

- **Completamento del processo di decentramento logistico-funzionale delle strutture territoriali**, realizzata non totalmente (78%), in quanto il Programma obiettivo "Sviluppo del processo di decentramento logistico-funzionale delle strutture territoriali", assegnato al medesimo CdR, è solo in parte attuato (68,6%).

Le sopra menzionate linee guida sono funzionali ad accrescere l'autonomia delle strutture regionali in vista di una loro maggiore responsabilizzazione in termini di efficienza ed efficacia e, di conseguenza, a revisionare la struttura organizzativa centrale e periferica.

1.1.1.3 Promozione delle politiche del personale volte a garantire i livelli di servizio e la crescita qualitativa del rapporto con l'utenza.

La linea di indirizzo è quasi completamente realizzata (94,3%) ed è articolata in tre linee guida gestionali:

- **Sviluppo di politiche del personale che permettano di assicurare al copertura del fabbisogno di risorse**, attribuita alla D.C. Sviluppo e Gestione Risorse Umane e realizzata al 100%.
- **Sviluppo politiche della formazione che assicurino la copertura del turn over in termini di know how**, affidata alla D.C. Formazione e Sviluppo competenze e attuata nella misura dell'83%, in quanto il programma obiettivo assegnato alla stessa D.C. ("Avvio di un piano pluriennale di addestramento/formazione che: favorisca l'adeguamento delle competenze alle variazioni tecnologiche, normative ed organizzative dello scenario di riferimento; permetta la crescita professionale") è realizzato all' 83%.
- **Sviluppo del sistema delle relazioni sindacali e delle modalità di contrattazione integrativa**, assegnato alla D.C. Sviluppo e Gestione Risorse Umane e realizzata al 100%.

La linee guida sopra indicate mirano a creare le condizioni perché l'Istituto possa disporre di una politica del personale che promuova il ricambio

generazionale e che affronti le sfide dell'innovazione tecnologica al fine di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni.

1.1.1.4 Comunicazione che valorizzi il ruolo dell'Istituto come azienda sociale. L'obiettivo, che si è realizzato quasi completamente (86,3%), è specificato in un'unica linea guida affidata alla D.C. Comunicazione e Relazioni Esterne:

- Rafforzare le modalità di comunicazione garantendo trasparenza e fruibilità dei dati gestionali dell'azienda INPS. Tale linea è quasi totalmente realizzata (86,3), in ragione del fatto che uno dei programmi obiettivo assegnati allo stesso CdR ("Garantire campagne periodiche di informazione sulle modifiche quali quantitative introdotte nel sistema dei servizi e delle prestazioni previdenziali) è stato realizzato nella misura del 45%.

La finalità sottesa alla linea guida in oggetto è quella di rendere la comunicazione dell'Inps più aderente alle finalità sociali dell'Istituto garantendo la trasparenza e la fruibilità dei dati gestionali. Si è realizzato completamente l'intento di contrastare il lavoro nero e l'evasione contributiva. Sulla stessa linea si pongono i nuovi strumenti adottati, quali la carta dei servizi, il bilancio sociale ecc.

1.1.1.5 Politiche di gestione del patrimonio immobiliare e patrimoniale. La linea di indirizzo in oggetto è articolata in due linee guida gestionali, affidate alla D.C. Approvvigionamenti, Logistica e Gestione Patrimonio, realizzate al 100% (in realtà manca il coordinamento tecnico edilizio manca, quindi potrebbe cambiare).

- Incrementare l'economicità della gestione attraverso la crescita dell'efficienza nell'approvvigionamento di beni.
- Incrementare l'economicità attraverso la crescita dell'efficacia nella gestione del patrimonio immobiliare dell'Istituto.

La linea di indirizzo in oggetto persegue l'obiettivo di incrementare l'economicità della gestione, sia nell'approvvigionamento di beni e servizi, sia nel patrimonio immobiliare nell'Istituto. Con riferimento all'acquisizione di beni e servizi l'obiettivo si è concretizzato nella tracciatura di tutte le richieste attraverso un sistema di gestione telematica con eliminazione del supporto cartaceo. Il patrimonio immobiliare invece è stato considerato nel suo reale valore di mercato, attraverso una riorganizzazione logistica e la revisione della politica degli affitti passivi.

