precedenti relazioni, l'Enpals ha individuato come partner, anche per questo adempimento, per la capillare presenza sul territorio, grazie appunto alle oltre 600 agenzie di cui essa dispone, che provvedono ad inserire nel sistema i dati, utilizzando la procedura on line.

In questa fase di transizione è stata quindi preziosa la convenzione con la SIAE anche dal punto di vista amministrativo; con la messa a regime della procedura informatica la convenzione stessa dovrà essere ricontrattata e riguardare altre possibili sinergie.

L'altro aspetto sul quale si è soffermata l'attività del settore informatico è stato quello dell'ulteriore sviluppo dei servizi on line a disposizione di lavoratori, pensionati e imprese (utilizzabili tramite PIN), che oramai comprendono un range che va dall'estratto contributivo, al calcolo simulato della pensione, alla presentazione della domanda di pensione, all'immatricolazione delle attività del lavoratore, alla richiesta e al rilascio del certificato di agibilità, alla già ricordata denuncia contributiva ed alla richiesta del PIN.

Proprio l'aumento della richiesta di PIN costituisce un indicatore importante del gradimento delle diverse tipologie di utenza all'offerta di servizi on line garantita dall'Ente, che si è anche attivato per consentire l'operatività di particolari categorie di intermediari (consulenti del lavoro, SIAE, Patronati) in modalità massiva, attivando un collegamento telematico tra la DISIT e le rispettive Direzioni generali, che provvedono poi all'inoltro dei PIN ai propri operatori/iscritti. E' stata un'operazione complessa e faticosa che però ha aperto l'Ente, ovviamente salvaguardando i vincoli di sicurezza, a tutti gli stakeholder.

Altro sintomo del livello di attenzione posto al contatto con gli utenti sono i contatti al sito ENPALS, aumentati dal 2007 del 275 per cento (da 35.000 a 97.000) e le e-mail ricevute ed inviate (aumentate rispettivamente del 186 e del 197 per cento).

Si è ritenuto importante fornire queste indicazioni, che costituiscono la conferma degli sforzi che l'Ente ha compiuto e sta compiendo per andare incontro alle esigenze degli associati e per valutare il loro livello di soddisfazione, per facilitare contatti e rapporti, per riconquistare insomma quel ruolo e quell'immagine di Ente di riferimento delle categorie assicurate che si era un po' appannato nel periodo in cui le difficoltà economiche lo avevano costretto a ripiegarsi su se stesso.

Proprio perché tutto questo passa per un sistema informatico/telematico efficiente e

aggiornato, l'amministrazione ha provveduto nel 2008 al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica – virtualizzando il server del polo elaborativo dell'Enpals e potenziando la rete locale della Direzione Generale, attraverso l'utilizzo di apparati attivi ed il cablaggio in fibra ottica - e si appresta, nella seconda metà dell'anno in corso a ridisegnare la propria architettura hardware, secondo logiche di efficienza ed economicità.

* * *

E' stato questo un anno in cui, le reiterate disposizioni legislative finalizzate al contenimento dei costi dei servizi pubblici, hanno imposto ridimensionamenti numerici relativi sia ai dirigenti che al personale impiegatizio: l'organico dei dirigenti è stato ridotto da 13 a 11 e quello del personale impiegatizio da 415 a 377, operazione ovviamente particolarmente dolorosa per un Ente piccolo, il cui organico era stato definito da poco (2003) e che quindi era stato già dimensionato e sostanzialmente saturato con la mobilità in ingresso, non potendo fare assunzioni. Nel corso del 2009 per effetto dei pensionamenti sarà raggiunto il ridimensionamento previsto, ma appunto la vera sfida sarà quella di raggiungere maggiore efficienza con riduzione reale (non sugli organici teorici) di personale.

