



**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

SEDUTA DEL 14 NOVEMBRE 2007

DELIBERA N. 93

Oggetto: Relazione Programmatica – Bilancio Preventivo 2008

Il Consiglio di Amministrazione,

- visto il D.P.R. 31 luglio 2007 relativo alla nomina del Presidente dell'Enpals;
- visto il D.P.C.M. 4 giugno 2004 relativo alla costituzione del Consiglio di Amministrazione dell'Enpals;
- visto l'art. 10 del D.P.R. 97/2003;
- vista la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 71 del 7 dicembre 2006 con la quale è stato approvato il regolamento di amministrazione e contabilità;
- all'unanimità;

DELIBERA

di adottare, nel testo allegato alla presente delibera, della quale costituisce parte integrante, la relazione programmatica del Consiglio di Amministrazione relativa al Bilancio Preventivo 2008 in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 10 del D.P.R. 97/2003, recepite nel regolamento di amministrazione e contabilità dell'Ente.

La presente delibera sarà pubblicata ai sensi dell'art. 34 della L. 20 marzo 1975, n. 70.

**Bilancio Preventivo  
Esercizio 2008**

\* \* \* \* \*

**Relazione Programmatica  
del Consiglio di Amministrazione**

**RELAZIONE AL PREVENTIVO 2008**

Il Bilancio preventivo 2008 si presenta ancora una volta con una impostazione diversa da quella dell'anno precedente. Infatti, il preventivo finanziario decisionale si articola quest'anno in una unica Unità Previsionale di Base (UPB) rispetto alle quattro previste nell'analogo documento dello scorso anno, in applicazione del nuovo regolamento di contabilità, redatto in accoglimento delle osservazioni formulate su tale punto dagli organi di controllo interni ed esterni, concordi nel ritenere che – in un ente che non prevede posizioni di dirigenti responsabili di direzioni generali – l'unico centro di responsabilità di I livello sia il Direttore Generale.

Altro aspetto innovativo rilevante è la redazione, a partire dall'anno in corso, di un bilancio di previsione triennale, nel quale vengono valutate le possibili evoluzioni dello scenario finanziario dell'Ente nel medio periodo.

Si tratta di innovazioni che non modificano la procedura programmatoria, impostata negli scorsi anni. Infatti, dopo l'approvazione del previsionale e la contestuale individuazione delle priorità da parte del Consiglio di Amministrazione, sarà compito del Direttore Generale approvare il bilancio gestionale e definire - dopo l'intervento conclusivo e decisivo del CIV – piani e programmi da attuare nel prossimo esercizio, ed assegnare alle unità previsionali di livello inferiore, le risorse umane e materiali necessarie alla realizzazione dei compiti a ciascuno attribuiti.

Il percorso graduale di adattamento della struttura del bilancio è stato determinato dalla necessità di declinare il D.P.R. 97 alle specifiche caratteristiche organizzative strutturali e ordinamentali dell'Ente.

I principali dati economici del preventivo confermano la ormai stabile solidità dell'Ente dal punto di vista amministrativo e finanziario. Lo scorso anno è stato possibile assorbire la diminuzione di oltre 65 milioni di euro di trasferimenti da parte dello stato senza alcun contraccolpo, mantenendo comunque un consistente avanzo gestionale.

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

Anche quest'anno i dati confermano la positività e la costanza del trend avviato dall'Ente sul fronte delle entrate contributive delle quali si prevede una crescita dell'11% (da 991,802 a 1.105.187 milioni di euro) superiore rispetto al consuntivo dello scorso anno.

Per quanto concerne le spese, quelle correnti di competenza, aumentano di circa il 4% (da 944,156 a 980,975 milioni di euro), sia a causa della contenuta crescita per prestazioni istituzionali, che ne rappresenta oltre il 90%, sia per effetto delle varie misure di contenimento delle spesa pubblica, che impediscono di programmare anche uscite, che in un Ente ancora in fase di rilancio apparirebbero utili e necessarie.

