



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

SEDUTA DEL 9 FEBBRAIO 2005

DELIBERA N. 21

Oggetto: Piano annuale 2005

Il Consiglio di Amministrazione,

- visto il D.Lgs. 30.6.1994, n. 479;
 - visto l'art. 43 della L. 27.12.2002, n. 289;
 - visto il D.P.R. 29.5.2003 relativo alla nomina del Presidente dell'Enpals;
 - visto il D.P.C.M. 4.6.2004 relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Enpals;
 - visto il D.P.C.M. 29.7.2004 relativo alla costituzione del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
 - visto il D.P.R. 24.11.2003, n. 357, avente per oggetto "Regolamento concernente le norme per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Enpals in attuazione dell'art. 43, comma 1, lett. c), della L. 27.12.2002, n. 289;
 - visti, in particolare l'art. 4, comma 2, lettera b) e l'art. 5, comma 2, lettera b) del suddetto decreto i quali stabiliscono che il Consiglio di Amministrazione approva i piani annuali nell'ambito della programmazione affidata alla competenza del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
 - tenuto conto che il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, data la ristrettezza dei tempi decorsi dalla sua costituzione, non ha potuto procedere alla definizione delle linee di indirizzo pluriennali;
- viste, comunque, le delibere nn. 5 e 10, rispettivamente del 16 novembre e 22 dicembre 2004, nelle quali il CIV ha provveduto ad individuare alcune priorità in ordine agli obiettivi strategici che l'Ente deve perseguire;
- considerata la necessità di dar comunque corso all'approvazione del piano annuale

ENTE NAZIONALE DI PREVIDENZA E DI ASSISTENZA PER I LAVORATORI DELLO SPETTACOLO

2005 da parte del Consiglio di Amministrazione, per evitare discapito all'attività dell'Ente;

- visto il Bilancio di Previsione per l'esercizio 2005;
- ricordato che il Direttore Generale provvederà ad attribuire gli obiettivi alle strutture sulla base della presente programmazione, tenuto conto delle risorse umane e materiali necessarie per la loro attuazione;
- ricordato, altresì, che l'attuazione dei piani operativi sarà oggetto di verifica periodica, onde stimarne lo stato di avanzamento sia ai fini della valutazione che di eventuali interventi correttivi;
- visto il piano annuale per il 2005 predisposto dal Direttore Generale con nota prot. 203 dell'8.2.2005;
- acquisito il voto consultivo favorevole del Direttore Generale;
- all'unanimità;

DELIBERA

di approvare il piano annuale relativo all'esercizio 2005 nel testo allegato alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante.

La presente delibera sarà pubblicata ai sensi dell'art. 34 della L. 20.3.75, n. 70.

ENTE NAZIONALE DI PREVIDENZA E DI ASSISTENZA PER I LAVORATORI DELLO SPETTACOLO

Sono queste le direzioni di marcia su cui l'Ente proseguirà la sua azione anche quest'anno.

Si sono, infatti, registrati indubbi miglioramenti, ma si sono incontrate anche rigidità che indicano le criticità su cui è necessario ancora intervenire.

Quest'anno, inoltre, proprio perché si sono arricchite le piante organiche delle sedi, si dovrà aggiungere un progetto operativo finalizzato a omogeneizzare, e valorizzare il prezioso lavoro delle sedi periferiche, che devono sempre più ancorare la loro attività nel territorio, per migliorare i rapporti con l'utenza (imprese ed associati) in termini di tempo e trasparenza.

Appare evidente che gli obiettivi primari per l'Ente per l'anno in corso sono:

- **l'ulteriore sviluppo dei progetti telematici già impostati, quale strumento strategico finalizzato a rimuovere alcune rigidità che altrimenti condizionerebbero l'attività delle strutture;**
- **la definizione degli strumenti da attivare per realizzare un progressivo ridimensionamento della massa dei residui attivi;**
- **il miglioramento della qualità dei servizi e dei rapporti con l'utenza tutta, assicurati, pensionati ed imprese.**