Il processo legislativo avviato in questo anno rappresenta un prologo della riforma della pubblica amministrazione le cui linee guida sono contenute nei due progetti del 28 maggio e del 4 giugno 2008, e che sta prendendo corpo nei provvedimenti che stanno vedendo la luce in queste settimane. Si prevedono modifiche anche rilevanti dei principi contenuti nel D.lgvo. 165/2001, della disciplina relativa al rapporto legge-contratto, dell'utilizzo dei meccanismi di controllo e premiali per il personale e i dirigenti.

E' quindi quello della gestione e dell'utilizzo del personale, dei meccanismi di funzionamento interno della Pubblica Amministrazione un cantiere aperto: l'Ente con il lavoro di questi anni si è messo nelle condizioni di essere protagonista convinto dei processi innovativi orientati ad una razionalizzazione e maggiore efficienza del servizio.

Come anticipato più sopra, in applicazione del decreto legge n.112/2008 convertito con la legge n.133/2009, si è proceduto a dare una nuova fisionomia all'Ente, attraverso l'adeguamento dell'Ordinamento dei Servizi che ha, fra l'altro, comportato la riduzione delle Aree da 3 a 2 e delle Direzioni da 13 a 11, nonché la ridefinizione delle competenze di ogni struttura sulla base dei principi di efficienza ed economicità.

Senza entrare nel merito della struttura del nuovo Ordinamento, si è scelto di concentrare nell'Area Contributi e Vigilanza tutte le Direzioni strumentali all'accertamento ed alla riscossione dei contributi dovuti dai datori di lavoro, comprese le Sedi territoriali, che sempre più si stanno caratterizzando nella loro veste di struttura di controllo della regolarità degli adempimenti contributivi e di imprese e lavoratori. Ciò sia per garantire una sempre maggiore coerenza ed omogeneità di comportamenti sia per valorizzare ancora meglio le professionalità esistenti presso gli Uffici territoriali.

Un percorso quindi che riduce le Direzioni delle Sedi, aumentando però le possibilità di governo e conservando invariata la capacità di penetrazione sul territorio.

Anche le funzioni della Direzione Vigilanza sono state ridisegnate, concentrando sotto la sua competenza tutto il corpo ispettivo, ciò al fine di consentire una più accurata programmazione dell'attività in questione ed un più puntuale coordinamento con la vigilanza operata dalla SIAE e un governo omogeneo del corpo ispettivo.

In coerenza con le indicazioni venute dagli organi vigilanti di ridimensionamento dei servizi di supporto si è soppressa l'Area Amministrativo-Contabile, riducendo a una le due direzioni in essa presenti. Data la rilevanza che sta assumendo tutto il settore della programmazione, verifica e controllo, si è scelto di costituire una specifica direzione che unifichi e sovraintenda tutto questo complesso di attività, alcune delle quali sono prassi consolidata, ma che appunto, dovevano essere portate a sistema anche per poter rapportarsi correttamente con gli organismi preposti, sia quelli in essere, che futuri. Corre l'obbligo di ricordare, che, appena insediato il Civ è stato ricostituito il Nucleo di Valutazione e Controllo strategico nella nuova composizione definita nel ricordato "Ordinamento dei Servizi", essendo quello precedente scaduto alla scadenza degli organi.

La ricostituzione di questo organo collegiale, oltre che prevista dalla legge risponde

anche ad una esigenza di completezza del sistema complessivo dei controlli e ad una funzione propulsiva e di verifica della quale obiettivamente è importante avvalersi.

Il settore è oggetto di attenzione da parte del legislatore,ci è sembrato, quindi, opportuno anche su questo terreno essere pronti a seguire i processi di cambiamento.

E' importante e doveroso a conclusione della presente relazione rivolgere un sentito ringraziamento al Presidente e a tutti i componenti del CIV e del CdA che per quattro anni hanno sorretto e sospinto l'Amministrazione dell'Ente verso il raggiungimento di obiettivi e risultati forse superiori anche alle più rosee aspettative in un clima di sincera collaborazione.

La definizione di programmi ambiziosi ed il controllo sui risultati hanno costituito lo spirito indispensabile per responsabilizzare tutta la struttura ad attuare il salto di qualità che la situazione richiedeva.

