



Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo e dello Sport Professionistico

Direzione Generale

RELAZIONE SULLA GESTIONE 2009

giugno 2010

INDICE

Introduzione	2
Il Programma 2009 e il grado di realizzazione	2
Il Servizio agli utenti	3
Il Funzionamento organizzativo	7
La Gestione e lo sviluppo delle risorse umane	8
Il Profilo economico	9
Obiettivi delle Sedi	10
Obiettivi di Ente	11

Introduzione

Con la Nota preliminare del Direttore generale allegata al Bilancio di previsione per l'anno 2009 gli indirizzi contenuti nella Relazione Programmatica del Consiglio di Amministrazione sono stati declinati in progetti e attività da realizzare nel corso dell'anno, fornendo ai dirigenti dell'Ente gli *inputs* per l'elaborazione del Piano degli Obiettivi specifici.

La presente **Relazione gestionale**, pertanto, è finalizzata a rendicontare la coerenza nel corso del 2009 delle attività realizzate e dei risultati raggiunti nel corso del 2009 con gli obiettivi programmatici contenuti nella Nota preliminare e nel Piano degli Obiettivi del 2009.

Secondo una prassi ormai consolidata, in vigore dal 2006, l'ENPALS sottopone ad un sistematico monitoraggio periodico lo stato di avanzamento delle attività rispetto agli obiettivi. In occasione dell'ultima verifica è stato redatto il documento **Sistema di monitoraggio degli obiettivi specifici: Risultati del monitoraggio al 31 dicembre 2009**, al quale si rinvia per gli approfondimenti.

Il programma 2009 e il grado di realizzazione

La Nota preliminare al Bilancio di previsione per l'anno 2009 ha articolato le azioni gestionali dell'Ente secondo le seguenti prospettive:

- il servizio agli utenti;
- il funzionamento organizzativo;
- la gestione e lo sviluppo delle risorse umane;
- il profilo economico.

Per ognuno delle quattro prospettive sopra indicate, rilevanti per l'attività dell'Ente, sono stati definiti:

- i macroobiettivi da perseguire, in linea con le indicazioni programmatiche degli organi di vertice;
- le linee di azione da attivare per il loro conseguimento, con l'indicazione delle relative responsabilità;
- gli orizzonti temporali delle azioni.

Di seguito, in relazione ad ognuno delle predette prospettive, si riferisce in ordine al livello di attuazione nel corso del 2009 delle relative azioni gestionali ed al grado di conseguimento dei macroobiettivi ivi fissati.

IL SERVIZIO AGLI UTENTI – Macro obiettivi 1,2,3

Tenuto conto dei significativi miglioramenti conseguiti sotto questo profilo nel quadriennio precedente (riduzione dei tempi di definizione delle pensioni, ampliamento della disponibilità *via web* e gestione *on line* dei servizi più significativi in favore delle imprese e degli assicurati, miglioramento del Portale, ecc.), l'attenzione a proseguire anche nel 2009 l'azione di miglioramento continuo della qualità dei servizi si è concentrata su interventi sempre più mirati e integrati, appoggiati ad una forte componente tecnologica.

In particolare tre sono i macroobiettivi su cui si è puntato in via prioritaria:

1. perseguire una strategia di medio periodo finalizzata ad ottenere ulteriori miglioramenti del livello dei servizi conseguiti attraverso un rinnovamento tecnologico del Sistema Informativo Previdenziale dell'Enpals(S.I.P.E.);
2. proseguire nell'azione di miglioramento della gestione dei rapporti con gli utenti in vista di fare dell'Ente una struttura facilmente accessibile, comprensibile nelle sue procedure e nel suo linguaggio ed in ultima analisi "amichevole";
3. continuare l'azione di contrasto delle irregolarità contributive e massimizzare l'efficacia delle modalità e delle tecniche di riscossione, facilitando nel contempo anche la correttezza retributiva delle imprese – attraverso il miglioramento della qualità dei servizi informativi e di affiancamento nella soluzione delle difficoltà interpretative e operative.

Di seguito, si indicano le azioni messe in atto e i risultati raggiunti rispetto ai tre obiettivi appena illustrati.