POLITICHE ORGANIZZATIVE E DEL PERSONALE

Il numero delle risorse umane disponibili, la competenza e professionalità diffuse, il loro utilizzo ottimale, la loro piena valorizzazione sono da sempre un obiettivo fondamentale dell'Ente, condizione imprescindibile per un aumento della produttività e dell'efficienza. Negli ultimi due anni l'inserimento di 40 giovani con contratti di lavoro a tempo determinato, le circa 60 persone entrate con la mobilità, l'effettuazione del concorso per dirigenti, l'ampliamento tramite mobilità dell'area di professionisti, il miglioramento degli ambienti di lavoro conseguenti alla ristrutturazione della Direzione Generale, anche se la dotazione di personale prevista dalla pianta organica, non è stata ancora completata, hanno consentito all'Ente un indubbio salto di qualità, condizioni di lavoro più adeguate, riduzione del ricorso al lavoro straordinario.

Peraltro, la fase di implementazione del nuovo ordinamento dei servizi e della nuova pianta organica è ancora in corso e richiede **un'opera costante di monitoraggio** per verificare se la corrispondenza fra risorse umane, competenze necessarie, organizzazione degli uffici consente il raggiungimento della necessaria efficienza operativa .

Secondo quanto previsto dalle norme, dovranno essere **definiti i fabbisogni triennali delle risorse umane** proprio sulla base del monitoraggio di cui sopra, e valutata anche l'opportunità di un **adeguamento dell'ordinamento dei servizi e della pianta organica** per consentire una maggiore corrispondenza tra competenze e professionalità richieste dai processi lavorativi in particolare nelle sedi.

I contratti integrativi 2005 sia per il personale delle aree, che per i professionisti, che per i dirigenti dovranno essere finalizzati a definire sempre meglio un sistema indennitario che consenta una maggiore responsabilizzazione del personale appartenente ai quadri intermedi, in modo da rendere imprescindibile la logica che **a ogni incarico corrisponda la responsabilità, il suo riconoscimento economico e la conseguente verifica dell'operato.**

Parte fondamentale della politica per il personale per il 2005 dovrà **essere il processo di riqualificazione** attraverso precisi percorsi formativi orientati ad ampliare le competenze dei vari livelli in merito al lavoro per obiettivi, alla strumentazione fondamentale di diritto amministrativo e previdenziale , in modo che le riqualificazioni divengano uno strumento prezioso per migliorare la qualità delle competenze del personale e la sua fungibilità. Parimenti, proprio per sostenere e rendere possibile l'ampliamento della strumentazione informatica, dovranno essere incrementati gli sforzi per diffondere le conoscenze degli strumenti informatici anche attraverso il conseguimento, **per il maggior numero del personale, della "Patente europea".**

Nella seconda parte dell'anno, riassegnato il personale secondo le nuove qualifiche acquisite, è opportuno attivare **percorsi formativi specifici, mirati ai vari servizi e settori** per sostenere i processi di riorganizzazione del lavoro, con particolare attenzione alle sedi periferiche.

È necessaria, inoltre, la messa a punto **e l'organizzazione dell'utilizzo della procedura per il controllo di gestione** (d.lgs. n. 286/99) in modo da consentire, in primis, di socializzare all'interno della tecnostruttura il flusso periodico di informazioni sull'attività svolta; di programmare, attraverso una efficiente azione di monitoraggio della produttività e dell'efficacia dell'organizzazione, gli interventi di correzione della prassi organizzativa, dei modelli gestionali: è questo un salto di qualità indispensabile nella vita dell'Ente. Ogni struttura operativa deve essere messa in condizione di riflettere sulla sua operatività e di riprogettare con questa finalità la propria organizzazione operativa.

COMUNICAZIONE AZIENDALE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Una particolare attenzione dovrà essere rivolta—anche tenendo conto delle profonde innovazioni operative, la cui realizzazione e/o entrata a regime è prevista per quest'anno— alla strategia di comunicazione interna ed esterna, che interessi il personale dell'Ente, gli utenti, i datori di lavoro, i Patronati.

Dovranno essere **ridefinite le modalità di accesso all'Ente da parte dei soggetti professionali autorizzati** (Patronati, Consulenti del lavoro, etc.) ridefinendo una più aggiornata "**Carta dei servizi**", innovando le modalità di contatto telefonico, realizzando un più moderno servizio di Call-Center che sia in grado di orientare il pubblico assicurato all'Ente agli uffici interessati attraverso una organizzata programmazione degli appuntamenti.