1.1.1.6 Valorizzazione del patrimonio informativo. L'obiettivo strategico si è in parte realizzato (87,9%) ed è declinato in quattro linee guida gestionali:

- Costruzione di un sistema di monitoraggio di specifici indicatori sociali collegati alle attività istituzionali, attribuita al Coordinamento Generale Statistico Attuariale è stata attuata in parte (62,5%). L'obiettivo si è realizzato in buona parte. In particolare, il programma obiettivo "Individuazione e analisi degli indicatori sociali relativi al processo Soggetto Contribuente", attribuito alla D. C. Entrate Contributive, si è realizzato nella misura del 50%. Inoltre, la D. C. Prestazioni a Sostegno del reddito ha incontrato difficoltà nell'attuare il programma obiettivo "Individuazione e analisi degli indicatori sociali relativi al processo Prestazioni a sostegno del reddito", poiché tuttora sono in corso di svolgimento contatti con il Coordinamento Generale Statistico Attuariale.
- Valorizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto, quale piattaforma per lo sviluppo del sistema di monitoraggio dei fenomeni sociali connessi al sistema di welfare, assegnata alla D.C. Studi e Ricerche e parzialmente realizzata (98%). In particolare, il programma obiettivo ("Analisi per la predisposizione, in sinergia con gli altri enti previdenziali, di un centro studi sulle tendenze di fondo del sistema di fondo del sistema di welfare, anche al fine di redigere report periodici a valenza esterna, sulle problematiche economiche,

occupazionali, e sulla sostenibilità del sistema”), attribuito al medesimo CdR è stato realizzato quasi completamente (95%).

- Definizione degli indicatori econometrici necessari alla valutazione delle politiche sociali e di supporto alle politiche di indirizzo e gestione dell'Istituto, attribuito al Coordinamento generale statistico attuariale e completamente realizzato.
- Valorizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto – Monitoraggio del mercato del lavoro, attribuita al Coordinamento generale statistico attuariale, quasi completamente realizzata (91%), in quanto il programma obiettivo “Analisi sull'utilizzo delle tipologie contrattuali flessibili di cui al D. Lgs. 276/2003 e succ. mod.”, attribuito alla D. C. per la rilevazione elaborazione e validazione dei dati statistici dell'Istituto è realizzato all'82%.

1.1.1.7 Adeguamento alle nuove regole di amministrazione e contabilità. La linea di indirizzo in oggetto si è realizzata completamente ed è articolata in tre linee guida gestionali:

- Adottare il sistema di contabilità analitica integrato al nuovo sistema di controllo di gestione, favorendo il pieno coinvolgimento di tutte le strutture organizzative, affidata alla D.C. Pianificazione e Controllo di Gestione.
- Introdurre, nell'ambito del nuovo sistema di controllo di gestione, un sistema di monitoraggio sul CDR, sulle aree funzionali e sui prodotti dell'Istituto, affidata alla D.C. Pianificazione e Controllo di Gestione.
- Revisionare i bilanci delle gestioni, dei fondi, e delle contabilità separate, assegnata alla D.C. Finanza Contabilità e Bilancio.

1.1.1.8 Introduzione di sistemi di auditing. La linea di indirizzo in questione è realizzata per l'85,8% e si esplica in un'unica linea guida affidata all'Ufficio Centrale audit, qualità e politiche di sicurezza:

- Sviluppare e diffondere metodologie di auditing e realizzazione di piani finalizzati al miglioramento continuo dei processi e al contenimento dei rischi aziendali. La non completa realizzazione dell'obiettivo è dovuta al fatto che tre programmi obiettivo, affidati allo stesso CDR, non sono stati realizzati completamente. In particolare: "Realizzare campagne di audit nazionali e regionali in un ottica di stretta correlazione tra qualità del processo produttivo e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate" (82,5%); "Sviluppo di un sistema di monitoraggio e gestione dei rischi aziendali attraverso l'individuazione di specifici indicatori di rischio e appositi sistemi di monitoraggio e reporting"(82%); "Monitorare i livelli di sicurezza negli accessi alle procedure informatiche dall'interno e dall'esterno dell'Istituto" (82,5%).

