persone con scarsa alfabetizzazione informatica. La Lombardia, con un tasso di invecchiamento superiore alla media nazionale, rappresenta un contesto emblematico: decine di migliaia di persone non sarebbero in grado di interagire con i portali online dell'INPS o dell'Agenzia delle Entrate senza l'assistenza di un operatore. In questo caso il valore sociale non è quantificabile solo in termini di pratiche completate, ma anche come riduzione del **digital divide** e garanzia di inclusione.

Va sottolineata poi la funzione di **prevenzione del contenzioso**. L'assistenza qualificata riduce il rischio di errori e omissioni nelle pratiche, evitando conseguenze negative per i cittadini e costi aggiuntivi per lo Stato. Una domanda di invalidità presentata in maniera scorretta, ad esempio, non solo rischia di essere respinta, ma può generare lunghi procedimenti di ricorso, con aggravii di spesa pubblica e tempi dilatati. Il lavoro dei patronati in questo campo ha un valore sistemico, che va oltre il beneficio individuale.

Altrettanto rilevante è la dimensione di **inclusione sociale**. I patronati, in particolare, svolgono un ruolo fondamentale nel supporto ai cittadini stranieri: pratiche per i permessi di soggiorno, richieste di cittadinanza, ricongiungimenti familiari, orientamento ai diritti previdenziali. In Lombardia, regione che ospita oltre un milione di residenti stranieri, questa funzione è cruciale per la coesione sociale e per prevenire marginalità ed esclusione. Molti sportelli lavorano in sinergia con associazioni locali e reti del terzo settore, creando un tessuto di relazioni che rafforza il capitale sociale del territorio².

Infine, non si può trascurare il valore umano che deriva dal contatto diretto. Per una parte significativa degli utenti, recarsi a un CAF o a un Patronato significa avere la possibilità di parlare con una persona che dedica tempo e attenzione, in un contesto in cui la solitudine e l'isolamento

sono in crescita, soprattutto tra gli anziani. In questo senso, ogni pratica amministrativa diventa anche un'occasione di relazione, di riconoscimento e di dignità.

La somma di queste funzioni qualitative dimostra che i CAF e i Patronati non sono semplicemente attori di supporto tecnico, ma veri e propri **mediatori sociali**, che rendono effettivi i principi di equità e inclusione iscritti nella Costituzione. La loro azione genera benefici che difficilmente possono essere catturati dai bilanci economici, ma che sono essenziali per la tenuta complessiva del welfare e per la coesione delle comunità locali.

Note:

¹ Roberti S., *L'assistente sociale nei Patronati e CAF*, Ordine Assistenti Sociali Lazio, 2022.

² Regione Lombardia, *Osservatorio regionale immigrazione*, Rapporto 2023.

7. Valutazione dell'impatto: metriche possibili

Misurare l'impatto sociale dei CAF e dei Patronati significa andare oltre il semplice conteggio delle pratiche trattate. L'efficacia di queste strutture si manifesta infatti non solo nei numeri, ma nella capacità di generare valore economico, sociale e relazionale che si riflette sull'intero sistema di welfare. È per questo che diversi studi propongono l'utilizzo di indicatori integrati, capaci di restituire una rappresentazione più completa del fenomeno.

Un primo strumento è l'analisi del **ritorno sociale dell'investimento (SROI)**. Secondo stime recenti, ogni euro investito nei servizi dei CAF produce circa **2,60 euro di benefici sociali**¹. Questo indice tiene conto dei risparmi generati per la Pubblica Amministrazione (riduzione dei contenziosi, alleggerimento del carico burocratico, pratiche corrette sin dal primo invio), ma anche dei vantaggi per i cittadini (accesso effettivo a prestazioni economiche, riduzione dei tempi di attesa, inclusione di soggetti fragili). Applicato al finanziamento pubblico dei patronati, pari a circa 300 milioni di euro annui, significa che il valore complessivo restituito alla collettività può superare ampiamente il miliardo di euro.

Un secondo indicatore riguarda la **riduzione del digital divide**. In Lombardia, dove la popolazione anziana supera i 2,3 milioni di persone², la media di competenze digitali è più bassa rispetto alle fasce giovanili e il rischio di esclusione dai servizi online è molto alto. La presenza di operatori che accompagnano i cittadini nella compilazione di moduli telematici o nell'uso di piattaforme istituzionali rappresenta un beneficio difficilmente quantificabile in termini monetari, ma essenziale per garantire equità nell'accesso ai diritti. Un sistema di welfare moderno non può considerare inclusivo un servizio disponibile solo per chi dispone di competenze digitali avanzate: i CAF e i Patronati colmano esattamente questa frattura.