Su questo versante l'ENPALS presenta carenze che devono essere colmate sia attraverso processi formativi del personale interessato, sia utilizzando tutti i modelli di comunicazione, tradizionali o meno, che siano adatti ad ogni tipologia di utenza ed assicurino uniformità ed univocità dei messaggi forniti.

Il **miglioramento della qualità del servizio e dei rapporti con l'utenza** costituisce un obiettivo di primaria importanza, come precisato anche dalle prime indicazioni fornite dal CIV nelle deliberazioni ricordate all'inizio.

Le iniziative sperimentate nel corso del 2004 presso la sede interregionale di Roma e di Milano relativamente alla realizzazione di **uno sportello unificato per l'utenza** più efficiente e moderno, dovranno essere **estese a tutte le sedi periferiche dell'Ente**. Allo stesso tempo dovrà essere completata la gamma dei servizi offerti, incluse le informazioni sullo stato

delle pratiche e della documentazione, allo scopo di realizzare pienamente gli obiettivi fissati dal legislatore in relazione ai rapporti con il pubblico (Ufficio Relazioni con il Pubblico URP).

Ad esse si dovrà affiancare:

- 1) **la costituzione di un Call-center** che gradualmente sostituisca il *Contact center* per imprese e utenti già realizzato. Si tratta di uno strumento molto utile per fronteggiare esigenze di informazioni da parte degli utenti, che contribuirà a snellire in misura significativa il lavoro di sportello. La fase di impianto è ormai in dirittura di arrivo, considerata l'adesione dell'Ente ad un progetto analogo avviato, e in corso di conclusione, dall'INPS che consentirebbe rilevanti economie di scala;
- 2) **la revisione della Carta dei Servizi**. E' uno strumento di cui l'Ente si è dotato da tempo, ma che, non adeguatamente pubblicizzato, ha avuto uno scarso impatto nei rapporti tra l'Ente ed i fruitori dei suoi servizi. Il tempo trascorso, inoltre, e le numerose novità di tipo normativo e strumentale hanno reso obsolete numerose parti del documento in questione, che, di conseguenza, dovrà essere rivisto ed aggiornato, prima di affrontare il problema di dargli il massimo di diffusione : a tale scopo, lo strumento più efficace potrà essere, naturalmente, l'inserimento nel nostro sito WEB;
- 3) **l'istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico**, previsto dalla legge 150/2000, con lo scopo di agevolare i rapporti tra amministrazione e pubblico, a cui sarà demandata la responsabilità di individuare, e verificarne l'attuazione a livello centrale e periferico, gli standards omogenei per tutto l'Ente relativamente alle modalità di accesso alle informazioni, alla trasparenza del procedimento, ai tempi di erogazione dei servizi che devono essere offerti dall'Ente in un'ottica di customer-satisfaction.

ATTIVITA' PREVIDENZIALE

In relazione all'efficienza dell'Ente, il grado di evasione delle pratiche nel 2004 è stato pari a 1,2: a fronte di 6.019 pratiche pervenute ne sono state definite 6.519 con una conseguente riduzione delle pratiche in giacenza che a fine esercizio risulta pari a 5.218.

Se questo dato è soddisfacente a livello aggregato non altrettanto può dirsi a proposito di alcune sue componenti. Su questo terreno **dovrà essere migliorato il grado di evasione delle pratiche relative alle istanze di ricostituzione** e alle **richieste di supplemento di pensione**. Dovrà essere **migliorato anche il grado di evasione dei ricorsi** pari nel 2004 a