Sulla base dei dati che risultano dal preventivo in approvazione, quindi, - e del triennale che ne costituisce un allegato - l'Ente disporrà per i prossimi anni, di rilevanti avanzi di gestione, che potrebbero incrementare la quota di disponibilità destinata agli investimenti, previa adozione ed approvazione di piani d'impiego, previsti dalla Legge 153/1969. Tuttavia, l'inserimento dell'ENPALS nel novero degli enti che devono depositare quasi tutte le loro liquidità nella Tesoreria Unica, fa sì che gli avanzi in questione non possano essere considerati fondi disponibili. Il consolidarsi nel tempo però del trend positivo sugli avanzi di gestione, potrebbe essere una ulteriore motivazione a sostegno della richiesta, già fatta al Ministero dell'Economia e delle Finanze di modificare il plafond di liquidità e il tetto degli investimenti che l'Ente può detenere fuori dalla Tesoreria, definiti con il decreto del 13 gennaio 2006. In questa direzione dovrà essere sviluppata una pressante iniziativa dell'Ente, al fine di consentire l'impiego di risorse in modo più proficuo, anche a tutela degli interessi delle categorie assicurate.

Anche alla luce della fase di crescita moderata di tutti gli indici del sistema Italia, i risultati positivi che vengono evidenziati sono da attribuire quasi esclusivamente ad una aumentata capacità dell'Enpals di incidere sul deprecato problema dell'evasione ed elusione contributiva, che, e costituiscono un'emergenza in genere, nel settore previdenza, forse, nel settore dello spettacolo hanno una diffusione anche superiore alla media,

frutto, come sappiamo di storie e comportamenti consolidati. Né nel settore dello sport, né nel settore dello spettacolo infatti, sono intervenute misure legislative di ampliamento della platea contributiva, pure dall'Ente in più sedi auspicate, e le previsioni sono al netto dell'aumento del FUS: quindi, il dato, del costante aumento delle entrate, è strettamente correlato alla capacità, che in questi anni l'Ente ha sviluppato, di presidio del territorio.

Dalla lettura del preventivo, si può agevolmente trarre la conclusione – supportata anche dalle previsioni triennali – che il processo di rilancio e consolidamento dell'ENPALS possa dirsi ormai concluso. Questo naturalmente significa che ora l'attenzione e l'iniziativa si devono sempre più concentrare su obiettivi qualitativi, strettamente finalizzati a soddisfare le esigenze degli utenti in ottemperanza peraltro agli indirizzi espressi dagli organi di vertice.

Parlare di miglioramento della qualità, fulcro dell'azione di modernizzazione della Pubblica Amministrazione, significa porsi costantemente il problema di un utilizzo ottimale delle risorse disponibili in una logica dinamica, che subordini l'organizzazione dell'Ente alla prospettiva di una sempre più adeguata soddisfazione degli utenti, siano essi assicurati o imprese attraverso una sempre più puntuale realizzazione dei compiti istituzionali.

Per questo, pur avendo in questi anni raggiunto innegabili risultati, ancora molto resta da fare: serve un cambio di marcia, determinante per rispondere a nuove sfide.

Finalmente si può dire che l'Ente abbia attivato a un buon livello di completezza il sistema dei controlli - su cui si è ripetutamente indirizzata l'attenzione degli organi di governo - anche con la recente adozione del regolamento per la valutazione dei dirigenti.

Si tratta per il futuro di affinare e perfezionare gli strumenti che ci si è dati, realizzando quella circolarità tra programmazione, misurazione, verifica e controllo, e riprogrammazione indispensabili per incidere sul cambiamento dell'azione amministrativa, per rendere appunto veramente coerente l'azione amministrativa con gli obiettivi strategici.

Alcuni indicatori relativi al rilevamento dei dati vanno ulteriormente

perfezionati, con particolare attenzione al lavoro delle Sedi e ad alcuni servizi della Direzione centrale, ma la sfida ora sarà da un lato, quella di realizzare una sempre maggiore coerenza fra obiettivi strategici ed obiettivi gestionali, dall'altro di intervenire con atti organizzativi di cambiamento sulle criticità che emergono dalle rilevazioni.