Un terzo parametro utile è il contributo alla **prevenzione del contenzioso amministrativo e giudiziario**. Errori nelle domande di pensione, invalidità o indennità di disoccupazione possono generare lunghe controversie, con costi per lo Stato e disagi per i cittadini. L'attività di correzione, verifica e accompagnamento svolta dai patronati riduce sensibilmente questa eventualità, liberando risorse che possono essere destinate ad altre aree del welfare. È un beneficio "silenzioso", perché si misura nell'assenza di ricorsi e nel buon funzionamento del sistema, ma che rappresenta un risparmio considerevole per le casse pubbliche.

Un quarto elemento riguarda la **produzione di capitale sociale**. Ogni pratica seguita non è solo un atto amministrativo, ma anche un'occasione di relazione, ascolto e costruzione di fiducia tra cittadini e istituzioni. La letteratura sociologica mostra come la fiducia nelle istituzioni sia correlata alla stabilità sociale e politica, alla propensione al rispetto delle regole e alla partecipazione civica³. In questo senso, i CAF e i Patronati agiscono come "infrastrutture relazionali": generano capitale sociale positivo, rafforzano i legami comunitari e contribuiscono alla coesione delle comunità locali.

Infine, va considerata la funzione di **equità territoriale**. In molte aree interne o periferiche, dove i servizi comunali e sanitari sono meno presenti, i CAF e i Patronati rappresentano l'unico presidio capace di accompagnare i cittadini. Qui il valore dell'impatto non si misura solo in termini di pratiche evase, ma anche come riduzione delle disuguaglianze geografiche nell'accesso ai diritti. L'Italia è caratterizzata da forti divari territoriali e i patronati contribuiscono, con la loro capillarità, a ridurre questo squilibrio.

La valutazione dell'impatto dei CAF e dei Patronati deve dunque tenere insieme tre dimensioni: **economica** (risparmio per lo Stato e valore delle prestazioni attivate), **sociale** (inclusione di cittadini

fragili, riduzione delle disuguaglianze) e **relazionale** (fiducia, capitale sociale, coesione comunitaria). Solo un approccio integrato consente di misurare adeguatamente la loro funzione, evitando di ridurla a una mera sommatoria di numeri.

Note:

¹ Associazione CAF, *Bilancio 2023: i numeri salienti*.

² ISTAT, *Indicatori demografici per regione – Lombardia*, 2023.

³ Putnam R., *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York, 2000.

8. Limiti, rischi e criticità

Se da un lato i CAF e i Patronati rappresentano un pilastro del welfare di prossimità, dall'altro è necessario considerare con realismo i limiti e i rischi che caratterizzano il loro funzionamento. Un'analisi equilibrata richiede infatti di non idealizzare queste strutture, ma di riconoscerne le fragilità interne e le condizioni esterne che possono ridurne l'efficacia.

Il primo limite riguarda la **dipendenza dai finanziamenti pubblici**. I patronati sono sostenuti dal fondo statale alimentato da una quota dei contributi previdenziali, mentre i CAF ricevono rimborsi per le dichiarazioni fiscali elaborate. Queste risorse, già ridotte negli ultimi anni, sono soggette a oscillazioni e tagli che incidono direttamente sulla capacità organizzativa. La sostenibilità del sistema dipende quindi da scelte politiche e di bilancio che non sempre tengono conto del valore sociale generato. Una contrazione dei finanziamenti rischia di tradursi in chiusura di sportelli, riduzione del personale e diminuzione della qualità del servizio¹.

Un secondo elemento critico è rappresentato dalla **rigidità del sistema di punteggi ministeriali** che regola i rimborsi ai patronati. Solo le pratiche riconosciute, formalizzate e certificate producono punteggio e quindi remunerazione. Ciò significa che molte attività ad alto valore sociale — come l'ascolto, l'orientamento generale, l'accompagnamento digitale o il sostegno implicito nella relazione — non vengono contabilizzate e restano invisibili nelle statistiche ufficiali². Questo genera uno scarto tra il lavoro realmente svolto e quello riconosciuto, con il rischio di sottovalutare la dimensione qualitativa dell'impatto.

