



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

*Direzione Generale*

## **RELAZIONE SULLA GESTIONE 2010**

giugno 2011

## **INDICE**

Introduzione	1
Il Programma 2010 e le azioni gestionali	1
I processi primari: previdenza e contributi	3
L'assetto organizzativo, lo sviluppo e la gestione del personale	8
Il sistema di programmazione e il principio della trasparenza	11
Obiettivi delle Sedi	12
Obiettivi di Ente	13

## **Introduzione**

La presente **Relazione gestionale** è finalizzata a rendicontare la coerenza delle azioni realizzate nel corso del 2010 con gli obiettivi programmatici contenuti nella Nota preliminare al Bilancio Preventivo 2010 del Direttore Generale e declinati successivamente con maggiore dettaglio nel Piano degli Obiettivi dello stesso anno.

Come è prassi in ENPALS dal 2006, che sotto questo profilo ha anticipato alcune delle disposizioni sul ciclo della *performance* contenute nel Decreto Legislativo n. 150/2009, i risultati via via raggiunti nel corso dell'anno sono stati oggetto di monitoraggi periodici. In occasione dell'ultimo monitoraggio è stato redatto il documento **Sistema di monitoraggio degli obiettivi specifici: Risultati del monitoraggio al 31 dicembre 2010**, al quale si rinvia per gli approfondimenti.

## **Il programma 2010 e le azioni gestionali**

Le azioni gestionali previste nella Nota preliminare per l'anno 2010 sono raggruppabili in tre grandi aree, di massima rilevanza per il funzionamento dell'Ente:

- i processi primari di servizio (Previdenza e Contributi);
- l'assetto organizzativo e la gestione e lo sviluppo delle risorse umane;
- il sistema di programmazione e controllo.

Per ognuna delle aree sopra indicate, sono stati definiti:

- i macroobiettivi da perseguire, in linea con le indicazioni programmatiche dell'organo di vertice;
- le linee di azione da attivare per il loro conseguimento;
- gli orizzonti temporali delle azioni.

Di seguito, in relazione ad ognuna delle predette aree, si illustrano il livello di attuazione nel corso del 2010 delle relative azioni gestionali ed il grado di conseguimento dei macroobiettivi ivi fissati.

## **I PROCESSI PRIMARI: PREVIDENZA E CONTRIBUTI**

### **Macro obiettivi 1, 2, 3, 4**

La sfida di un ulteriore miglioramento, anche nel 2010, nell'efficacia delle prestazioni e dei servizi e nella lotta all'evasione contributiva indicata nella Relazione Programmatica è stata affrontata agendo su due leve prioritarie:

- la leva tecnologica, per supportare il miglioramento delle prestazioni dei processi primari in termini di produttività e qualità, miglioramento non altrimenti raggiungibile nella situazione attuale,
- la leva organizzativa, attraverso lo sviluppo di modalità di lavoro sempre più integrate tra le varie Direzioni sia nel momento di impostazione dei progetti sia nella fase operativa.

In particolare quattro sono i macroobiettivi su cui si è puntato:

1. garantire la salvaguardia sostanziale dei livelli generali di servizio raggiunti nell'area pensioni, pur nella necessità di impegnare parte delle risorse qualificate della Direzione Prestazioni nell'affiancare il gruppo di lavoro dedicato alla riprogettazione delle procedure informatiche;
2. rafforzare l'azione di contrasto ai fenomeni di elusione e evasione contributiva, attraverso un più efficiente e razionale impiego delle risorse ispettive alla luce dell'attuale assetto organizzativo dell'Ente;
3. perfezionare gli strumenti e le modalità di lavoro volte ad accrescere l'efficacia dell'azione di recupero crediti, in vista di un ulteriore contenimento dei residui attivi la cui esigenza era richiamata nella Relazione Programmatica del Presidente;
4. sviluppare le potenzialità del sistema informativo e dare corso alle attività previste per la realizzazione del nuovo SIPE, concludendo le fasi propedeutiche all'avvio dei lavori (aggiudicazione della gara e stipula del contratto) e approvando i primi documenti di programmazione e progettazione prodotti dalla società affidataria.