1.1.2 Obiettivi innovativi

1.1.2.1 Sviluppo del sistema di gestione dei crediti anche in considerazione della costituzione della "Riscossione S.p.A". L'obiettivo strategico si è in parte realizzato (66,5%) ed è articolato in due linee guida gestionali assegnate alla D.C. Entrate Contributive:

- Realizzazione delle sinergie gestionali con la costituenda "Riscossione s.p.a.", realizzata parzialmente (50,3%). Il mancato raggiungimento dell'obiettivo è riconducibile alla realizzazione in parte (20%) del programma obiettivo affidato alla D.C. Organizzazione e consistente nel "Governare il raccordo organizzativo tra le funzioni operative della "Riscossione s.p.a." e l'INPS e regolamentare il sistema delle convenzioni" e alla minima realizzazione (2,5%) del programma obiettivo attribuito alla D.C. Entrate Contributive "Realizzare il collegamento logico e funzionale della fase amministrativa e della fase coattiva della riscossione".
- Revisione del processo di gestione dei crediti, attuata solo in parte (82,8%). Tale risultato è dipeso dal fatto che due dei programmi obiettivo e precisamente "Accelerazione del flusso procedurale e di

gestione della fase di riscossione dei crediti per il miglioramento dei tempi di riscossione in fase amministrativa e per il contenimento dei costi dell'attività di riscossione coattiva", assegnato alla D.C. Entrate Contributive, e "Reingegnerizzazione del processo primario Soggetto Contribuente per realizzare un sistema integrato dei crediti, con riferimento alle varie fasi operative della gestione amministrativa e coattiva, nonché della fase ispettiva", assegnato alla D.C. Organizzazione, sono stati realizzati rispettivamente nella misura del 95% e 36%.

Le linee guida gestionali in cui è stata tradotta la linea di indirizzo in oggetto, sono state assegnate alla D.C. Entrate contributive, impegnandola nell'avvio di sinergie con la "Riscossione S.p.A." e in un processo di revisione della gestione dei crediti. In relazione alla prima attività, si è reso opportuno definire procedure telematiche ed informatiche in grado di stabilire efficaci modalità di rapporto. Quanto alla gestione dei crediti è stata avviata la reingegnerizzazione del Processo Primario Soggetto Contribuente, integrando le varie fasi di trattazione del credito, valutando le ricadute in termini di contenzioso, al fine di migliorare il livello di qualità nelle procedure di riscossione dei contributi.

1.1.2.2 Ridefinizione del sistema di gestione dell'area agricola in ottica di integrazione sistemica. La realizzazione dell'obiettivo strategico è stata completata al 100%. La linea di indirizzo rappresenta il risultato dell'attività sinergica di diverse Direzioni Centrali. Le linee guida gestionali in cui è articolata sono:

- Definire il sistema procedurale integrato della contribuzione agricola, finalizzato al costante aggiornamento della posizione assicurativa individuale, al controllo delle situazioni di correntezza e correttezza contributiva dei datori di lavoro, assegnata al Progetto per la gestione e per lo sviluppo e il coordinamento dell'area agricola.

- Assicurare la corretta e tempestiva erogazione delle prestazioni pensionistiche relativamente all'area agricola, attribuita alla D.C. Prestazioni Pensionistiche, realizzata completamente.
- Assicurare la corretta e tempestiva erogazione delle prestazioni a sostegno del reddito relativamente all'area agricola, attribuita alla D.C. Prestazioni a sostegno del reddito e realizzata totalmente.
- Sviluppo e integrazione delle procedure informatiche a supporto della gestione dell'area agricola, assegnata alla D.C. Sistemi Informativi e Telecomunicazioni e realizzata completamente.

Le criticità rilevate in passato hanno messo in evidenza la necessità di integrazione tra le diverse funzioni, anche attraverso l'omogeneizzazione delle procedure gestionali dell'area agricola ai processi consolidati dell'area aziende. Le linee guida gestionali, pertanto, sono state indirizzate verso questi obiettivi, e alle finalità della correttezza e della correntezza delle posizioni individuali, condizioni indispensabili per la tempestiva erogazione delle prestazioni.