Un terzo limite riguarda la **disomogeneità territoriale**. Sebbene la rete dei CAF e dei Patronati sia diffusa, esistono differenze significative nella distribuzione e nell'organizzazione degli sportelli. In alcune aree metropolitane l'offerta è ampia e articolata, mentre in territori periferici o montani la copertura è più debole. In Lombardia, ad esempio, province come Milano o Brescia beneficiano di una fitta rete di sportelli, mentre territori più marginali devono affrontare distanze maggiori e tempi di attesa più lunghi³. Questa asimmetria rischia di tradursi in nuove forme di disuguaglianza territoriale.

Un quarto fattore critico è il **sovraccarico di lavoro degli operatori**. La crescente domanda di servizi, unita alla riduzione delle risorse economiche, comporta carichi di lavoro molto elevati. Gli operatori dei patronati e dei CAF si trovano spesso a dover gestire non solo le pratiche, ma anche problematiche di natura sociale e relazionale per cui non sempre hanno ricevuto una formazione adeguata. Il rischio di burnout e di demotivazione professionale non è trascurabile, soprattutto in un contesto in cui il riconoscimento economico e istituzionale del loro ruolo rimane limitato⁴.

Va poi segnalato il rischio di **sostituzione del welfare pubblico**. La crescente centralità dei CAF e dei Patronati può essere interpretata come un segnale positivo di resilienza della società civile, ma anche come un sintomo di arretramento dello Stato. Se queste strutture diventano indispensabili per accedere ai diritti fondamentali, significa che la Pubblica Amministrazione non è più in grado di garantire direttamente i propri servizi in modo universale ed efficace. Questo fenomeno, definibile come "paradosso del welfare delegato", solleva interrogativi politici ed etici: fino a che punto è giusto affidare a soggetti para-istituzionali una funzione che dovrebbe essere prerogativa dello Stato?

Un'ulteriore criticità è legata alla **trasparenza e alla misurazione dei risultati**. Non tutti i CAF e i Patronati pubblicano bilanci sociali o dati dettagliati sulla propria attività, rendendo difficile una valutazione uniforme e comparabile. La mancanza di indicatori standardizzati limita la possibilità di misurare l'impatto in modo scientifico e riduce la visibilità del valore realmente prodotto⁵.

Infine, va considerato il rischio di **percezione distorta da parte dell'opinione pubblica**. Talvolta i CAF e i Patronati vengono percepiti come meri “uffici burocratici” o come strutture sindacali legate a interessi particolari, anziché come infrastrutture sociali a beneficio della collettività. Questa immagine riduttiva ne penalizza il riconoscimento sociale e può indebolirne la legittimazione politica, soprattutto in un'epoca in cui i finanziamenti pubblici sono sottoposti a crescente scrutinio⁶.

In sintesi, i limiti e le criticità dei CAF e dei Patronati non cancellano il loro valore, ma evidenziano la necessità di un sostegno istituzionale più stabile, di un miglioramento degli strumenti di misurazione e di una maggiore integrazione con i servizi pubblici locali. Solo in questo modo si potrà consolidare il loro ruolo di infrastrutture sociali, evitando che diventino vittime della stessa fragilità del welfare che cercano di colmare.

Note:

¹ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Relazione sul funzionamento dei Patronati*, 2022.

² Legge 30 marzo 2001, n. 152, *Nuova disciplina per gli istituti di patronato e di assistenza sociale*.

³ CGIL Lombardia, *Rapporto “I CAF ad un bivio”*, 2017.

⁴ OAS Lazio, Roberti S., *L'assistente sociale nei Patronati e CAF*, Atti convegno, 2022.

⁵ Acli Bergamo, *Bilancio sociale 2023*.

⁶ Econopoly – Il Sole 24 Ore, “CAF e Patronati: risorse pubbliche e trasparenza”, 2020.

9. Proposte operative e raccomandazioni politiche

L'analisi svolta finora mette in luce il valore strategico dei CAF e dei Patronati come infrastrutture sociali di prossimità, ma anche i limiti strutturali che rischiano di comprometterne la sostenibilità. Perché questo patrimonio non vada disperso, occorre pensare a un insieme di misure politiche e organizzative in grado di rafforzarne il ruolo e di riconoscerne l'impatto sociale.