In particolare:

per quanto riguarda il **macro obiettivo 1**:

- A questo scopo è stata avviata, e conclusa, nel corso del 2009 la valutazione dell'architettura *hardware* e delle applicazioni *software* più adeguate all'Ente e

ai destinatari dei suoi servizi considerato che le applicazioni informatiche che sostengono il processo di definizione e di erogazione delle prestazioni pensionistiche soffrono di un elevato grado di obsolescenza e comportano costi e tempi di manutenzione e di aggiornamento sempre più elevati. Tale attività di analisi è stata avviata e completata nel 2009. Nel corso del primo trimestre 2010 è stata completata la procedura di individuazione e selezione dei fornitori in grado di realizzare soluzioni di qualità sia in termini di efficacia che di efficienza. Il tutto assicurando comunque che l'impegno di risorse, umane e finanziarie, nella definizione dei requisiti funzionali attesi e il continuo appesantimento dell'attuale situazione applicativa non influenzino negativamente i livelli di servizio già raggiunti. In particolare, la Direzione Sistemi Informativi, d'intesa con la Direzione Prestazioni Previdenziali e con la Direzione Contributi, ha predisposto le analisi e la documentazione necessaria (*benchmarks* con altri enti previdenziali, requisiti di funzionalità e studio di fattibilità con relativa approvazione dei vertici dell'Ente) alla predisposizione del materiale di gara per l'acquisizione e lo sviluppo del sistema informativo delle prestazioni e delle parti *back office* dei contributi. In data 28 ottobre è stato pubblicato il bando di gara e in data 16 dicembre sono state trasmesse le lettere di invito alle società che hanno superato la fase di preselezione;

- la Direzione Prestazioni Previdenziali è stata in grado non solo di mantenere ma di realizzare anche nel 2009 un ulteriore miglioramento dei tempi di rilascio delle pensioni, come confermano i dati riportati nella tabella che segue:

Tipologia pensione	<i>tempo</i>	Media complessiva in giorni 2008	Media complessiva in giorni gennaio/ottobre 2009
Vecchiaia	37		
Anzianità	33	34	30
Invalidità	40		
Superstiti	9		

N.B.: I dati della tabella si riferiscono al periodo gennaio/ottobre 2009: la chiusura da parte di INPS, nel mese di novembre, dell'accesso alle proprie banche dati a seguito dell'intervento dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, interrompendo di fatto la possibilità per ENPALS di operare sulle pensioni, ha di fatto impedito il calcolo corretto dell'indicatore su base annua.

per quanto riguarda il **macro obiettivo 2**:

- la Direzione Contributi ha completato anche nel 2009 il piano di accertamento delle irregolarità contributive e di recupero dei crediti con l'invio delle diffide e la formazione dei ruoli esattoriali entro i tempi fissati dal programma temporale formulato a inizio anno;
- si è conclusa l'implementazione della procedura informatica di redazione dei verbali ispettivi che a fine anno è entrata in uso. Il completamento delle procedure operanti nell'area contributi (gestione delle rateizzazioni, gestione automatizzata della posizione contributiva dell'impresa e del suo aggiornamento, completa automatizzazione dei processi di rilascio delle liberatorie e delle correntezze contributive) è stato rinviato in vista del loro inserimento nei servizi previsti dal rifacimento del S.I.P.E.;
- si è accelerata l'attività di formazione per gli ispettori e il personale amministrativo (tra i temi oggetto della formazione si segnalano: la nuova procedura di redazione dei verbali, la diffida obbligatoria, le modalità di erogazione delle sanzioni per il lavoro "sommerso") e si sono attivati incontri periodici con la Consulenza Legale e con le Direzioni Interregionali per lo studio dei problemi derivanti da difficoltà interpretative della norma e la condivisione di criteri comuni per la redazione dei verbali ispettivi;
- in termini di risultati quantitativi, il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati ad inizio anno è stato pari al 103% per le ispezioni e al 142% per gli accertamenti, come risulta dalla tabella che segue:

	Obiettivi 2009	Consuntivo 2009
Numero ispezioni	600	619
Valore accertamenti	19.300.000	27.507.600

- sono state realizzate importanti ispezioni congiunte con gli Uffici periferici del Ministero del Lavoro, la Guardia di Finanza e altri Enti previdenziali (Inps e Inail) ed in particolare:
 - febbraio 2009, ispezioni congiunte con la DPL ad una società scaturente dal Piano Grandi Debitori