1.1.2.3 Gestione telematica dei certificati di malattia. La linea di indirizzo è stata in buona parte realizzata (94,7%) ed è articolata in tre linee guida gestionali:

- Revisione normativo procedurale della gestione della malattia, attribuita alla D.C. Prestazioni a Sostegno del Reddito, pienamente realizzata.
- Recuperare aree di evasione contributiva nell'area della gestione della malattia, assegnata alla D.C. Vigilanza sulle Entrate ed Economia Sommersa, completamente attuata.
- Realizzazione di una banca dati integrata delle informazioni sanitarie per realizzare sinergie con il Servizio Sanitario Nazionale, affidata alla D.C. Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, è stata in buona parte

realizzata (84%), in quanto la medesima D.C. ha realizzato solo al 50% il programma obiettivo "Sviluppo a beneficio del SSN di una banca dati integrata delle informazioni sanitarie finalizzata ad analisi di tipo epidemiologico e di medicina preventiva."

La linea di indirizzo è stata realizzata coinvolgendo diverse Direzioni Centrali. In particolare, la linea guida gestionale assegnata alla D.C. Prestazioni a Sostegno del reddito ha comportato una revisione normativo - procedurale della gestione della malattia. Sono stati tenuti presenti i seguenti criteri: completa acquisizione dei certificati, maggiore tempestività dell'acquisizione dell'informazione, implementazione di contatti con enti esterni, più stretto coinvolgimento dei medici di controllo.

1.1.2.4 Miglioramento della gestione inerente alle prestazioni per l'invalidità civile. La linea di indirizzo è stata attuata al 100% ed è articolata in due linee guida gestionali:

- Reingegnerizzazione del processo "invalidità civile", attribuita alla D.C. Organizzazione e realizzata pienamente.
- Definizione delle implicazioni gestionali derivanti dalla revisione organizzativa dell'area, assegnata all'Incarico specifico di Invalidità Civile e realizzata completamente.

Le recenti modifiche normative hanno reso ancora più necessario un processo di reingegnerizzazione dell'area, basata su elevati livelli di integrazione informatica e sulla definizione - integrazione di data base complessi; hanno reso, altresì, opportuno attivare azioni di addestramento del personale trasferito dal Ministero dell'Economia. Non è stata, peraltro, trascurata l'esigenza di ridurre il fenomeno del contenzioso.

1.1.2.5 Politiche per la Previdenza Complementare. La linea di indirizzo è stata pienamente realizzata ed è specificata da un'unica linea

guida gestionale, affidata all'Incarico specifico di "Razionalizzazione, implementazione e sviluppo delle attività in ordine al Casellario Centrale dei Pensionati. Impianto, gestione ed implementazione del Casellario Centrale delle posizioni previdenziali attive presso l'INPS":

- Integrazione della gestione delle informazioni previdenziali in termini di completezza e continuità temporale anche al fine di un utilizzo per la previdenza complementare.

Il legislatore ha da tempo investito l'Inps di competenze in materia di previdenza complementare. Le novità legislative richiedono di disporre di elevanti standard di efficienza amministrativa e di trasparenza ottenuti a costi contenuti. La relativa linea guida gestionale, affidata al Casellario Centrale dei Pensionati e dei Lavoratori Attivi, è diretta ad integrare la gestione delle informazioni previdenziali in modo completo e con continuità temporale.

1.1.2.6. Attuazione dello "Sportello polifunzionale" per artigiani e commercianti. L'obiettivo strategico è quasi realizzato (93,5%) ed è declinato in un'unica linea guida gestionale attribuita alla D.C. Entrate Contributive:

- Realizzazione dello Sportello polifunzionale per artigiani e commercianti, quale strumento di miglioramento della gestione degli archivi dei soggetti contribuenti. L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto (93,5%), perché due programmi obiettivo, consistenti nella "Integrazione del canale informativo "Sportello polifunzionale per il miglioramento della gestione degli archivi dei soggetti contribuenti", affidato alla D.C. Entrate Contributive, e " Definizione delle attività necessarie per rendere pienamente operativo lo "Sportello polifunzionale e assunzione delle iniziative conseguenti", affidato alla D.C. Organizzazione, sono stati realizzati nella misura, rispettivamente, del 94,5% e 68%.