0,73. Infine, sempre nel campo dell'erogazione delle prestazioni, l'Ente ha già realizzato il risultato di portare ampiamente sotto il limite di 120 giorni il tempo medio di liquidazione dei trattamenti di prima istanza, avviando un ciclo virtuoso che occorre continuare a perseguire con la massima decisione. In particolare, soddisfacente è il risultato ottenuto nel 2004 circa i tempi medi di liquidazione delle pensioni di vecchiaia e di reversibilità, rispettivamente pari a 90 e 28 giorni; altrettanto può dirsi per il risultato ottenuto relativamente ai tempi di concessione delle pensioni di invalidità (120 giorni) nel medesimo anno, che è stato notevolmente abbattuto rispetto ai tempi rilevati per l'anno 2003 (239 giorni). Al riguardo, pur apprezzando tali miglioramenti, gli uffici dovranno comunque **ridurre la tempistica di definizione delle prestazioni**. Tali risultati dovranno essere conseguiti anche in presenza di novità normative sopravvenute che senza dubbio aggravano le attività a carico del settore. In particolare, gli uffici **dovranno impegnarsi a mantenere almeno entro il limite di 90 giorni** i tempi medi di erogazione delle prestazioni complessivi pur rispettando i tempi fissati (max 30 giorni) dalla legge per gli adempimenti connessi alle istanze di concessione del c.d. "Bonus pensionistico" nella misura massima possibile, e, comunque non meno del 75% delle istanze.

Un altro obiettivo prioritario dell'Ente dovrà essere quello di **ridurre il numero delle giacenze relative ai trattamenti provvisori di pensione** (5.942 nel 2004), la loro riduzione e trasformazione in trattamenti definitivi dovrà considerarsi un obiettivo cui dedicare una attenzione particolare da parte della direzione IVS.

Gli uffici dovranno, altresì, perseguire l'obiettivo di consentire agli assicurati di realizzare **una programmazione delle proprie scelte previdenziali**, attinenti sia alle decisioni di pensionamento che rispetto all'eventuale risparmio integrativo, più consapevole e responsabile. Tale obiettivo dovrà essere realizzato attraverso **un piano di distribuzione dei codici di accesso (P.I.N.)** alla rete intranet del portale web che consenta di rendere maggiormente fruibile l'Estratto conto individuale assicurativo. L'obiettivo è quello, innanzitutto, di **distribuire i tesserini PIN e gli estratti contributivi agli assicurati prossimi al pensionamento e a quelli beneficiari del regime di calcolo contributivo**. Si dovrà valutare, in relazione al probabile *digital dividing* sofferto dagli assicurati meno acculturati, la possibilità di estendere l'offerta di tale servizio anche ai Patronati ed ai consulenti del lavoro.

Dovranno essere realizzate procedure di calcolo simulato della pensione e del

fabbisogno di risparmio integrativo in relazione ad un obiettivo individuale di copertura previdenziale, nonché della data probabile di maturazione dei requisiti di accesso in termini di assicurazione e di età anagrafica da rendere fruibile via Web.

Si tratta di obiettivi che sono inevitabilmente condizionati dal corretto funzionamento del sistema informatico e dallo sviluppo ed entrata a regime di quelle procedure telematiche di cui si è fatto cenno, ed in particolare, di quella che consente l'effettuazione on line delle denunce contributive.

L'interconnessione tra funzioni istituzionali ed attività informatica deve operare anche al fine di assicurare la gestione automatizzata di alcuni adempimenti previsti da provvedimenti normativi più o meno recenti, quali quello del calcolo della pensione in regime contributivo, della totalizzazione dei periodi contributivi, della gestione dei versamenti volontari e dei riscatti in regime contributivo.

ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE DELLA CONTRIBUZIONE E DI GESTIONE DEI RESIDUI ATTIVI

È indiscutibile che l'equilibrio finanziario del bilancio dell'Ente è assicurato nella quasi totalità dalla capacità di realizzare una efficiente attività di riscossione delle entrate contributive e di monitoraggio e contenimento delle aree a maggior rischio di evasione. Tali entrate, che hanno registrato un trend di costante, se pur moderata, crescita negli ultimi anni, potranno risentire negativamente di alcune scelte di politica economica generale e settoriale, quali il blocco delle assunzioni, il taglio del FUS, ecc.

Da ciò scaturisce l'esigenza primaria di rendere **ancor più incisivo il monitoraggio delle entrate per prevenire e reprimere fenomeni di morosità**. In questo ambito riveste un'importanza strategica **l'obiettivo di rendere operativo e diffuso l'impiego della Procedura integrata di denuncia telematica**, predisponendo misure tese ad agevolare l'emersione di denunce contributive insolute.