Considerando l'importanza che gli strumenti del controllo di gestione hanno non solo per il corretto svolgimento dell'attività gestionale, ma anche per la valutazione dei dirigenti ed il conseguente riconoscimento della retribuzione di risultato, è indubbio che gli uffici dovranno esercitare ogni sforzo per fornire, entro il 2008, un prodotto sempre più affidabile e completo utile ai fini per i quali è stato creato, che renda visibile e misurabile il percorso di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Tra l'altro lo sforzo di raggiungimento degli obiettivi previsti, le prospettive di verifiche serie e le conseguenti valutazioni, stanno producendo modifiche organizzative che vanno proprio nella direzione espressa dal CIV nelle linee di indirizzo: la Direzione Prestazioni ha proceduto ad una ridefinizione del processo produttivo con accorpamenti di uffici e funzioni; la Direzione Contributi ha modificato la propria struttura organizzativa in funzione dello straordinario impegno sul recupero crediti; è stato riorganizzato il corpo ispettivo in una logica di maggior governo e misurazione degli effetti della azione degli ispettori. Nel prossimo anno questo percorso di riorganizzazione dovrà riguardare :

- a) la Direzione Sistemi Informativi, impegnata a darsi una organizzazione a matrice, più funzionale ad un utilizzo ottimale del personale;
- b) il Coordinamento Legale, il cui lavoro dovrà non solo essere misurato, come per le altre strutture dell'Ente, ma circuitato nel rapporto con il corpo ispettivo per un governo del contenzioso e l'ottimizzazione dei risultati nella lotta all'evasione;
- c) le stesse Sedi periferiche che andranno via via riorganizzate, perché siano sempre più orientate al recupero crediti e al processo pensioni, con conseguente ridimensionamento delle altre attività (ad es. gestione del personale, contabilità, ecc.).

Come si vede, la implementazione di nuovi processi anche informatici, la definizione di obiettivi programmatici precisi comporta, e comporterà

sempre più, cambiamenti nella organizzazione del lavoro dei vari servizi, a questo punto frutto non di un disegno teorico, ma di un percorso concreto verso un uso ottimale delle risorse umane. Ovviamente questi passaggi sono stati e dovranno essere accompagnati da specifici e mirati momenti di formazione; ora finalmente si sta incidendo direttamente su una modifica e ampliamento di competenze, che dovrebbero rendere più efficiente il processo produttivo e ovviamente ogni passaggio andrà affiancato da momenti formativi e anche da forme di tutoraggio come è stato fatto all'IVS.

Su questa strada il lavoro da fare è ancora molto: pure con le difficoltà note nei piccoli enti, aggravate dai vincoli degli organici, si dovranno spostare sempre più risorse verso la produzione, il front office, il servizio all'utenza. Il fatto che l'Ente utilizzi non più del 15% del personale in servizi di supporto, non può esimere la tecnostruttura dal lavorare ancora in questa direzione, individuando con più precisione quali sono le competenze specifiche utili, forse indispensabili, in questa fase della vita dell'Ente (es. : analisti di processo etc.) e progettare per alcuni operatori interni percorsi formativi specifici finalizzati a colmare le carenze ora esistenti.

Con la stabilizzazione degli incaricati a tempo determinato si completa l'assestamento dell'organico dell'Ente: gli spazi per mobilità dall'esterno ormai restano quelli fisiologici della copertura del turn-over, per cui il lavoro deve essere realizzato sul personale interno per il quale va intensificata e mirata l'attività formativa, nella accezione però sopra ricordata, strettamente collegata al lavoro.

Questo lavoro di modifica graduale del modello organizzativo, secondo anche gli indirizzi del CIV, deve essere comunque sempre funzionale agli interrogativi di fondo: come è possibile migliorare ulteriormente i tempi di definizione delle pratiche di pensione, smaltire le giacenze, assicurare il monitoraggio e la regolarità degli adempimenti contributivi, aumentare la capacità di accertamento, diminuire la misura dei residui attivi?

Come realizzare nel migliore dei modi la missione istituzionale dell'Ente, l'attenzione al core-business, deve comunque sempre ispirare l'azione

programmatoria e gestionale.

### **AREA PRESTAZIONI**

L'attività dell'area prestazioni si è concentrata in questi ultimi anni sugli obiettivi di riduzione dei tempi di liquidazione delle pratiche di pensione, di abbattimento delle giacenze, in particolare di quelle esistenti per supplementi e ricostituzioni, e, strutturale a queste, di incremento delle produttività.