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

per quanto riguarda il macroobiettivo 1:

- la Direzione Prestazioni Previdenziali ha sostanzialmente mantenuto i livelli di servizio, calcolati in termini di tempo soglia e di riduzione delle giacenze con riferimento alle pensioni di prima istanza e dell'estratto conto certificativo. Le tabelle che seguono danno conto dell'importante attività svolta nell'anno:

Tempo soglia	<b><u>30 giorni</u></b>	<b><u>60 giorni</u></b>	<b>120 giorni</b>
<b>Pensioni di prima istanza nel complesso</b>	76,5%	19,89%	3,76%

*(Nel 2009 la percentuale di pensioni liquidate entro 30 giorni era di poco superiore, pari la 78%)*

Giacenze	<b><u>pervenute</u></b>	<b><u>definite</u></b>	<b>Giacenza Finale</b>
<b>Estratto conto cert.</b>	1370	<b>1388</b>	0

2010	<b><u>pervenute</u></b>	<b><u>definite</u></b>	<b>Indice di deflusso</b>
<b>Supplementi</b>	<b>663</b>	<b>572</b>	0,9
<b>Ricostituzioni</b>	<b>477</b>	<b>685</b>	1,4
<b>Totale</b>	<b>1140</b>	<b>1.257</b>	1,1

	<b><i>Giacenza dicembre 2010</i></b>	<b><i>Pervenuti</i></b>	<b><i>Lavorati</i></b>	<b><i>Indice deflusso</i></b>
<b>P. Vecchiaia</b>	397	1754	1809	<b>1,08</b>
<b>P. Anzianità</b>	255	828	973	<b>1,20</b>
<b>P. Invalidità</b>	164	676	699	<b>1,03</b>
<b>P. Superstiti</b>	69	1084	1096	<b>1,01</b>
<b>Totale lavoratori</b>		4342	4577	

- si sono intensificati gli incontri tecnici e politici della Direzione Prestazioni con il Casellario delle posizioni previdenziali attive e con il Nucleo di valutazione della spesa previdenziale per l'invio dell'estratto conto integrato. A tal fine l'ENPALS ha assunto l'impegno di predisporre un algoritmo di calcolo per la definizione dei periodi contributivi in grado di esporre il dato aggregato e, quindi, l'anzianità assicurativa, del pensionando o iscritto. Nel corso degli incontri è

peraltro maturata l'idea che sarà l'ente previdenziale di ultima iscrizione ad inviare l'estratto conto integrato salvo che il singolo ente non preferisca, previo precipuo protocollo d'intesa, avvalersi dell'Inps. In particolare l'ENPALS si è dichiarato in grado di provvedere autonomamente a tale attività ed ha proposto una serie di soluzioni operative per dare effetto compiuto all'operazione, anche con riferimento ai possibili ritorni;

per quanto riguarda il macro obiettivo 2:

- la gestione unitaria del personale ispettivo, affidata alla Direzione Vigilanza Ispettiva dal nuovo Ordinamento dei Servizi, ha assicurato una più razionale ed equilibrata organizzazione dell'attività, consentendo di utilizzare al meglio le esigue forze ispettive a disposizione dell'Ente sull'intero territorio nazionale e di programmare gli accessi analizzando le caratteristiche socio-economiche delle realtà locali;
- si è intensificata l'attività di analisi incrociata delle informazioni disponibili (dati delle Associazioni di categoria, atti di constatazione della Siae, *database* istituzionale, altre banche dati) per definire i settori e le aree territoriali ove concentrare l'attività ispettiva;
- in termini di risultati quantitativi, il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati ad inizio anno è stato pari al 107% per le ispezioni e al 160% per gli accertamenti, come risulta dalla tabella che segue:

	<b>Obiettivi 2010</b>	<b>Consuntivo 2010</b>
<b>Numero ispezioni</b>	<b>574</b>	<b>613</b>
<b>Valore accertamenti</b>	<b>18.271.169,31</b>	<b>29.164.606,39</b>

- si è rafforzata – attraverso riunioni periodiche - la collaborazione tra la Direzione Vigilanza, le Direzioni delle Sedi e la Consulenza Legale per condividere l'interpretazione di norme e prassi e sfruttare tutte le potenzialità insite nello scambio informativo. In particolare la Consulenza legale ha analizzato i ricorsi pervenuti all'Ente e ne ha condiviso con le altre Direzioni le motivazioni in vista di trarne indicazioni per il miglioramento delle attività di accertamento;

per quanto riguarda il macro obiettivo 3:

- la Direzione Contributi ha attivato le procedure per la stipula della convenzione con il Ministero Beni Culturali che a fine anno era all'esame del Ministero per gli ultimi perfezionamenti attesi per l'inizio del 2011. Nella consapevolezza che una parte rilevante delle manifestazioni di spettacolo è finanziata, in misura integrale o, più spesso, parziale, dal MIBAC, è risultata determinante l'attivazione di forme permanenti di raccordo, basate su procedure automatizzate, fra l'ENPALS e il MIBAC su cui innestare azioni di controllo della regolarità contributiva dell'impresa prima della liquidazione di finanziamenti. E' stato pertanto definito l'assetto *to be* dei flussi informativi e dei controlli; per quanto attiene le esigenze di natura informatica, dal momento che queste attengono alla strutturazione della posizione contributiva dell'impresa, attività compresa nel SIPE, la relativa soluzione è stata rinviata alla realizzazione del nuovo sistema informativo;
- la Direzione Contributi e le Sedi territoriali sono riuscite a portare a termine nei tempi previsti il piano di recupero crediti definito per l'anno (il riferimento è al ciclo accertamento-contestazione-formazione delle cartelle), nonostante l'incremento di attività determinato dalle innovazioni introdotte dalla legge n. 122/2010 (circolare ENPALS n. 10/2010) che rendono possibile formare ruoli esattoriali anche per partite debitorie relative ad anni precedenti a prescindere dall'importo del credito;
- è proseguito anche nel 2010 il *trend* di riduzione dell'incidenza dei crediti contributivi in rapporto alle entrate accertate nell'anno. Il rapporto nel 2010 scende al 29% dal 30% dell'anno precedente. In termini assoluti il valore dei residui attivi, al netto della posizione relativa al mese di dicembre, è costantemente in riduzione dal 2005;
- sono stati avviati contatti con Inail e Inps in merito alla definizione delle procedure per la gestione del DURC, l'implementazione delle quali è tuttavia anch'essa legata alla realizzazione del SIPE per la parte relativa alla posizione contributiva dell'impresa;

per quanto riguarda il macro obiettivo 4:

- è stata portata a termine la procedura di aggiudicazione della gara ed è stato stipulato il contratto con la società affidataria;
- è stato istituito il Gruppo Guida con il compito di supervisionare e coordinare l'esecuzione del progetto di sviluppo del nuovo SIPE;
- nei tempi previsti dal contratto, la società fornitrice ha presentato il Piano esecutivo che è stato approvato, così come sono state approvati i documenti relativi alla progettazione dell'architettura tecnica e dell'architettura logica del sistema, conseguendo gli obiettivi attesi relativi al completamento della progettazione generale del sistema in modo da consentire a partire dall'inizio del nuovo anno l'attivazione delle attività di analisi e progettazione di dettaglio;
- alla luce della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle indicazioni del Garante che comportano nuove modalità per l'autenticazione e l'accesso ai servizi erogati da ENPALS attraverso il portale, la Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni ha definito e attivato le nuove modalità di gestione delle credenziali, provvedendo al ritiro dei PIN precedentemente rilasciati alle imprese e alla loro sostituzione;
- sono proseguiti i processi di informatizzazione e telematizzazione avviati nella Direzione Contabilità e Bilancio;
- la Direzione Pianificazione, Valutazione e Controllo ha continuato l'attività di perfezionamento del sistema di controllo di gestione e di adeguamento della relativa reportistica, nonché quella di aggiornamento della lista di prodotti per la programmazione e il monitoraggio delle lavorazioni (NEWALA).