Si approfitta altresì dell'occasione per augurare buon lavoro ed assicurare la più completa disponibilità al nuovo CIV.

IL PRESIDENTE
Amalia Ghisani

RELAZIONE SULLA GESTIONE

PAGINA BIANCA

La Nota preliminare del Direttore generale allegata al bilancio di previsione per l'anno 2008 ha tradotto in progetti e attività da realizzare nel corso dell'anno gli indirizzi contenuti nella Relazione Programmatica del Consiglio di Amministrazione. A sua volta, la Nota preliminare ha poi fornito gli input per l'elaborazione del Piano degli Obiettivi specifici per il 2008, messo a punto – attraverso il contributo dei dirigenti - nel mese di gennaio.
La presente **Relazione gestionale**, pertanto, è finalizzata a rendicontare la coerenza delle attività realizzate nel corso del 2008 con gli obiettivi programmatici contenuti nella Nota preliminare e nel Piano degli Obiettivi del 2008.
Secondo la prassi in vigore in ENPALS dal 2006, i risultati via via raggiunti nel corso dell'anno sono stati oggetto di monitoraggio sistematico e periodico. In occasione dell'ultima azione di monitoraggio è stato redatto il documento ***Sistema di monitoraggio degli obiettivi specifici:*** *risultati del monitoraggio finale - dicembre 2086,* al quale si rimanda per eventuali approfondimenti.

Il programma 2008

La Nota preliminare al bilancio di previsione per l'anno 2008 ha articolato le azioni gestionali dell'Ente secondo le seguenti prospettive:

- il servizio agli utenti;
- l'efficienza dei processi organizzativi interni;
- il profilo economico-finanziario;
- la gestione delle risorse interne.

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 allo stato di attuazione delle relative azioni gestionali ed al livello di conseguimento dei macrobiettivi ivi fissati nel corso del 2008.

IL SERVIZIO AGLI UTENTI

In linea con le indicazioni della Relazione Programmatica del Consiglio di Amministrazione, anche nel 2008 è continuata l'attenzione ad una sempre più puntuale e attenta soddisfazione delle esigenze degli utenti - pensionati, assicurati e imprese. In particolare due sono gli obiettivi su cui si è puntato in via prioritaria:

- il miglioramento continuo delle prestazioni rese ai diversi segmenti di utenza, anche se, necessariamente, con incrementi più contenuti di quelli raggiunti negli ultimi anni quando – dopo un lungo periodo di immobilità organizzativa – si sono registrati veri e propri cambi di passo, con il sostanziale dimezzamento dei tempi di definizione delle domande di pensione e la drastica riduzione degli stock di supplementi, ricostituzioni e provvisorie;
- il perfezionamento e la progressiva integrazione delle modalità e degli strumenti di gestione del rapporto con gli utenti, con l'obiettivo di fare dell'Ente una struttura più facilmente accessibile, più comprensibile nelle sue procedure e nel suo linguaggio ed in ultima analisi più "amichevole".

I risultati raggiunti rispetto al primo dei due obiettivi sono illustrati nel paragrafo dedicato all'efficienza dei processi di lavoro a cui si rinvia. Di seguito, si indicano invece le azioni messe in atto per ridisegnare il sistema di gestione dei rapporti con gli utenti (**MACROOBIETTIVO 1** della Nota preliminare)) rendendolo progressivamente più facile, fluido e efficace.