La linea di indirizzo è diretta a razionalizzare ed implementare l'utilizzo dei dati del Registro delle imprese, allo scopo di rendere estremamente puntuale e tempestiva l'adozione dei provvedimenti di iscrizione e di cancellazione degli aventi titolo alle gestioni degli artigiani e dei commercianti. Ciò al fine di aumentare l'efficacia dell'azione dell'Istituto nelle procedure che incrementano il conto dei lavoratori autonomi, anche per contribuire alla lotta all'evasione, per semplificare i rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini e per evitare che i ritardi nell'aggiornamento degli archivi possano influenzare negativamente i dati di bilancio.

1.1.3 Obiettivi prioritari di miglioramento e di mantenimento

1.1.3.1. Consolidamento della mensilizzazione dei flussi contributivi.

La linea di indirizzo in questione è stata realizzata parzialmente (75%) e risulta specificata in tre linee guida gestionali:

- Gestione dei conti aziendali in ottica "tempo reale", attribuita alla D.C. Entrate Contributive è stata realizzata in buona misura (73,2%). Il mancato raggiungimento dell'obiettivo è riconducibile alla non completa realizzazione di due programmi obiettivo. In particolare, "Analisi e realizzazione di sistemi gestionali che integrino le basi informative contributive e retributive (DM 10/E-mens), finalizzati al controllo dei comportamenti aziendali e alla correttezza dei conti assicurativi", affidato al CDR Entrate Contributive, è stato realizzato al 72%; e "Sviluppare, in raccordo con la D.C. Entrate e la D.C. Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, sistemi di integrazione delle modalità di comunicazione dei flussi contributivi da DM con i flussi retributivi da E-mens, anche al fine dell'analisi delle ricadute organizzative", affidato alla D.C. Organizzazione, è stato attuato nella misura del 36%.
- Miglioramento della gestione dei conti assicurativi, attribuita alla D.C. Prestazioni Pensionistiche, è stata raggiunta parzialmente (76,9%). Il mancato raggiungimento dell'obiettivo si collega al

mancato conseguimento di un programma obiettivo della stessa D.C., realizzato al 30% e consistente nell'“Adeguamento dei prodotti e dei processi di produzione per il pieno utilizzo del flusso mensile dei dati contributivi (E-mens)”.

- Costituzione dell'estratto conto aziende per la certificazione della contribuzione versata, attribuita alla D.C. Entrate Contributive e realizzata per il 75%. La mancata realizzazione dell'obiettivo si collega al fatto che il programma obiettivo “Adeguare e implementare le procedure che interfacciano i dati retributivi/contributivi al fine di assicurare annualmente il rilascio di un aggiornato e completo conto riepilogativo alle aziende”, attribuito alla D.C. Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, è stato attuato per il 50%.

La linea di indirizzo in oggetto conferma l'importanza della mensilizzazione, quale strumento per affermare la centralità del conto assicurativo, del quale garantisce la qualità e la trasparenza, e per garantire ai lavoratori di conoscere in modo chiaro le proprie aspettative previdenziali.

1.1.3.2. Casellario delle posizioni previdenziali attive. L'obiettivo strategico si è realizzato completamente e si puntualizza in un'unica linea guida gestionale, attribuita all'Incarico specifico di razionalizzazione, implementazione e sviluppo delle attività in ordine al Casellario Centrale dei Pensionati. Impianto, gestione ed implementazione del Casellario Centrale delle Posizioni previdenziali attive presso l'INPS:

- Realizzazione del Casellario delle posizioni previdenziali attive, realizzata al 100%.

La linea di indirizzo è affidata al Casellario Centrale dei Pensionati e dei Lavoratori Attivi, anche se, come risulta dai programmi obiettivo in cui si articola la relativa linea guida gestionale, è previsto il coinvolgimento di altri centri di responsabilità. In particolare il programma

obiettivo assegnato al Casellario Centrale (complementare all'obiettivo di innovazione inerente alla strutturazione dei flussi informativi) ha lo scopo di assicurare il costante e aggiornato collegamento con gli archivi degli Enti previdenziali e delle Casse degli Ordini professionali.