## **L'ASSETTO ORGANIZZATIVO, LA GESTIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE**

### **Macro obiettivi 5, 6, 7, 8, 9,**

Il 2009 si è chiuso con la concreta applicazione del nuovo assetto organizzativo dell'Ente. Compito del 2010 era dunque quello di gestire l'attività di "fine-tuning" dell'organizzazione attraverso la semplificazione di alcuni processi e l'intensificazione della collaborazione interfunzionale e interistituzionale e contemporaneamente quello di valorizzare e far crescere il patrimonio di competenze esistente nell'ente: particolarmente in una situazione come quella di ENPALS, dove alle dimensioni medio/piccole si accompagna la rigidità dell'organico, il personale e un'organizzazione "facile", efficiente e cooperativa rappresentano una risorsa strategica per qualsiasi obiettivo di miglioramento.

Queste le linee prioritarie di lavoro:

5. riorganizzazione della presenza dell'ENPALS sul territorio nazionale anche alla luce del progetto relativo alla realizzazione della casa del Welfare;
6. sviluppo delle sinergie interistituzionali, a valle del protocollo di collaborazione sottoscritto nel 2009 tra ENPALS E INPS;
7. e 8. valorizzazione e sviluppo delle competenze presenti nell'Ente, anche attraverso la realizzazione di una *Skill Inventory* finalizzata a fornire un quadro esaustivo delle competenze e delle esperienze del personale dell'Ente;
9. aggiornamento del sistema di valutazione delle prestazioni del personale e della dirigenza.

Di seguito, si indicano le azioni messe in atto rispetto alle linee di lavoro indicate. In particolare:

per quanto riguarda il macro obiettivo 5:

- il progetto "La Casa del Welfare" ha avuto una sua prima importante declinazione nella condivisione – nell'ambito del FORUMPA del 2010 – di un unico stand istituzionale da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e degli enti previdenziali. All'iniziativa ha partecipato anche l'ENPALS con

uno *stand* leggero, ricco di tecnologia, senza barriere e aperto a tutti i visitatori che vi hanno trovato alcuni strumenti innovativi, già disponibili nelle sedi dell'ente: dall'elimina-code digitale, al totem multimediale, un dispositivo di video-comunicazione in grado di erogare servizi come gli estratti contributivi, il calcolo simulato della pensione, il rilascio del Cud;

- all'interno dell'ente, è stata avviata un'analisi specificamente dedicata ai problemi e alle opportunità connesse all'attuazione delle Case del *Welfare*, agli impatti sull'organizzazione e alle modalità operative più opportune per dar corso al progetto, in linea con l'evoluzione del tema presso il Ministero e gli altri enti previdenziali. L'Ente, d'accordo con il Ministero del Lavoro, ha concordato di attivare gli accordi bilaterali propedeutici ai Poli integrati solo laddove si renda necessario al fine di evitare inutili ristrutturazioni di adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro nelle attuali sedi.

per quanto riguarda il macro obiettivo 6:

- si è avviata internamente la valutazione dei processi aziendali su cui sono attivabili nuove forme di collaborazione con INPS, oltre ad approfondire le possibilità di semplificazione in quei processi su cui già entrambi gli enti intervengono (*call center* integrato, attività legale, informatica, ecc.);
- è proseguita l'attività di confronto con INPS per verificare congiuntamente i diversi potenziali ambiti di cooperazione, allo scopo di dare attuazione agli obiettivi del Protocollo a suo tempo stipulato tra i due enti;

per quanto riguarda i macro obiettivi 7 e 8

- si è deciso di rinviare la realizzazione della *Skill Inventory* del personale puntando in quest'anno a completare la raccolta sistematica delle informazioni già disponibili e rinviando la scelta della soluzione gestionale alla verifica della coerenza con il nuovo SIPE;
- è stata completata la rilevazione dei fabbisogni formativi attraverso "l'ascolto" delle esigenze delle Direzioni ed è stata costituita la Commissione formazione;
- è proseguito l'impegno sulla formazione del personale sia con iniziative formative "formali" (contenute entro un budget di spesa ridimensionato rispetto

al passato per via dei vincoli imposti dalla legislazione) sia con diffusi processi di formazione *on the job* gestiti da personale interno. Questo tipo di formazione non è altrettanto visibile delle prime ma ha dimostrato di poter contribuire in misura ugualmente significativa alla crescita delle persone e alla loro capacità di gestire con efficacia le innovazioni organizzative e procedurali;

- sono state espletate le procedure di selezione per i passaggi del personale nella posizione economica immediatamente superiore all'interno di ogni singola Area A, B e C, con l'obiettivo di promuovere una maggiore fungibilità e un maggior coinvolgimento del personale ai processi produttivi dell'Ente;

per quanto riguarda il macro obiettivo 9

- si è avviata la verifica della conformità del sistema di valutazione vigente alle indicazioni del D.Lgs. n. 150/2009 e si sono definite le linee generali dell'adeguamento necessario, anche in vista dell'impostazione di una nuova politica contrattuale;
- sono proseguiti i contatti con le organizzazioni sindacali per tutte le materie attinenti la contrattazione integrativa.

## **II SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO E IL PRINCIPIO DELLA TRASPARENZA**

L'anno 2010 ha rappresentato un momento di svolta nel sistema di programmazione e controllo dell'ENPALS. Ancorché vada ricordato che il sistema messo in atto a partire dal 2006 e ormai consolidato rappresenta una buona approssimazione di quanto previsto dal nuovo D.Lgs. n. 150/2009, anche in ENPALS si sono dovute predisporre le condizioni per la piena attuazione delle nuove prescrizioni, rispettando le scadenze previste già per l'anno 2010.

In particolare:

- il Presidente, d'intesa con il CIV, ha istituito con propria determinazione n. 16 del 16 aprile 2010 l'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Ente;
- l'OIV, con il supporto degli uffici, ha predisposto il documento sul Sistema di misurazione e valutazione della *performance*, che rappresenta un'evoluzione del sistema in essere in linea con le nuove disposizioni normative e con le indicazioni formulate in proposito dalla Commissione per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza delle pubbliche amministrazioni. Tale documento è stato adottato con determinazione presidenziale n. 38 del 30 dicembre 2010;
- è stato predisposto il Piano triennale per l'Integrità e la Trasparenza, che è stato adottato con determinazione presidenziale n. 46 del 31 gennaio 2011;
- si è avviato il ciclo della *performance* 2011-2013, in linea con le fasi e i tempi indicati nel Sistema, con l'obiettivo di rispettare – pur nei tempi stretti disponibili – la scadenza prevista per l'adozione entro il 31 gennaio 2011 del Piano triennale della *performance*, obiettivo che nei fatti è poi stato rispettato.

## OBIETTIVI DELLE SEDI TERRITORIALI

La tabella che segue illustra gli obiettivi assegnati nel Piano degli Obiettivi 2010 alle Direzioni delle Sedi territoriali (Direzione Sedi CentroNord e Direzione Sedi CentroSud) e il relativo livello di realizzazione nel corso dell'anno.