In particolare:

- è proseguita l'attività di ristrutturazione delle sedi territoriali con l'obiettivo di aumentarne la funzionalità per chi lavora e contemporaneamente la qualità ambientale nell'accoglienza degli utenti
- sempre nelle sedi territoriali si è provveduto ad assicurare una migliore accessibilità ai servizi, attraverso il potenziamento del canale telefonico e di quello via web e l'organizzazione di un'agenda per appuntamenti mirati
- nella sede di Milano, dove i volumi degli accessi ne giustificavano l'utilità, è in corso l'installazione del sistema "elimina code"
- si è lavorato sul miglioramento continuo delle relazioni tra il *front office* telefonico e gli uffici di *back office* (area Prestazioni e Contributi), aumentando la capacità del *call center* di fornire risposte tempestive, univoche e rigorose alle richieste degli

utenti. Sotto questo profilo, risultati significativi sono stati raggiunti nella prima fase di attivazione delle denunce *on line* da parte delle imprese, che ha richiesto un intenso "servizio di accompagnamento" da parte degli operatori del *call center* ed in generale del personale dell'Ente.

Per quanto riguarda il progetto per la gestione dei rapporti con i pensionati all'estero, si è posto mano all'operazione di controllo dei dati anagrafici e degli indirizzi, mentre si è deciso, alla luce delle risorse disponibili e degli impegni sopravvenuti sia nell'area Prestazioni che nell'area Sistemi Informativi, di rinviare la realizzazione della sezione dedicata sul web con finalità informative, peraltro in parte già coperte dall'attuale portale, e interattive.

L'EFFICIENZA DEI PROCESSI

L'ottimizzazione dei processi di lavoro è uno dei pilastri delle strategie di miglioramento dell' Ente: ottimizzare i processi interni serve, infatti, a creare contemporaneamente valore per gli utenti, per i lavoratori e le lavoratrici dell'Ente e per l'organizzazione nel suo complesso, a cui la riorganizzazione dei processi interni fornisce vantaggi in termini di riduzione dei costi, di velocità realizzativa e di miglioramento dei sistemi informativi necessari a supportare le decisioni del management. Di seguito una sintesi dei risultati raggiunti nelle diverse aree di servizio/attività con riferimento ai macrobiettivi definiti nella Nota preliminare.

Area delle prestazioni (MACROOBIETTIVO 2). L'obiettivo di un ulteriore miglioramento dei tempi di rilascio delle pensioni – obiettivo non facile dati i risultati già raggiunti nel biennio precedente – è stato sostanzialmente realizzato, come confermano i dati riportati nella pagina seguente, che segnalano un contemporaneo aumento dei livelli di produttività:

Tempi di definizione	2007		2008		Media complessiva in giorni		Produttività	
Tipologia di pensione	numero	tempo	numero	tempo	2007	2008	2007	2008
Vecchiaia	2.245	38	2068	40	41 (vo-az-io)	44 (vo-az-io)	10	9
Anzianità	1.283	49	1248	33	45 (vo-az-io-so)	34 (vo-az-io-so)		
Invalidità	1.066	56	997	47				
Superstiti	1.181	32	1384	17				

Se a questi dati si aggiungono quelli relativi all''andamento delle giacenze - positivo per le provvisorie, scese da 704 alla fine del 2007 a 480 alla fine del 2008, ma negativo per le ricostituzioni, salite nello stesso periodo da 597 a 1863 – si trova conferma di quanto affermato nella Nota preliminare al Bilancio 2008 e cioè che, dopo il grande salto realizzato nel biennio precedente, significativi miglioramenti possono esser realizzati solo puntando in maniera radicale sulla leva tecnologica (dotazioni infrastrutturali e sistemi applicativi), linea di azione su cui già nel 2008 si sono realizzati passi significativi, come si vedrà più avanti.

Area dei servizi *on line* per le imprese (MACROOBIETTIVO 2). I dati riportati nelle tabelle seguenti danno conto dei risultati raggiunti nella semplificazione e nella facilitazione – attraverso i servizi *on line* - dei rapporti delle imprese con l'Ente.