1.1.3.3 Migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività di vigilanza.

La linea di indirizzo in questione è realizzata al 100% e si declina in un'unica linea guida gestionale affidata alla D.C. Vigilanza sulle entrate ed economia sommersa:

- Focalizzazione dell'azione di contrasto dell'attività di vigilanza alle aree di rischio dell'evasione e dell'elusione contributiva.

La finalità della linea guida in oggetto è quella di intraprendere attività repressive che scoraggino l'evasione e che contribuiscano a mantenere l'equilibrio finanziario del sistema previdenziale. Uno degli strumenti utilizzati è il potenziamento dell'azione ispettiva.

1.1.3.4. Politiche Internazionali. La linea di indirizzo è stata realizzata nella misura del 100% e risulta specificata in due linee guida gestionali completamente realizzate:

- Revisione del processo di produzione delle prestazioni in convenzione internazionale, attribuita alla D.C. Studio e Ricerca per lo sviluppo delle attività delle convenzioni internazionali.
- Valorizzare il patrimonio informativo connesso al fenomeno migratorio, assegnata al Coordinamento e supporto delle attività connesse al fenomeno migratorio alla sua incidenza sul mercato del lavoro, finalizzate a favorire processi di emersione.

In particolare la prima linea guida mira a ridurre le giacenze e i tempi di liquidazione delle prestazioni. Ugualmente importante si è rivelato il più efficace collegamento con i Ministeri competenti per l'elaborazione di accordi multilaterali in materia di standard di sicurezza sociale.

1.1.3.5. Interventi gestionali e procedurali volti al ridimensionamento del contenzioso amministrativo e giudiziario. La linea di indirizzo in questione è stata realizzata quasi totalmente (95%). La stessa è specificata in una linea guida gestionale assegnata alla D.C. Organizzazione:

- Revisione delle modalità gestionali sul precontenzioso e contenzioso amministrativo, realizzata quasi completamente (95%). Il mancato raggiungimento dell'obiettivo si collega al fatto che due programmi obiettivo, affidati entrambi alla D.C. Organizzazione e consistenti nell' "Analisi organizzativa e comportamentale al fine di evidenziare l'insorgere della fase del precontenzioso amministrativo + conseguente disegno di prassi comportamentali standardizzate che impediscano l'insorgere del fenomeno e, comunque, consentano una tempestiva modalità di trattamento del contenzioso amministrativo", e nel "Predisporre forme di collaborazione più organica e tempestiva fra uffici amministrativi e avvocature", sono stati realizzati, rispettivamente, al 92% e al 90%.

Per rendere più fluida l'azione dell'Istituto si è reso necessario utilizzare diversi strumenti: la limitazione dell'insorgenza di nuovo contenzioso, l'automazione del monitoraggio dei ricorsi amministrativi, l'implementazione di una banca dati contenzioso, la realizzazione di un collegamento automatico con le cancellerie dei Tribunali; il tutto monitorando i costi diretti ed indiretti.

1.1.3.6. Miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'attività delle strutture di produzione. Si rinvia al § 3.

1.2 L'attività dei Centri di responsabilità della Direzione generale

1.2.1 UPB 1 - Direzione Centrale Entrate Contributive

Lo sviluppo dell'analisi riguardante la linea guida gestionale 3.1.A - Gestione dei conti in ottica "Tempo Reale" è stato completato nel corso del mese di ottobre 2007.

Le successive fasi di realizzazione hanno subito un rallentamento in considerazione delle novità introdotte in materia di semplificazione della dichiarazione annuale dall'art. 1, commi 121 e 122, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 -Finanziaria 2008 -.

La predetta disposizione prevede che la dichiarazione EMens, oggetto della linea gestionale in argomento, la cui trasmissione costituirà un unico flusso con la denuncia DM10, dovrà tener conto anche delle informazioni aventi natura fiscale in modo da costituire un'unica trasmissione mensile che i sostituti d'imposta trasmetteranno agli Enti interessati.