- luglio 2009, ispezione congiunta con la DPL ad una ulteriore società scaturente dal Piano Grandi Debitori
- luglio 2009, ispezione congiunta con DPL, Carabinieri, INAIL, INPS e Guardia di Finanza
- luglio 2009, ispezione congiunta con DPL e Carabinieri
- agosto 2009: ispezione congiunta con DPL e Carabinieri

per quanto riguarda il **macro obiettivo 3**:

- in linea con le indicazioni del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione si è provveduto tempestivamente all'introduzione di un sistema per la rilevazione della *Customer Satisfaction* (adesione dell'Ente all'iniziativa "Mettiamoci la faccia") nelle sedi di Roma e di Milano e per i servizi erogati *on-line*, dotando quindi l'ente di un primo ma fondamentale e sistematico strumento di monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- si è lavorato sullo sviluppo delle *partnership* con Patronati e SIAE, rafforzando i sistemi di affiancamento/accompagnamento affinché siano in grado di fornire un servizio che, oltre ad essere fisicamente ravvicinato data la capillarità delle loro reti sul territorio nazionale, sia qualitativamente sempre più adeguato a rispondere alle esigenze degli utenti, imprese e lavoratori;
- è continuata l'attività di integrazione e aggiornamento del Portale. Il progressivo arricchimento di informazioni e di servizi ha tuttavia inciso sulla facilità e semplicità d'uso, tanto da portare alla decisione di un suo completo rinnovamento;
- quanto alla Carta dei Servizi, è stata sostanzialmente completata l'attività di revisione delle Schede di servizio, ma è in corso il lavoro di riprogettazione e semplificazione del suo format originario.

IL FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO (Macro obiettivi 4,5,6)

Il 2009 si è aperto con la definizione del nuovo assetto organizzativo che nell'anno ha trovato una prima concreta applicazione nel funzionamento dell'Ente. Tale impegno si è orientato – in linea con le indicazioni contenute nella Relazione Programmatica del Presidente - lungo due linee di attività:

- si è avviata la riorganizzazione interna delle Direzioni per adeguarla alle numerose innovazioni normative e tecnologiche che hanno modificato in profondità i processi e le modalità di lavoro, oltre che alle previsioni di contenimento degli organici. La revisione non ha riguardato soltanto gli ambiti interni alle singole Direzioni, ma ha messo a fuoco e attivato anche nuovi processi e nuove modalità di cooperazione tra le Direzioni in modo da valorizzare la sinergia degli sforzi, quanto mai necessaria nella prospettiva della riduzione delle risorse umane disponibili.

Delle due novità più rilevanti - rappresentate dall'istituzione della nuova Direzione Pianificazione, Valutazione e Controllo e dall'aggregazione delle Sedi territoriali sotto due Direzioni (Centro Nord e Centro Sud) con l'integrazione di queste due Direzioni nell'Area Contributi e Vigilanza – si è molto lavorato, come si è già accennato, sulla seconda, ottenendo di rafforzare il coordinamento tra tutti gli uffici che presiedono alle attività inerenti la riscossione delle entrate contributive e il controllo del rispetto degli obblighi contributivi.

Si è invece rinviata al 2010 l'attuazione della seconda novità, l'implementazione organizzativa della nuova Direzione. Ciò anche in considerazione dell'opportunità di attendere le indicazioni ministeriali di attuazione del decreto legislativo 150/2009;

- contemporaneamente ed in stretto raccordo con il riassetto organizzativo, si è proceduto al potenziamento delle dotazioni infrastrutturali e delle capacità elaborative dell'Ente. I principali risultati raggiunti sono:
 - l'installazione e l'entrata a regime della PEC
 - l'avvio, con il relativo contratto stipulato alla fine dell'anno, del processo di dismissione della centrale telefonica e di migrazione verso la telefonia VOIP con la successiva graduale attivazione di servizi avanzati