Denuncia mensile unificata

Mese	WEB	XML	*Totale*	Caricate su Host	Mod. R 2007
Gennaio	10.349	3.372	***13.721***	12.543	
Febbraio	10.363	3.729	***14.092***	12.950	
Marzo	10.470	4.014	***14.484***	10.567	
Aprile	10.179	4.324	***14.503***	9.576	
Maggio	10.561	4.497	***15.058***	9.965	
Giugno	10.844	4.695	***15.539***	10.238	
Luglio	10.996	4.857	***15.853***	10.357	
Agosto	10.508	4.694	***15.202***	9.963	
Settembre	10.099	4.801	***14.900***	9.526	
Ottobre	9.247	4.694	***13.941***	8.711	
Novembre	8.517	4.570	***13.087***	7.844	
Dicembre	920	128	***1.048***	506	
Totale	***113.053***	***48.375***	***161.428***	***112.746***	***179.276***
%	70,03%	29,97%	100,00%	69,84%	

Servizi on-line per le imprese

Servizio	Impresa	Intermediario	SIAE
Immatricolazione Impresa			3.842
Immatricolazione Attività			6.956
Immatricolazione Lavoratore	40.921	17.953	25.953
Imm.ne Lav.re non UE	5.261	249	4.074
Variazione Dati Impresa			1.597
Variazione Dati Attività			1.231
Variazione Dati Lavoratore			1.121
Rilascio Libretto Lavoratore			16.826
	46.182	**18.202**	**61.600**

Certificati di agibilità

Mese	Richiesti	Variazioni	Semplificati
Gennaio	14.955	1.040	77
Febbraio	18.829	1.465	73
Marzo	18.086	1.714	91
Aprile	22.162	1.861	118
Maggio	25.709	2.339	144
Giugno	26.349	3.040	58
Luglio	38.034	4.215	40
Agosto	27.263	3.031	14
Settembre	24.773	3.086	177
Ottobre	23.585	2.773	151
Novembre	19.865	2.670	104
Dicembre	27.112	3.345	109
Totale	***286.722***	***30.579***	***1.156***

Area della Contabilità e Bilancio (MACROBIETTIVO 3). Nel corso dell'anno sono state realizzate tutte le attività previste dal Progetto SIOPE (codifica del piano dei conti in base ai codici gestionali fissati dal Decreto ministeriale, realizzazione della funzione informatica per generare i flussi da inviare per via telematica, prove di trasmissione dei flussi) fino all'entrata a regime del sistema di trasmissione. Nello stesso periodo si è lavorato a migliorare l'efficienza dei processi gestionali utilizzando anche in questo caso la leva tecnologica: ci si riferisce in particolare all'automazione del ciclo passivo e alla telematizzazione del versamento delle ritenute fiscali e dell'invio dei dati relativi al Bilancio.

Area del Sistema di controllo (MACROBIETTIVO 5). Nell'anno è continuato il processo di affinamento e perfezionamento del sistema di controllo attivato negli anni precedenti. In particolare si è reso meno oneroso – attraverso successive automazioni - il processo di lavoro che supporta il controllo di gestione e si è nuovamente aggiornata la procedura ALA per renderla sempre più aderente agli obiettivi di misurazione della produttività.

Area delle dotazioni infrastrutturali (MACROBIETTIVO 4). Come si è anticipato, nel 2008 si è accelerata la politica di sviluppo delle dotazioni infrastrutturali dell'Ente, che presentavano elementi di inefficienza e obsolescenza.

In particolare:

- si realizzato il cablaggio in fibre ottiche della Direzione generale e la predisposizione al wireless ed al *voip*,
- si è avviata l'applicazione delle nuove tecnologie di rete alle sedi periferiche,
- è stato attivato il monitoraggio del sistema e delle sue componenti, mentre il *tuning* è stato completato all'inizio dell'anno in corso al termine della installazione delle apparecchiature di rete,
- si sono acquisite le apparecchiature HW e SW per il potenziamento della capacità elaborativa dei server, la cui obsolescenza era all'origine di vari malfunzionamenti che hanno reso necessaria una riprogettazione complessiva della infrastruttura,
- si è proceduto alla sostituzione delle postazioni di lavoro obsolete,

assicurando il raggiungimento di un livello tecnologico in linea con gli obiettivi dell'Ente e di una rete efficiente, in grado di fornire prestazioni adeguate a supportare i nuovi servizi che la tecnologia è già in grado di offrire.