Grazie alle azioni esercitate, si è realizzata una sensibile contrazione dei tempi di definizione delle domande di pensione – passata dagli oltre 100 giorni medi del 2005 ai circa 60 del 2007 – e contestualmente sono stati efficacemente aggrediti gli stock di supplementi e ricostituzioni.

Ciò è stato reso possibile per un serio incremento della produttività, raggiunto attraverso una nuova organizzazione della direzione interessata, con l'unificazione ed omogeneizzazione delle competenze degli uffici, in funzione di un “unico processo pensioni”, pensato con riferimento all'utente, eliminando i precedenti frazionamenti in competenze rigide e piramidali.

Naturalmente, tale processo riorganizzativo ha comportato un programma di formazione/addestramento del personale – che ha dovuto acquisire le conoscenze necessarie per lo svolgimento dei nuovi compiti – attuato nella logica dell'operatore unico.

L'importanza dei risultati maturati in un tempo relativamente breve, non esime certo gli uffici dalla necessità di attuare ulteriori miglioramenti, anche se saranno inevitabilmente meno significativi di quelli dell'ultimo biennio. E' ragionevole però ipotizzare una riduzione dei tempi medi del 10%.

E' importante però che, che nel prossimo biennio, d'intesa con la DISIT, siano consolidate per un verso, e avviate per l'altro, tutte le iniziative di carattere procedurale e strutturale che possano costituire il presupposto per proseguire nel percorso virtuoso. L'obiettivo finale, non immediato, ma certamente neanche remoto, potrebbe essere quello della “pensione



subito", cioè della corresponsione delle prestazioni richieste all'avente diritto praticamente, "a vista". Per realizzare questo obiettivo non irrealistico, certo sono necessarie:

- la reingegnerizzazione delle procedure di calcolo e liquidazione della pensione, sia essa di prima istanza o supplemento, per consentire una più semplice e flessibile gestione del processo produttivo. Il rinnovo di tale procedura è un progetto molto importante per la complessità della normativa e la varietà delle casistiche che dovranno essere prese in considerazione, ma è necessario che il processo sia avviato fin da subito, con la predisposizione di una analisi amministrativa completa ed esauriente, che possa consentire ai tecnici informatici di costruire un prodotto flessibile, in grado di recepire con facilità le innovazioni che sicuramente non mancheranno in una materia così soggetta a modifiche e innovazioni;
- eliminazione di tutti i "tempi morti" nelle operazioni di acquisizione delle istanze, che dovrà avvenire sempre più per via telematica. Lo sviluppo delle procedure di presentazione delle domande via internet, sia da parte dei lavoratori che dei patronati, comporterà naturalmente una riduzione delle stesse presentate presso gli uffici decentrati ENPALS, che dovranno comunque procedere al caricamento immediato delle stesse, consentendone la lavorazione anche nelle more della trasmissione della documentazione. Ovviamente il percorso dovrà essere accompagnato da specifici momenti formativi per rendere sempre più condiviso il "Processo pensioni" nel suo completo divenire;
- la messa a regime della procedura di invio del "conto assicurativo" ai pensionati. Tale processo, avviato nel corso del 2007, si svilupperà nel 2008 trasmettendo i documenti in questione ai soggetti prossimi al pensionamento. E' chiaro che una tale operazione, potrà creare alcuni problemi, presso gli uffici decentrati nella gestione dei ritorni, per cui si renderanno necessari interventi organizzativi, di cui al momento è difficile stabilire l'entità, ma è indiscutibile che se si raggiungerà l'obiettivo di perfezionare lo stato assicurativo in un momento precedente, all'atto della presentazione della domanda, la

fase di liquidazione subirà una decisa accelerazione.

### **AREA CONTRIBUTI**

Nel corso degli ultimi esercizi l'Ente, in linea con le indicazioni del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e del Consiglio di Amministrazione, ha dedicato grande attenzione al perfezionamento dei metodi di rilevazione dei fenomeni di irregolarità contributiva ed al potenziamento delle attività di recupero dei crediti.