- la realizzazione e l'entrata in funzione presso la sede di via Nizza dei servizi di videocomunicazione integrati con i sistemi eliminacode e l'entrata in funzione degli sportelli self service
- lo studio preliminare di un sistema di "business intelligence" per la verifica di comportamenti anomali nelle denunce telematiche da sviluppare negli anni successivi
- la conclusione del percorso avviato lo scorso anno per l'acquisizione della firma digitale sugli ordinativi di pagamento e di riscossione, completato con il collaudo ed il test realizzato con la Banca Tesoriera
- la sostituzione delle postazioni di lavoro obsolete nonché il potenziamento dei server. Si proceduto inoltre all'acquisizione di sistemi robotizzati di backup e al potenziamento dei sistemi di document printing and management nella prospettiva di ulteriore riduzione della documentazione cartacea circolante;
- la continuazione del lavoro avviato lo scorso anno in tema di dematerializzazione dei procedimenti contabili, con la sperimentazione e l'entrata a regime del sistema di dematerializzazione degli impegni nell'ambito della Direzione Sistemi Informativi come premessa alla sua graduale diffusione nelle altre Direzioni. Il leggero rallentamento subito, per alcuni problemi riscontrati nella fase di collaudo, dalla dematerializzazione dei processi di liquidazione ha portato alla decisione di terminare tutta la sperimentazione della fase di impegno prima di passare a iniziare test significativi per le liquidazioni con le altre Direzioni.

LA GESTIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE – Macro obiettivi 7, 8

Anche nel 2009 è proseguita l'attenzione al personale e allo sviluppo delle sue competenze, che ENPALS considera come condizione necessaria per il raggiungimento degli obiettivi programmati e contemporaneamente come strumento fondamentale per rafforzare il senso di appartenenza delle persone che lavorano nell'Ente. Tre le direttrici lungo le quali l'Ente si è mosso:

- l'attuazione delle iniziative formative "formali" previste nel piano triennale varato nel 2008, a cui si sono affiancati diffusi processi di formazione *on the job*

che non sono altrettanto visibili delle prime ma possono contribuire in misura ugualmente significativa alla crescita delle persone e alla loro capacità di gestire con efficacia le innovazioni organizzative e procedurali;

- si è completata la raccolta sistematica delle informazioni relative al personale in vista di costruire un archivio aggiornato e aggiornabile delle competenze, anche allo scopo di creare la base informativa necessaria per una gestione delle iniziative di sviluppo e di mobilità all'interno dell'Ente sempre più aderente alla realtà delle risorse e alla sua evoluzione;
- si è conclusa la negoziazione con le rappresentanze sindacali interne arrivando ad un passo importante per una gestione più efficace del salario di produttività e ad una maggiore differenziazione nei trattamenti corrisposti in funzione dei risultati raggiunti;
- per quanto riguarda l'efficientamento dei processi di gestione, è proseguita l'attività di sviluppo dell'informatizzazione per aumentare la produttività dei processi e spostare il personale dalle attività più ripetitive ad attività a maggior valore. E' così proseguito il processo di dematerializzazione, grazie alla confluenza delle richieste di ferie nella procedura informatizzata di rilevazione delle presenze eliminando i relativi supporti cartacei.

II PROFILO ECONOMICO (Macro obiettivo 9)

Tenuto conto del rilievo che gli strumenti di programmazione e controllo hanno ai fini di un efficace governo delle *performances* dell'Ente e del loro sviluppo, anche nel 2009 si è continuato nel processo di affinamento e perfezionamento, con l'obiettivo di rafforzare la coerenza tra gli indirizzi strategici e l'azione amministrativa, fornire una guida efficace all'attività gestionale e permettere una valutazione sempre più corretta delle prestazioni dirigenziali.

In particolare

- si è perfezionato il sistema di controllo di gestione, completando il collegamento tra le procedure e rivedendo il sistema di imputazione dei costi in modo che ciascun costo sia imputato - per quanto possibile negli attuali vincoli - a chi effettivamente dispone delle leve per governarlo;

- si è nuovamente intervenuti sulla procedura ALA, attraverso una ridefinizione della lista prodotti al fine di ottenere indicatori sintetici di produzione e produttività più capaci di rappresentare i processi chiave dell'Ente.

OBIETTIVI DELLE SEDI TERRITORIALI

La tabella che segue illustra gli obiettivi assegnati nel Piano degli Obiettivi 2009 alle singole Sedi territoriali e il relativo livello di realizzazione nel corso del 2009.