Area delle dotazioni applicative (MACROBIETTIVO 4). Nel 2008 si è avviato il percorso che porterà nel 2009 a bandire la gara relativa alla acquisizione dei servizi di sviluppo e manutenzione delle applicazioni. Nel primo semestre 2009 è andato infatti in scadenza il contratto quinquennale di manutenzione e sviluppo dei programmi applicativi attualmente vigente.

Allo scopo di consentire una gestione ottimale del momento critico di termine del contratto vigente e di attivazione del nuovo, e visti i tempi di conclusione di una gara europea, si è reso necessario anticipare una serie di attività istruttorie in vista della predisposizione del capitolato nel quale far confluire le esigenze dell'Ente per il prossimo futuro. In particolare sono stati avviati i contatti con il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione per acquisire ogni utile informazione – metodologica e di merito, ove necessarie – per assicurare la realizzazione di un prodotto ottimale ed in linea con i più elevati standard del settore.

PROFILO ECONOMICO-FINANZIARIO

Area del Contributi e della Vigilanza (MACROBIETTIVO 6). Nel 2008 sono proseguite sia le azioni volte a favorire la diffusione ed il consolidamento di comportamenti in linea con gli obblighi di legge in materia contributiva sia quelle finalizzate ad accertare situazioni di irregolarità ed a recuperare i relativi crediti contributivi.

Per quanto riguarda le prime, si è provveduto alla circolarizzazione delle situazioni di irregolarità con gli enti e le strutture della pubblica amministrazione che erogano sovvenzioni, agevolazioni, ecc. ovvero che affidano in regime di concessione la gestione di specifiche attività economiche concordando meccanismi di controllo combinato per rilevare il rispetto degli obblighi contributivi delle imprese; si sono potenziate le procedure di rilevazione automatizzata delle situazioni di irregolarità contributiva con il blocco conseguente del rilascio del certificato di agibilità; si sono perfezionate forme di collaborazione con i grandi centri di produzione cinetelevisiva (RAI, Mediaset, SKY, ecc..) che danno in appalto volumi significativi di produzione.

Per quanto riguarda le seconde, l'attuazione del Piano straordinario previsto per il 2008 (con l'individuazione di specifici budget per sede e per settore produttivo) ha portato al pieno raggiungimento degli obiettivi fissati, sia in termini di numero di ispezioni (indicato tra parentesi) sia in termini d valori accertati.

N° di ispezioni e volumi di accertato: scostamenti rispetto agli obiettivi

- Sede Bari	Differenza: + € 102.020,76 (+ 10)
- Sede Bologna	Differenza: + € 873.866,74 (- 42)
- Sede Cagliari	Differenza: + € 194.989,19 (+ 41)
- Sede Catania	Differenza: + € 2.124.580,47 (+ 8)
- Sede Firenze	Differenza: + € 467.748,09 (+ 3)
- Sede Genova	Differenza: + € 102.690,60 (+ 5)
- Sede Milano	Differenza: + € 842.732,80 (- 36)
- Sede Napoli	Differenza: + € 1.338.651,53 (+ 109)
- Sede Palermo	Differenza: - € 21.932,13 (0)
- Sede Roma	Differenza: - € 838.101,92 (- 4)
- Sede Torino	Differenza: + € 142.167,69 (- 40)
- Sede Venezia	Differenza: +€ 26.846,10 (- 32)
- Dir. Vigilanza	Differenza: + € 436.990,71 (+ 29)
TOTALE GENERALE	Differenza: + € 5.793.250,63 (+ 51)

GESTIONE DELLE RISORSE INTERNE

Nel 2008 è continuata la politica di attenzione al personale e al suo sviluppo professionale, che l'Ente considera come condizione necessaria per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e strumento importante per rafforzare il senso di appartenenza delle persone che vi lavorano.