Sotto il primo profilo, lo sviluppo di tecniche sempre più accurate di analisi delle informazioni rivenienti dalle denunce assicurative, lo sfruttamento delle informazioni contenute nelle basi dati dell'anagrafe tributaria e di Infocamere, nonché il potenziamento dell'attività di controllo del territorio da parte delle strutture periferiche della Siae, hanno decisamente favorito l'instaurazione di comportamenti fondati sul rispetto delle norme in materia di obblighi contributivi.

Al riguardo, vale la pena ricordare come gli accertamenti per entrate contributive di competenza siano passati complessivamente da 832,1 milioni di euro del 2003 a 995,6 milioni di euro del 2006, con un tasso medio di incremento superiore al 6 per cento su base annua.

Sul versante del recupero dei crediti contributivi, l'Ente, nel corso degli ultimi anni, ha dovuto fronteggiare la gestione di un significativo volume di residui attivi contributivi - 400,2 milioni di euro nel 2003 - e lo ha fatto strutturando procedure operative innovative, potenziando la dotazione di personale dedicata alla attività di recupero dei crediti, implementando le possibilità di regolarizzazione dei crediti medesimi in forma rateale e, soprattutto, potenziando l'utilizzo della riscossione coattiva dei crediti.

In particolare, la procedura di gestione dei crediti contributivi attualmente in uso, dotata di adeguati moduli per la gestione automatizzata delle attività di recupero dei crediti (verifica dell'affidabilità del dato, contestazione del presunto credito, formazione della cartella esattoriale, ecc.), presenta funzionalità di elevato livello, sia sul piano della intelligenza

della struttura, sia su quello delle funzionalità informatiche. Una volta ultimato il riassetto della base dati dell'Ente ed approntate nuove procedure per la gestione automatizzata delle regolarizzazioni rateali e della posizione contributiva dell'impresa, i tempi di gestione delle attività operative di recupero dei crediti risulteranno abbattuti in misura significativa, liberando così risorse professionali da dedicare allo svolgimento delle attività di intelligence, volte alla rilevazione ed al contrasto dei fenomeni di irregolarità ed all'implementazione delle attività di relazioni con le imprese per il recupero dei crediti e di monitoraggio delle iniziative poste in essere dalle strutture di Equitalia S.p.A., la società preposta alla riscossione coattiva dei contributi previdenziali.

Dal 2003 al 2006, le iniziative messe in atto hanno consentito di ridurre l'incidenza dei residui attivi contributivi in rapporto alle entrate accertate dal 48,1 per cento del 2003 al 42,4 per cento del 2006. (Il dato relativo ai residui al 31.12.2006 è calcolato al netto dei contributi relativi al mese di novembre 2006 che, per ritardi ascrivibili al trasferimento di fondi da parte della Banca d'Italia, sono stati incassati solo nei primi giorni del 2007).

Nel corso del 2008, accanto alle ormai consolidate tecniche di riscossione attraverso cartella esattoriale (al 15 giugno 2007 quasi l'80% dei residui al 31.12.2005 che non risultavano in contenzioso ovvero in regolarizzazione rateale era stato iscritto a ruolo), l'Ente deve essere in grado di dotarsi di nuovi strumenti preordinati ad indurre le imprese alla regolarizzazione dei crediti accumulati ed al pagamento tempestivo dei contributi correnti.

In particolare, da un lato, si tratta di rendere maggiormente efficaci, nei confronti delle imprese che presentano debiti nei confronti dell'Ente - a partire da quelle con esposizione debitoria maggiormente significativa - le azioni interdittive previste dalla legislazione vigente. Al riguardo le nuove procedure automatizzate che supportano la gestione del certificato di agibilità, la cui entrata in produzione è prevista per l'inizio del 2008, devono consentire il controllo tempestivo della posizione contributiva e inibire il rilascio del predetto certificato in presenza di esposizioni debitorie nei confronti dell'Ente. Ancora, le procedure di controllo e di circolarizzazione delle informazioni in merito alla irregolarità contributiva delle imprese, già collaudate con esiti positivi nel settore del calcio e dei lavoratori