	Obiettivo	Note												
Gestione ritorni Estratto Conto Certificativo ⁽¹⁾	Chiudere il 90% dei ritorni entro 30 giorni	Non si sono rilevate giacenze in nessuno dei monitoraggi effettuati												
Recupero crediti ⁽²⁾	Valore dell'accertato pari a euro 19. 354.564	Valore dell'accertato pari a euro 27.507.632												
Attività di vigilanza ⁽²⁾	N° di ispezioni pari a 600	N° di ispezioni effettuate pari a 619												
Qualità del servizio: tempo medio di rilascio delle correntezze contributive e delle liberatorie ⁽³⁾	Ridurre del 10%, rispetto ai valori registrati nel 2008, il tempo medio di rilascio delle attestazioni	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">a) Correntezze contributive</th> <th style="text-align: center;">b)Liberatorie</th> <th style="text-align: center;">Media a+b</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2008</td> <td style="text-align: center;">3 giorni</td> <td style="text-align: center;">11 giorni</td> <td style="text-align: center;">7 gg</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2009</td> <td style="text-align: center;">3 giorni</td> <td style="text-align: center;">5 giorni</td> <td style="text-align: center;">4 gg</td> </tr> </tbody> </table>		a) Correntezze contributive	b)Liberatorie	Media a+b	2008	3 giorni	11 giorni	7 gg	2009	3 giorni	5 giorni	4 gg
			a) Correntezze contributive	b)Liberatorie	Media a+b									
2008	3 giorni	11 giorni	7 gg											
2009	3 giorni	5 giorni	4 gg											
Efficienza delle Sedi ⁽³⁾	Aumento del 10% - rispetto ai valori registrati nel 2008 - della produttività riferita alla produzione di servizi erogati dalle Sedi, così	La produttività dei prodotti compresi nel paniere è lievemente diminuita dopo il grande miglioramento registrato nel 2008. Il risultato del 2009 rimane comunque di quasi il 20% superiore a quello registrato nel 2007.												

⁽¹⁾ Dati forniti dalla Direzione Prestazioni Previdenziali

⁽²⁾ Dati forniti dalla Direzione Vigilanza

⁽³⁾ Dati forniti dalla Procedura ALA

Come si può vedere, tutti gli obiettivi di efficacia (i primi quattro) sono stati pienamente realizzati. Non si è invece realizzato l'ultimo obiettivo, legato all'efficienza delle Sedi, la cui produttività nel corso del 2009 è lievemente diminuita rispetto all'anno precedente, con un dato che rimane tuttavia superiore di quasi il 20% a quello registrato nel 2007.

OBIETTIVI DI ENTE

A chiusura di questa relazione di rendicontazione di quanto realizzato nel corso del 2009, si ricorda che all'inizio dell'anno sono stati individuati, anche ai fini della assegnazione dei compensi incentivanti o di risultato, tre obiettivi ritenuti cruciali per la loro centralità nelle performance complessive dell'Ente.

Ambito strategico	Indicatore	Valore obiettivo
1. Qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di erogazione delle quattro tipologie di pensioni (vecchiaia, anzianità, superstiti, invalidità)	Consolidamento dei risultati realizzati nel 2008 (tempo medio di erogazione delle quattro tipologie di pensioni pari a 34 giorni)
2. Contrasto all'evasione e all'elusione contributiva	<ul style="list-style-type: none">• N° visite ispettive• Importo complessivo in termini di contributi accertati e sanzioni	Svolgimento di 600 visite ispettive , con un importo complessivo in termini di contributi accertati e sanzioni non inferiore a euro 19.300.000 .
3. Riduzione dei residui	<ul style="list-style-type: none">• Riduzione dei residui attivi contributivi rispetto al valore accertato nel 2008	Riduzione dei residui attivi contributivi in misura almeno pari al 25% del valore accertato al 31/12/2008

Poiché:

- rispetto all'obiettivo atteso di un tempo medio non inferiore a 34 giorni, la performance realizzata è stata pari a 30;
- rispetto agli obiettivi di contrasto all'evasione e elusione contributiva, il grado di raggiungimento complessivo è stato pari rispettivamente al 103% per le ispezioni e al 142% per gli accertamenti;
- rispetto all'obiettivo di riduzione del rapporto fra residui attivi contributivi al 31 dicembre e entrate contributive accertate nell'anno la diminuzione è stata del 36,05%.

si deve concludere che tutti e tre gli obiettivi di Ente sono stati pienamente raggiunti.

Si evidenzia, da ultimo, che il Documento Programmatico sulla Sicurezza – adottato con delibera presidenziale n. 6/2006, ratificata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 73/2007 – è stato aggiornato, nei termini di legge, con provvedimento del dirigente responsabile.