Un primo intervento necessario riguarda la **stabilità dei finanziamenti**. I tagli lineari che hanno colpito i fondi dei patronati negli ultimi anni hanno messo a rischio l'equilibrio economico delle strutture e, in alcuni casi, determinato la chiusura di sportelli. La continuità delle risorse non deve essere intesa come una spesa da comprimere, ma come un investimento che produce ritorni misurabili: il già citato indice SROI dimostra che ogni euro speso genera benefici per la collettività ben superiori all'investimento iniziale¹. Garantire fondi stabili e adeguati è dunque una misura di efficienza, oltre che di equità.

Un secondo punto è la **riforma del sistema di punteggi ministeriali** che regola la remunerazione delle pratiche dei patronati. Oggi molte attività ad altissimo valore sociale, come l'orientamento, il supporto digitale, l'ascolto e l'accompagnamento, non vengono conteggiate e restano invisibili nelle statistiche. Un aggiornamento dei criteri di valutazione, che includa anche indicatori qualitativi, permetterebbe di riconoscere formalmente il lavoro svolto e di restituire una misura più fedele dell'impatto sociale generato².

Va poi rafforzata l'**integrazione con i servizi pubblici locali**. I CAF e i Patronati non dovrebbero essere percepiti come sostituti, ma come partner degli enti comunali e delle reti territoriali. Protocolli di collaborazione più stretti con i servizi sociali, le ASL e gli sportelli comunali potrebbero migliorare il coordinamento, ridurre le duplicazioni e garantire percorsi più fluidi per i cittadini. In Lombardia, dove il carico demografico e sociale è particolarmente elevato, questo tipo di integrazione potrebbe rappresentare un modello replicabile in altre regioni³.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la **formazione degli operatori**. La crescente complessità dei bisogni sociali richiede competenze che vanno oltre quelle strettamente tecniche o fiscali. È necessario sviluppare programmi di formazione continua che includano nozioni di mediazione culturale, comunicazione interculturale, competenze digitali e conoscenze di base in ambito sociale. Investire nel capitale umano significa rafforzare la qualità del servizio e prevenire fenomeni di sovraccarico e burnout⁴.

Sul piano della **trasparenza**, è auspicabile l'adozione di un sistema di rendicontazione sociale standardizzato, che obblighi i CAF e i Patronati a pubblicare ogni anno bilanci sociali con indicatori comuni: numero di pratiche trattate, categorie di utenti, distribuzione territoriale, percentuale di utenti fragili, tempo medio di gestione delle pratiche. Questo non solo migliorerebbe la misurazione dell'impatto, ma favorirebbe anche una percezione più positiva da parte dell'opinione pubblica e della politica⁵.

Infine, occorre una **strategia di comunicazione pubblica** che restituisca visibilità al lavoro dei CAF e dei Patronati. Troppo spesso essi rimangono confinati nell'immagine di uffici burocratici, mentre la loro azione ha una dimensione sociale che merita di essere raccontata. Rendere noti i dati, le storie di inclusione, i numeri relativi alle categorie più fragili servite significa non solo valorizzare queste strutture, ma anche rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

In conclusione, le proposte operative qui delineate — stabilità dei finanziamenti, revisione dei criteri di valutazione, integrazione con i servizi pubblici, formazione degli operatori,

rendicontazione sociale e comunicazione — rappresentano un insieme coerente di misure capaci di rafforzare i CAF e i Patronati nel loro ruolo di pilastri del welfare di prossimità. Non si tratta di inventare nuovi modelli, ma di consolidare e riconoscere formalmente ciò che già oggi costituisce una risorsa indispensabile per la coesione sociale e l'inclusione in Lombardia e in Italia.

Note:

¹ Associazione CAF, *Bilancio 2023: i numeri salienti*.

² Legge 30 marzo 2001, n. 152, *Nuova disciplina per gli istituti di patronato e di assistenza sociale*.

³ Regione Lombardia, *Rendiconto sociale INPS Lombardia*, 2023.

⁴ OAS Lazio, Roberti S., *L'assistente sociale nei Patronati e CAF*, 2022.

⁵ Acli Bergamo, *Bilancio sociale 2023*.

Evidenze da un'indagine campionaria sugli utenti

Per integrare i dati quantitativi e qualitativi presentati nei capitoli precedenti, lo studio ha considerato i risultati di un sondaggio condotto su un campione di **500 utenti**, pari a circa un terzo del bacino di utenza complessivo del CAF/Patronato di riferimento. L'indagine, realizzata tra gennaio e marzo 2024, è stata svolta presso lo sportello collegato all'associazione *Articolo 3 – Lavoro, Fisco e Cittadinanza*, che opera principalmente nell'area della **Martesana**, a est di Milano.