extracomunitari, vanno estese a tutti quei comparti della pubblica amministrazione, ivi incluso il sistema delle Regioni e delle autonomie locali, che possono avere obblighi di verifica della regolarità contributiva delle imprese medesime. E' un enorme salto di qualità: basti pensare alle sovvenzioni erogate dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali in relazione alle imprese ed enti cinematografici, teatrali, lirico-musicali, ecc.; o alle concessioni rilasciate dall'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato nei confronti delle imprese che esercitano attività di gioco e scommessa; e ancora al regime di concessione delle frequenze radiotelevisive da parte del Ministero delle Comunicazioni. Se si riesce ad attivare questa rete di controlli, peraltro in linea con gli indirizzi del Ministero del Lavoro, diventerà effettivamente più difficile evadere.

Dall'altro, è necessario sfruttare le potenzialità contenute nelle innovazioni normative introdotte con l'ultima legge finanziaria che estendono a due anni dal termine dell'appalto la responsabilità solidale dell'impresa appaltante in ordine al pagamento dei contributi previdenziali dovuti dall'impresa appaltatrice. Considerato che larga parte della produzione nel settore dello spettacolo viene prodotta in regime di appalto, si tratta di adeguare le procedure amministrative e le tecniche ispettive in modo da favorire la rilevazione dell'attività in regime di appalto e delle relative imprese committenti, per avviare il recupero dei crediti contributivi anche nei loro confronti. Per tale via appare, inoltre, opportuno verificare la possibilità di perfezionare accordi, con le grandi imprese radiotelevisive che danno in appalto volumi significativi di produzione (RAI, Mediaset, Sky, ecc.), finalizzati a subordinare il pagamento delle produzioni appaltate alla verifica della regolarità delle imprese appaltatrici.

### **DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

Tutti gli obiettivi che si pongono in termini di lotta all'evasione, di monitoraggio della regolarità degli adempimenti contributivi, di riduzione di tempi di attesa, di circolarizzazione delle informazioni, e quant'altro è subordinato inevitabilmente ed inesorabilmente all'efficienza e all'efficacia

della struttura informatica, alla sua capacità di dare risposte concrete, tempestive ed esaurienti alle istanze che provengono dai diversi uffici, dalle direttive ministeriali, dalla normativa che cambia.

Già nel 2007, sia pure con alcuni ritardi determinati dalla complessità e molteplicità dei processi avviati, l'attività della DSIT ha consentito di disporre di una serie di procedure facilitate per l'utilizzo dei servizi nel settore dei contributi e del recupero crediti e, a far data dal gennaio 2008, di una procedura integrata per la denuncia mensile telematica ed il rilascio del certificato di agibilità, nonché, sempre per via telematica, l'immatricolazione di aziende, attività e lavoratori, eliminando il ricorso a documentazione cartacea, che verrà acquisita solo in caso di necessità di verifiche.

Nel 2008, puntando anche sulla riorganizzazione della struttura di cui si è già parlato e che dovrebbe consentire di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, la Direzione è chiamata ad un impegno ancora più pressante. Perché, ovviamente, la DSIT dovrà certo essere in grado di gestire procedure di sviluppo di applicazioni in nuovi settori, ma non si può dimenticare che è chiamata innanzi tutto a gestire le innovazioni normative che spesso impongono cambi radicali di procedure. Basti pensare, cosa hanno significato quest'anno l'erogazione del bonus aggiuntivo per i pensionati a basso reddito, o la definizione della procedura per la cessione del quinto; questa attività ovviamente in aggiunta agli obiettivi annuali che, anche sulla base della direttiva del CIV, si sono concentrati sulla telematizzazione dei rapporti con le imprese e gli assicurati, sulla messa a regime di tutti i servizi on-line a disposizione di imprese, assicurati e soprattutto sulla bonifica dei dati su imprese ed assicurati contenuti negli archivi dell'Ente.