La fase di sperimentazione effettuata dagli uffici nel corso del 2004 può dirsi ormai completata. La procedura dovrà essere implementata di ulteriori servizi telematici di utilità per le imprese **quali la possibilità di poter disporre via Web di tutte le certificazioni e funzioni necessarie alle imprese (Immatricolazione dei lavoratori, delle attività di impresa, Certificazioni di agibilità, Liberatorie contributive, etc.)**.

Tale attività dovrà essere **affiancata da Piano di distribuzione alle imprese dei codici di accesso ai servizi telematici**.

L'accelerazione della diffusione dell'impiego della Procedura integrata di denuncia telematica dovrà essere affiancato da un piano di riordino e di riprogettazione della sua integrità relazionale del database degli assicurati e delle imprese.

Entro il primo semestre del 2005 dovrà essere approntata una metodologia per la **gestione integrata delle fonti di creazione della posizione creditoria e debitoria** delle imprese nonché per la gestione dei ruoli esattoriali. Dovrà essere realizzata una **gestione integrata della posizione contabile delle imprese** che tenga conto sia della posizione contributiva corrente che della posizione debitoria e creditoria complessiva.

Con la stessa finalità di assicurare la crescita delle entrate, gli uffici sono impegnati ad adottare tutte le iniziative che possano concorrere ad agevolare la conoscenza e l'uniforme applicazione dei provvedimenti, in corso di emanazione da parte dei Ministeri vigilanti, volti a ridefinire ed ampliare le categorie di lavoratori assicurati all'ENPALS.

Una notazione particolare va riservata alla revisione della convenzione ENPALS/SIAE ed al miglioramento dell'efficacia delle attività di recupero dei residui attivi contributivi.

Per quanto riguarda il primo problema, dovrà essere attentamente rivisitato il contenuto degli accordi a suo tempo sottoscritti, sia tenendo conto dell'esigenza maturata negli anni passati, sia – e soprattutto – alle innovazioni connesse all'utilizzo delle procedure telematiche, dal quale dovrebbe scaturire un forte ridimensionamento degli adempimenti amministrativi che finora la SIAE ha svolto per conto dell'ENPALS.

Nello stesso tempo, andranno adottate misure di coordinamento e indirizzo per rendere più incisiva l'attività di controllo svolta dagli agenti SIAE; implementati i processi di recupero delle irregolarità contributive segnalate; coordinata la pianificazione degli accertamenti ispettivi ENPALS anche tenendo conto delle segnalazioni ricevute.

Più impegnativo il discorso **relativo ai residui attivi**, per i quali è già stata completata la ricognizione, che ha consentito di individuare con esattezza il numero delle partite creditorie, i soggetti debitori e gli importi che questi devono corrispondere. Si tratta di un problema che – oltre alla valenza obiettiva, in rapporto alle risultanze di bilancio – ha

formato oggetto di attenzione da parte degli organi di controllo interni ed esterni, e di raccomandazione da parte del CIV, che ha sollecitato l'adozione di misure che assicurino un'inversione del trend di crescita di tali importi.

Devono, quindi, **essere attivate misure idonee ad incidere sulla massa di crediti già consolidata**, ma anche a prevenire che si registrino ulteriori morosità.

A tal fine gli uffici sono impegnati:

- **a completare**, nel primo semestre, dell'anno, **l'operazione di accertamento dei crediti**, e ad individuare e mettere in atto le misure più idonee consentite dalla normativa vigente (azioni esecutive, riscossione coattiva, cartolarizzazione se praticabile) **per avviare un concreto programma di recupero**;
- ad adottare **indirizzi amministrativi volti ad omogeneizzare i comportamenti** degli uffici periferici sulla materia del recupero crediti;
- a **consolidare le attività destinate a individuare fenomeni di omessa regolarizzazione delle denunce contributive**, ovvero di versamento dei contributi in misura inferiore alla media.

ATTIVITÀ DI VIGILANZA

All'attività di vigilanza, come strumento di informazione/repressione, l'Ente ha dedicato una particolare attenzione, prevedendo, in sede di revisione delle dotazioni organiche un numero di ispettori più che raddoppiato.