La Martesana è un territorio densamente popolato e fortemente caratterizzato da una composizione sociale eterogenea. Comprende comuni come Cologno Monzese, Pioltello, Cernusco sul Naviglio, Segrate, Vimodrone e altri centri medio-piccoli lungo l'asse del Naviglio della Martesana. Si tratta di una zona storicamente legata al lavoro manifatturiero e industriale, ma che negli ultimi decenni ha conosciuto una profonda trasformazione urbanistica e sociale: aree residenziali moderne si affiancano a quartieri popolari, comunità di immigrati convivono con nuclei storici di residenti, e la pressione abitativa è tra le più alte della provincia di Milano. Proprio questa composizione rende l'area un laboratorio esemplare per comprendere i bisogni complessi a cui i CAF e i Patronati sono chiamati a rispondere.

Il questionario, composto da 10 domande a risposta chiusa, ha restituito un quadro coerente con le evidenze emerse dallo studio: i CAF e i Patronati sono percepiti come sportelli accessibili, affidabili e indispensabili, soprattutto per le fasce più fragili della popolazione.

Alla domanda sulla **facilità di accesso fisico allo sportello**, l'83% degli intervistati ha dichiarato di aver raggiunto la sede senza difficoltà, il 12% ha segnalato di aver avuto bisogno di accompagnamento e il 5% ha lamentato barriere logistiche (distanza, mezzi pubblici, barriere architettoniche). Questo dato conferma che la capillarità territoriale costituisce uno dei punti di forza principali del modello, soprattutto in una zona come la Martesana, caratterizzata da forte mobilità interna ma anche da nuclei residenziali marginali.

Il **tempo di attesa per accedere al servizio** è stato giudicato accettabile dal 74% degli utenti, che hanno dichiarato di aver ottenuto un appuntamento entro due settimane, mentre il 26% ha segnalato attese più lunghe. Questo conferma una criticità già emersa: la pressione crescente sugli sportelli della zona orientale di Milano rende difficile mantenere tempi rapidi per tutti, pur restando in media accettabili.

Quanto alla **tipologia di servizi richiesti**, il 42% si è rivolto al patronato per pratiche previdenziali (pensioni, invalidità, indennità), il 35% al CAF per questioni fiscali (modelli 730, ISEE, bonus), il 15% per consulenze relative a immigrazione e cittadinanza, e l'8% per orientamento su servizi comunali o regionali. La presenza di una quota significativa di utenti stranieri, legata all'elevata incidenza migratoria della Martesana, spiega il dato relativamente alto delle pratiche in ambito immigrazione e cittadinanza.

Alla domanda se, senza l'intermediazione del CAF/Patronato, gli utenti sarebbero stati in grado di gestire autonomamente la pratica, il 62% ha risposto negativamente, il 21% ha dichiarato che avrebbe potuto farlo solo con difficoltà, e appena il 17% ha affermato che sarebbe stato in grado di completare l'iter da solo. Questo dato assume particolare significato in un territorio come la Martesana, dove convivono realtà sociali complesse: famiglie con redditi medio-alti e alta scolarizzazione da un lato, comunità con minori competenze linguistiche e digitali dall'altro.

Il **digital divide** è stato percepito come ostacolo dal 59% degli intervistati, che hanno dichiarato di non sentirsi in grado di gestire autonomamente pratiche telematiche, mentre il 28% ha affermato di

riuscire solo con aiuto esterno e appena il 13% si è dichiarato autonomo. Questo conferma che, nonostante la diffusione di strumenti online, gli sportelli fisici restano imprescindibili per la maggioranza degli utenti.

Il livello di **fiducia verso lo sportello** è molto alto: il 91% degli utenti ha dichiarato di essersi sentito ascoltato e compreso, il 7% “in parte” e solo il 2% ha espresso un giudizio negativo. Ciò sottolinea l’importanza della dimensione relazionale, che diventa ancora più cruciale in un territorio densamente popolato e segnato da forte eterogeneità sociale come la Martesana.

Riguardo all’**impatto concreto**, l’84% ha dichiarato che il CAF/Patronato ha consentito di ottenere una prestazione economica o un beneficio tangibile, il 12% ha segnalato di aver ricevuto almeno un orientamento utile e solo il 4% non ha riscontrato risultati immediati.