Per il 2008, accanto alla riprogettazione della procedura pensioni che costituisce un progetto di ampio respiro, probabilmente di durata biennale, ma essenziale allo sviluppo del rapporto telematico con gli utenti, per metterli in grado di verificare lo "stato della pratica" per ogni prestazione richiesta, la DSIT è impegnata a ridisegnare buona parte dei processi della relazione dell'Ente con i suoi utenti, tra i quali:

- la realizzazione di modelli di contatto che ottimizzano le modalità di rapporto con gli utenti, anche con la predisposizione di pacchetti

personalizzati per alcune tipologie di essi. A titolo sperimentale, nel 2008, si potranno privilegiare, per il settore contributi, le imprese con più di 500 contributi, che assicurano di fatto un terzo dei lavoratori e, per il settore previdenza, i pensionati all'estero, attraverso la predisposizione di servizi specifici;

- lo sviluppo dei sistemi di accoglienza presso le Sedi, utilizzando metodologie eliminatecode, integrate con le installazioni dei totem, così da consentire anche agli utenti residenti in località prive di strutture dell'Ente, di potersi interfacciare con il nostro front office con strumenti di videocomunicazione assistita.

Le attività delle varie Direzioni come si vede, dovranno sempre più essere tutte ispirate alla soddisfazione dell'utenza, come peraltro è stato raccomandato dagli organi di vertice.

Passi avanti significativi sono stati fatti sul versante della comunicazione aziendale, proprio nella direzione di fare dell'Ente un soggetto erogatore di servizi.

Il sito rifatto e migliorato è sicuramente più fruibile, si sono poste le condizioni organizzative per un aggiornamento sistematico e una costante interazione con chi vi accede.

Il call center, anche se realizzato all'interno, con i lavoratori interinali, seppur adeguatamente formati, incomincia a funzionare; è stata attivata una procedura informatica che consente a chi ha particolari problemi di essere richiamato direttamente dai funzionari delle Direzioni interessate. E tutto questo flusso informativo è monitorato.

E' possibile per l'utente, sia compilare via internet la domanda di pensione, sia simulare il calcolo della pensione sulla base dei contributi effettivamente versati; sarà possibile per le imprese fare i versamenti contributivi online, avere le agibilità, le liberatorie in via informatica, ovviamente con l'utilizzo del PIN che può essere chiesto già per via informatica e recapitato al domicilio del richiedente.

E' stato attivato un servizio di assistenza e supporto agli utenti mediante la gestione di un risponditore automatico integrato con un numero verde (call center), etc..

Le numerose iniziative ricordate servono per indicare la direzione di marcia verso cui si dovranno concentrare ancora gli sforzi degli uffici per il prossimo anno, per rendere più fluidi ed efficaci gli strumenti attivati nel corso del 2007: sito sempre più ricco, rapporto più stretto e quasi strutturale dal punto di vista organizzativo fra call center e direzione contributi e prestazioni per aggiornamento e formazione dei lavoratori che rappresentano la nostra immagine verso l'esterno, fluidificazione del rapporto con gli uffici in modo da dare tempestivi riscontri alle domande più complesse. Ma soprattutto estensione a tutte le sedi che non sono ancora attrezzate, della strumentazione informatica per irrobustire il servizio all'utenza da integrarsi ovviamente con i sistemi di accoglienza attivati presso le sedi competenti.

\* \* \* \*

Come è possibile rilevare dalle indicazioni che precedono, l'attività programmatoria per il 2008 si muove lungo le direttrici fissate a suo tempo, e periodicamente aggiornate, dal CiV: si tratta di portare a regime i programmi fissati, relativi alla riforma organizzativa, al recupero della produttività, alla lotta all'evasione contributiva, al ridimensionamento dei residui, e così via. Ovviamente non in tutti i servizi si è riusciti ad incidere con lo stesso vigore, ma occorre ricordare che l'attenzione degli organi e l'attività degli uffici ha dovuto più volte fare i conti con la proliferazione di normative, alle quali è stato necessario prioritariamente adeguarsi. Basterà ricordare, a titolo di esempi, la riforma della contabilità e le disposizioni in materia pensionistica (bonus, certificazioni, cessione del quinto, ecc.), che, incrementando le linee produttive, hanno condizionato le realizzazioni attese.

Un tale contesto, affiancato alle difficoltà, anzi all'impossibilità di adeguare gli organici, fa sì che i risultati ottenuti debbano essere guardati con la soddisfazione di chi è consapevole di essere sulla strada giusta, anche se il percorso è ancora lungo e accidentato.

Il Presidente  
(Amalia Ghisani)