L'obiettivo primario, quindi, è quello di **attivare il programma di formazione del personale** che farà richiesta di transitare tale profilo professionale, e di prevedere gli strumenti che consentano di renderlo operativo nel tempo più breve possibile.

Contemporaneamente devono essere attivate tutte le iniziative che possono concorrere a **migliorare e misurare l'efficacia dell'azione ispettiva**, dalla reingegnerizzazione della procedura dei verbali ispettivi (di cui si è già parlato) alla strutturazione di adeguati sistemi di monitoraggio delle risultanze degli accessi, e al funzionamento dei meccanismi di pianificazione degli interventi.

In particolare dovranno essere realizzati **piani ispettivi nazionali sulla base di studi di settore** volti ad individuare i settori a maggior rischio di evasione, in base ai quali

dovranno essere coordinati gli accessi ispettivi alle imprese condotti dal nostro personale e dagli accertatori della SIAE.

A quest'ultimo riguardo dovrà essere **rivisitata la convenzione tra l'ENPALS e la SIAE** perché alla luce della esperienza maturata nel corso dei quattro anni trascorsi dall'inizio della convenzione si rende necessaria, innanzitutto, una profonda modificazione delle modalità di resa del servizio di controllo del territorio, anche alla luce dell'entrata in vigore della legge 124/2004. In questo senso sarà probabilmente opportuno stabilire un livello annuo di accessi ispettivi, istituire forme di coordinamento delle ispezioni e ipotizzare una remunerazione delle ispezioni commisurata al costo medio delle ispezioni sostenute dall'Ente.

Visti gli obiettivi dell'Ente, inoltre, è ipotizzabile utilizzare la convenzione SIAE per la diffusione della procedura telematica legata all'assolvimento degli obblighi contributivi.

AREA CONTABILITÀ E BILANCIO

Con l'entrata in vigore del DPR n.97/03 l'Ente avrebbe dovuto predisporre gli schemi contabili del Bilancio di previsione 2005 secondo il nuovo modello di contabilità.

L'Ente dovrà completare l'adeguamento delle procedure informatiche alle disposizioni contenute nel citato DPR 97/2203 dopo aver emanato **un nuovo regolamento di attuazione delle disposizioni contabili** che dovrà essere approvato dal neo insediato Consiglio di Amministrazione

Come è noto, l'Ente -a causa del percorso di riorganizzazione intrapreso a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 43 della legge 27 dicembre 2002, n.289, nonché per la revisione dello Statuto(DPR n. 357/2003) che ha comportato l'istituzione di nuovi organi collegiali, Consiglio di amministrazione e Consiglio di indirizzo e vigilanza, insediati rispettivamente il 28 luglio 2004 e il 29 settembre 2004- non è stato in grado di approvare nei tempi previsti il nuovo regolamento. L'Ente, pertanto, ha chiesto ai ministeri vigilanti di poter derogare dalla applicazione delle nuove disposizioni contabili pur impegnandosi a predisporre per l'anno 2005 **scritture contabili "parallele"** che sperimentino le nuove disposizioni. A seguito di questo impegno, pertanto, dovranno essere intraprese le azioni che consentano agli organi di vertice di onorare gli impegni assunti con i ministeri vigilanti.

Un altro obiettivo che dovrà essere conseguito dall'Ente nel 2005 dovrà essere quello di operare una **consistente modifica delle modalità di erogazione delle prestazioni che consenta di ridurre i costi diretti e indiretti** sostenuti dall'Ente attraverso un maggior ricorso sia a procedure di trasmissione dei dati informatizzate, sia impiegando modalità di pagamento più moderne. In particolar modo, dovranno essere **modificate le modalità di trasmissione dei dati relativi ai mandati di pagamento** delle pensioni utilizzando procedure telematiche. Le elaborazioni informatizzate dei ruoli nazionali dovranno essere estese anche ai ruoli esteri. Dovrà essere considerevolmente ridotto l'impiego di assegni circolari (circa 8.000 nel 2004) per il pagamento delle pensioni attraverso apposite convenzioni con le aziende di credito o con il sistema postale.