Alla domanda se si sarebbero rivolti ad altri sportelli pubblici in assenza del CAF/Patronato, il 64% ha risposto che non avrebbe saputo a chi chiedere, il 24% avrebbe tentato con un ufficio comunale e solo il 12% avrebbe contattato direttamente l’INPS o l’Agenzia delle Entrate. Questo evidenzia il rischio concreto di “vuoto di prossimità” già discusso in precedenza.

Infine, il 93% degli intervistati ha dichiarato che consiglierebbe ad altri di rivolgersi a un CAF/Patronato in caso di bisogno, confermando la forte reputazione sociale e il radicamento di questi sportelli sul territorio.

L’indagine condotta nella Martesana mostra quindi come i dati numerici e statistici trovino riscontro nella percezione dei cittadini. In un’area rappresentativa della Lombardia orientale, caratterizzata da densità abitativa elevata, flussi migratori significativi e una forte trasformazione sociale, i CAF e i Patronati si configurano come **sportelli insostituibili di cittadinanza**, capaci di garantire diritti concreti e di mantenere coesa una comunità complessa e stratificata.

Conclusioni

Lo studio ha mostrato come i CAF e i Patronati costituiscano un pilastro fondamentale del welfare di prossimità italiano, con un impatto particolarmente evidente in Lombardia. I dati nazionali hanno evidenziato volumi straordinari di pratiche gestite, confermando che senza la loro intermediazione milioni di cittadini rischierebbero di non accedere ai propri diritti. I dati regionali hanno documentato la pressione crescente su un territorio complesso come la Lombardia, con oltre 737.000 prestazioni previdenziali e assistenziali erogate dall'INPS regionale nel 2023 e più di 417.000 trattamenti per invalidità civile, numeri che da soli giustificano la necessità di una rete di sportelli radicata e diffusa.

Accanto alle evidenze quantitative, l'analisi qualitativa ha mostrato che il valore dei CAF e dei Patronati non si esaurisce nelle pratiche evase. La loro funzione di ascolto, accompagnamento e mediazione riduce il digital divide, previene il contenzioso amministrativo e costruisce fiducia tra cittadini e istituzioni. Essi operano come **infrastrutture relazionali**, capaci di trasformare procedure burocratiche in esperienze di cittadinanza attiva e inclusione sociale.

Il sondaggio campionario condotto nella Martesana, che ha coinvolto 500 utenti pari a circa un terzo del bacino di utenza del CAF/Patronato di riferimento, ha confermato in modo diretto quanto emerso dalle analisi precedenti. La quasi totalità degli intervistati ha espresso fiducia nello sportello, ha dichiarato di aver ottenuto un beneficio concreto e ha riconosciuto l'importanza di questi servizi come unico punto di riferimento territoriale. In una zona densamente popolata, caratterizzata da forte eterogeneità sociale, da flussi migratori consistenti e da un tessuto urbano frammentato, i CAF e i Patronati si sono rivelati strumenti di inclusione e coesione, capaci di rispondere a bisogni diversificati che i soli servizi comunali non riuscirebbero a soddisfare.

La convergenza tra dati nazionali, evidenze regionali e percezione degli utenti mette in luce un quadro inequivocabile: i CAF e i Patronati non sono meri intermediari tecnici, ma **attori sociali strategici**. Essi riducono le disuguaglianze, garantiscono equità territoriale, sostengono le categorie più fragili e rendono effettivi diritti che altrimenti resterebbero sulla carta.

Tuttavia, lo studio ha anche evidenziato limiti e rischi: la fragilità dei finanziamenti, la rigidità dei sistemi di punteggio che non riconoscono le attività di ascolto e orientamento, la disomogeneità territoriale, il sovraccarico del personale. Per consolidare e rafforzare il loro ruolo, occorre quindi un'azione politica mirata: stabilità delle risorse, revisione dei criteri di valutazione, integrazione con i servizi pubblici locali, formazione continua degli operatori e maggiore trasparenza tramite bilanci sociali standardizzati.

ICAF e i Patronati devono essere riconosciuti come **colonne portanti del welfare contemporaneo**. Non sostituiscono lo Stato, ma lo rendono più vicino, più accessibile e più equo. In un'epoca di crescente complessità sociale e di risorse pubbliche limitate, essi restano tra i pochi sportelli in grado di unire efficienza amministrativa e relazione umana, trasformando l'assistenza in cittadinanza attiva. Investire in queste strutture significa investire nella coesione, nell'inclusione e nella qualità della democrazia sociale italiana.