Due le direttrici lungo cui si è mossa l'azione dell'Ente:

- l'aggiornamento degli strumenti di gestione e sviluppo delle competenze
- l'efficientamento dei processi di gestione, attraverso lo sviluppo dell'informatizzazione.

Per quanto riguarda il primo punto **(MACROBIETTIVO 7)**, nel 2008 è stato realizzato il documento "Requisito Utente" propedeutico alla realizzazione del nuovo software che dovrà sostenere lo Skill Inventory. Secondo tale documento, l'applicazione dovrà prevedere due sezioni: una, non modificabile, gestita dalla Direzione del Personale, l'altra gestita direttamente dal dipendente. Contemporaneamente, tutti i dati contenuti nel fascicolo del personale sono stati informatizzati, in modo da poter essere facilmente travasati nel nuovo SW.

E' inoltre proseguito l'impegno sul fronte della formazione del personale, attraverso l'aggiornamento dei fabbisogni formativi delle Direzioni, la continuazione della formazione per il conseguimento della patente europea in campo informatico (corsi ECDL) e iniziative formative di aggiornamento normativo.

In termini quantitativi, sul volume delle ore di formazione erogate ha sicuramente inciso il grande impegno che è stato richiesto a tutta la struttura sul piano della produzione, dell'innovazione e del miglioramento. Ciò, se da un lato ha ridotto la disponibilità di tempo per le iniziative formative di tipo "formale", dall'altro ha attivato diffusi processi di formazione *on the job* che non sono altrettanto visibili ma che possono invece contribuire in misura altrettanto significativa alla crescita delle persone e alla loro capacità di gestire con efficacia le innovazioni organizzative e procedurali.

Nell'area Gestione delle risorse interne va segnalata anche l'importante attività di riorganizzazione della Direzione Sistemi Informativi e Telecomunicazioni che, avviata nel mese di giugno 2008, si è conclusa nel mese di novembre con l'introduzione sperimentale

di un nuovo modello organizzativo. E' opportuno ricordare in proposito che la verifica effettuata nel mese di giugno sugli impatti della nuova organizzazione sul funzionamento e sulle performance della Direzione ha portato a valutazioni complessivamente positive, pur nel riconoscimento da parte di tutti (dirigente, ruoli intermedi e personale) che occorre un arco di tempo più ampio perché la riorganizzazione dispieghi tutti i suoi effetti.

Per quanto riguarda l'efficientamento dei processi di gestione **(MACROBIETTIVO 8)**, 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. In particolare, si è proceduto a verificare l'integrazione tra la procedura Gestione presenze e la procedura Gestione stipendi per correggere gli scostamenti all'atto dello scambio dei dati.

E' stata inoltre messa in funzione l'applicazione per la gestione on-line del prospetto di liquidazione delle missioni eliminando tutti i supporti cartacei su cui si basava la trasmissione da parte dei dipendenti.

OBIETTIVI DI ENTE

A chiusura di questa relazione di rendicontazione di quanto realizzato nel corso del 2008, 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.

Obiettivo	Indicatore
1. **Miglioramento della qualità del servizio**	Riduzione del 10% dei tempi medi di erogazione delle quattro tipologie di pensioni: vecchiaia, anzianità, superstiti, invalidità.
2. **Contrasto all'evasione e all'elusione contributiva**	Svolgimento di 700 visite ispettive, con un importo complessivo in termini di contributi accertati e sanzioni pari a euro 18.600.000.
3. **Riduzione dei residui**	Riduzione nel 2008 pari almeno al 5% rispetto all'anno precedente del rapporto tra residui attivi contributivi e entrate di competenza accertate.

Poiché:

- rispetto all'obiettivo atteso di un tempo medio pari a 38,5 gg (diminuzione del 10% rispetto all'anno precedente), la performance realizzata è stata pari a 34,10,
- rispetto agli obiettivi di contrasto all'evasione e elusione contributiva, il grado di raggiungimento complessivo è stato pari rispettivamente al 107% per le ispezioni e al 131% 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 5,7%,

si deve concludere che tutti e tre gli obiettivi 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.