AREA LEGALE E CONTENZIOSO

Nel corso del biennio 2003 e 2004 l'obiettivo prioritario dell'Ente è stato quello di recuperare la capacità operativa della Consulenza legale incrementando la consistenza degli avvocati in servizio destinati all'esame e alla gestione del contenzioso legale. Attualmente sono in servizio sette avvocati sui dieci previsti dalla pianta organica. Si tratta di una dotazione considerevolmente rafforzata rispetto a quella in servizio nel 2003 che si era ridotta a sole tre unità. Superata la fase di recupero della capacità funzionale minima del servizio si tratta ora di **estendere le competenze della Consulenza legale anche alla funzione di supporto legale e monitoraggio della attività di produzione legislativa**. Quest'ultima è stata fortemente trascurata negli anni passati per i motivi che abbiamo sopra esposto. Nel 2005, pertanto, oltre al completamento della pianta organica, dovranno essere attivate, istituendo un apposito ufficio dedicato, **le funzioni di supporto normativo** alle direzioni curando l'evasione dei pareri legali richiesti e provvedendo ad avviare una attività di ricerca normativa e giurisprudenziale nelle materie di interesse dell'Ente attraverso la predisposizione di una rassegna giuridica periodica. Quest'ultima attività dovrà essere finalizzata alla rilevazione e al monitoraggio delle problematiche insorte nelle materie istituzionali ai fini della elaborazione dei consequenziali indirizzi amministrativi da parte degli uffici competenti per materia con riferimento all'attività giurisdizionale della Corte dei Costituzionale, della Corte di Cassazione, del Consiglio di Stato, dei Tribunali amministrativi, nonché delle sentenze

emesse dai Tribunali. Particolare, attenzione dovrà essere dedicata al monitoraggio delle novità normative *iure condendo* contenute nei disegni di legge di iniziativa parlamentare o governativa. L'attività legale di supporto alle direzioni dovrà essere completata anche da studi volti a risolvere problematiche relative al campo di applicazione della normativa previdenziale e contributiva applicata alla nostra platea assicurata.

Particolare impegno, infine, dovrà essere dedicato alla realizzazione nel corso del 2005 di **una procedura che, non solo consenta di rilevare la produzione complessiva e la produttività parziale dei componenti del servizio; ma anche volta a ricostruire il percorso, lo stato, l'esito finale e il loro collegamento con le partite relative sia alla gestione dei residui attivi che alle modifiche dello stato contributivo degli assicurati a seguito della attività legale.**

AREA STUDI ATTUARIALI

In questa area dovranno essere sviluppate analisi e studi relativamente agli andamenti settoriali delle attività di produzione e delle conseguenti entrate contributive, dell'evoluzione delle professioni e delle categorie assicurate sia relativamente al settore dello spettacolo che dello sport.

La Consulenza attuariale dovrà assicurare il necessario supporto alla direzione di vigilanza nell'elaborazione dei piani ispettivi nazionali predisponendo appropriate analisi settoriali volte a rilevare i settori produttivi a maggiore rischio di elusione ed evasione contributiva. Dovranno essere predisposte, inoltre, analisi finalizzate all'esame dei livelli di copertura, e di conseguente adeguatezza secondo gli standards definiti dall'International Labor Office, pensionistica rispetto ai redditi da lavoro percepiti per categoria professionale, per profili di carriera e per coorti per fornire agli organi di vertice gli elementi di valutazione sugli impatti conseguenti le recenti innovazioni normative in campo previdenziale.

Infine, alla luce delle recenti modifiche degli assetti strutturali sia relativamente al mercato del lavoro che in campo previdenziale, dovrà essere aggiornato il Bilancio tecnico attuariale ormai datato.

SETTORE INFORMATICO

L'Ente – in linea con gli obiettivi governativi di rendere fruibili ai cittadini il diritto di interagire sempre, ovunque e presso qualunque amministrazione – si è già dotato di strumenti che consentono lo svolgimento in via telematica di gran parte delle attività istituzionali, quali l'invio delle denunce contributive, il rilascio dei certificati di agibilità, l'invio delle domande di pensione, la ristampa dei modelli fiscali (CUD), e dei certificati di pensione.