Indicatori	Obiettivi	Risultati raggiunti nell'anno
<b>Gestione ritorni Estratto Conto certificativo</b> (1)	Indice di deflusso pari a 1	Indice di deflusso = <b>1</b>
<b>Recupero crediti</b> (2)	Rispetto dei valori di recupero definiti dalla Direzione Vigilanza (euro) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Nord: <b>10.881.725</b></li> <li>• Centro Sud: <b>7.389.443</b></li> </ul>	Valore dell'accertato nell'anno (euro): <ul style="list-style-type: none"> <li>• CentroNord: <b>16.271.957</b></li> <li>• Centro Sud: <b>12.892.649</b></li> </ul>
<b>Vigilanza</b> (2)	N° ispezioni da realizzare <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Nord: <b>230</b></li> <li>• Centro Sud: <b>344</b></li> </ul>	N° ispezioni realizzate <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Nord: <b>242</b></li> <li>• Centro Sud: <b>371</b></li> </ul>
<b>Verbali ispettivi in giacenza</b>	Definizione di una quota dei verbali ispettivi chiusi e notificati agli organismi sportivi	Il progetto è stato rinviato per l'esigenza di mettere a fuoco le problematiche tecnico-giuridiche connesse

<sup>(1)</sup> Dati forniti dalla Direzione Prestazioni Previdenziali

<sup>(2)</sup> Dati forniti dalla Direzione Vigilanza

## OBIETTIVI DI ENTE

A chiusura di questa relazione di rendicontazione di quanto realizzato nel corso del 2010, si ricorda che all'inizio dell'anno sono stati individuati, anche ai fini della assegnazione dei compensi incentivanti o di risultato, quattro obiettivi ritenuti cruciali per la loro centralità nelle performance complessive dell'Ente.

Indicatore	Obiettivo	Risultato realizzato nell'anno
1. <b>Qualità del servizio: tempestività di risposta</b> (1)	<b>Tempo medio di rilascio delle pensioni di prima istanza</b> dal momento della maturazione del diritto <b>non superiore ai 30 giorni.</b>	<b>Tempo medio di rilascio delle pensioni di prima istanza inferiore ai 30 giorni</b> Indice di giacenza mensile nel 2010 sempre inferiore a 1
2. <b>Contrasto all'evasione e all'elusione contributiva</b> (2)	Svolgimento di <b>574 visite ispettive</b> , con un importo complessivo in termini di contributi accertati e sanzioni non inferiore a <b>€ 18.270.000,00.</b>	<b>N° ispezioni realizzate: 613</b>  <b>Contributi e sanzioni accertati: € 29.164.606,39</b>
3. <b>Riduzione dei residui accertati al 31/12/2008</b> (2)	Riduzione dei residui attivi contributivi <b>in misura almeno pari al 25% del valore</b> accertato al 31/12/2009.	<b>Misura della riduzione dei residui accertati al 31/12/2009 nel corso del 2010: 35,4%</b> Residui al 31/12/2009: 437,8 milioni di euro Incassi: 104 milioni di euro Inesigibilità: 50 milioni di euro Residui al 31/12/2010: 282,8 milioni di euro
4. <b>Customer Satisfaction</b> (3)	Quota percentuale di <b>emoticons positivi non inferiore all'85%</b> (il riferimento è alla rilevazione del gradimento degli utenti per i servizi erogati dagli sportelli utenti di Roma e Milano e dal portale web dell'Ente).	<b>Valore pesato dell'incidenza degli emoticons positivi sulla totalità delle risposte raccolte nel 2010 (Sedi di Milano e di Roma, Portale) pari a 86,12%</b>

(1) Dati forniti dalla Direzione Prestazioni Previdenziali

(2) Dati forniti dalla Direzione Vigilanza

(3) Dati forniti dalla Direzione Sistemi informativi e Telecomunicazioni

\*\*\*\*