L'obiettivo per l'anno in corso è di impegnare tutta la struttura a promuovere l'utilizzo di tali strumenti, che, oltre a facilitare e migliorare i rapporti con gli utenti, consentono di assicurare l'affluenza negli archivi di dati corretti e controllati, stabilizzando l'attività in corso di riordino degli archivi stessi, presupposto indispensabile per ogni progetto informatico di sviluppo.

In questa **direzione dovrà essere effettuato l'invio del PIN alle aziende e agli assicurati** anche attraverso una programmata pubblicizzazione dello strumento in modo che sia sempre più diffusa questa modalità di accesso ai dati.

Questo consentirebbe la possibilità per gli assicurati di ottenere previa acquisizione di un codice di accesso (PIN), il proprio estratto contributivo, per verificarlo, eventualmente, rettificarlo, contribuendo in tal modo alla ricordata pulizia ed integrità degli archivi. E' ovvio che tutta l'implementazione delle procedure informatiche, impatta direttamente sulle strutture centrali e periferiche dell'Ente, che dovranno attrezzarsi per gestire le attività amministrative a seguito dei rilievi formulati dagli interessati: in questo senso, però, se è chiaro che questo non può andare a nocimento dei tempi di erogazione delle pensioni, richiede una organizzazione del lavoro diversa ed una destinazione delle risorse umane che consenta di svolgere tali adempimenti senza perdita di efficienza.

L'uso generalizzato delle procedure informatiche ed in particolare del pagamento *on line* dei contributi dovrebbe consentire la possibilità di procedere al rilascio di tutte le attestazioni di regolarità contributiva certificate dall'ENPALS (liberatorie, attestati di regolarità, certificati di agibilità, rateazioni) in modalità telematica e con automatismi di controllo tali da abbattere in maniera notevole i tempi di rilascio rispetto alle procedure manuali.

È opportuno che la tecnostuttura programmi piani operativi e tempi perché questo obiettivo si realizzi.

Altri obiettivi collegati con l'ottimizzazione della qualità del servizio vanno individuati nell'estensione agli uffici periferici dell'applicazione per il ricevimento del pubblico, sperimentata presso la Sede di Roma e di Milano, che, oltre a funzionare come "elimina code" facilita il compito del personale addetto al *front office* e consente il monitoraggio da parte dei responsabili delle attività di sportello a fini statistici e di *Customer Care*, e nella realizzazione di sportelli multimediali non presidiati, che allocati in località sprovviste di strutture territoriali ENPALS, consentano agli utenti di ottenere servizi analoghi a quelli assicurati a chi si reca presso uno sportello.

Accanto a questa attività mirata alla **customer satisfaction**, gli uffici dovranno sviluppare quelle iniziative – previste anche nelle linee guida del governo – destinate alla semplificazione delle procedure operative degli uffici e tra gli uffici:

- la realizzazione di una piattaforma capace di offrire **la compilazione, la pubblicazione e la diffusione di tutta la documentazione ufficiale dell'Ente (circolari, messaggi, ordini di servizio, determinazioni, delibere)**, evitando l'uso di comunicazioni cartacee, che saranno costituite da invii tramite e-mail a tutti i soggetti esterni ed interni interessati;
- **la diffusione e l'operatività presso tutti gli uffici del protocollo informatico** (previsto dal DPR 445/2000) **e dell'utilizzo della posta certificata**. Il protocollo informatico, unitamente alla gestione documentale di cui al punto precedente, rappresentano un momento particolarmente rilevante nel programma di normalizzazione informatica, in quanto concorrono in maniera determinante alla razionalizzazione ed alla semplificazione dei processi operativi dell'Ente;
- **la validazione ed il rilascio delle applicazioni adattate alle esigenze del personale ispettivo** per il completo funzionamento delle valigette in dotazione;
- la realizzazione della confluenza dell'attuale attività contabile nel sistema informatico predisposto per rispettare le disposizioni contenute nel DPR 97/2003;
- **la realizzazione della nuova procedura per il recupero crediti**, nonché la validazione ed il rilascio delle nuove applicazioni per il calcolo delle sanzioni.