Al riguardo si precisa che nel corso di due incontri con l'Agenzia delle Entrate sono state valutate sia le implicazioni del dettato legislativo sui sistemi di trasmissione dei dati individuali preesistenti (DMA per il comparto "pubblico impiego" - EMens per i lavoratori del settore privato), che la fattibilità dell'unificazione del flusso fiscale con quello previdenziale in un'unica trasmissione.

Inoltre, per effetto dell'entrata in vigore delle disposizioni in materia di previdenza complementare e delle novità riguardanti la complessa disciplina del Trattamento di Fine Rapporto e delle scelte dei lavoratori, nella linea gestionale in trattazione sono da ricomprendersi tutte le attività che hanno visto coinvolta l'intera struttura per fornire le modalità pratiche di attuazione delle precitate norme.

Per quanto attiene all'attività 3.1.C.1 - *"Sviluppare e consolidare il rapporto di collaborazione con aziende e intermediari al fine di consentire un agile e costante aggiornamento del conto aziendale"* -, si precisa che è stato raggiunto integralmente l'obiettivo prefissato; sono state rilasciate in produzione le procedure di Iscrizione nuova azienda ed è stata avviata la sperimentazione del servizio di variazione dati aziendali.

Per quel che concerne le attività connesse alla realizzazione della Linea guida gestionale 2.1.A - *"Realizzazione delle sinergie gestionali con la costituenda "Riscossione S.p.a."* - il passaggio da Riscossione S.p.A. a Equitalia ha determinato un rallentamento delle attività inserite nella linea guida gestionale in esame.

La stessa attività di omogeneizzazione dei sistemi informatici all'interno di Equitalia è ancora in fase di studio.

Attualmente l'unica procedura che dal punto di vista normativo e operativo sta per prendere avvio è la realizzazione delle dilazioni su cartella gestita da Equitalia per conto degli altri Enti compreso Inps.

Per quanto riguarda l'attività di autofunzionamento, le attività programmate sono state sostanzialmente realizzate, con la precisazione che le percentuali di realizzazione concernenti il controllo e la validazione dei ricorsi, anche se risultano leggermente inferiori al preventivo, realizzano un significativo abbattimento delle pregresse giacenze cartacee.

1.2.2 UPB 2 - Direzione Centrale Prestazioni

Le risultanze delle attività sviluppate dalla Direzione Centrale Prestazioni, in relazione ai programmi obiettivo e alle linee guida gestionali assegnati con il Bilancio di previsione per l'anno 2007, sono rappresentabili conformemente alle sottoindicate sei aree tematiche.

1. Area procedure

Lo sviluppo del progetto "Tempo reale" costituisce un punto cardine delle linee di indirizzo delle attività dell'Istituto e in particolare del Programma obiettivo cod. 1.1.A.3 - *"Sviluppo dei prodotti ed innovazione dei processi organizzativi di produzione nell'ottica della semplificazione amministrativa e dell'adeguamento funzionale"* - .

Per l'attuazione dell'indicato obiettivo sono state definite ed introdotte rilevanti innovazioni procedurali.

In particolare, sono state sviluppate e messe a disposizione delle Sedi la procedura WEBDOM, che fornisce, mediante l'utilizzo di pagine WEB, nuovi e

più complessi servizi collegati ad un'unica base dati e la procedura UNICARPE.

La procedura UNICARPE, allo stato sperimentata in alcune sedi pilota, ha la finalità di realizzare un unico sistema di calcolo delle pensioni teso ad ottimizzare i tempi di lavoro delle domande, standardizzare le modalità operative e ridurre al minimo l'intervento del liquidatore.

A fronte di una situazione di archivio aggiornata, senza interventi manuali all'atto della liquidazione, UNICARPE consentirà il ricalcolo della prestazione in modo automatico all'arrivo di nuova contribuzione sui conti individuali.

2. Area ricerca e sviluppo.

Nel corso del 2007 sono stati individuati e definiti standard di qualità nell'area del processo Assicurato Pensionato volti ad assicurare un livello di servizio tendenzialmente omogeneo su tutte le prestazioni erogate.

L'obiettivo di qualità prioritario individuato è stato quello di garantire a tutti gli aventi diritto l'erogazione delle prestazioni entro 120 giorni dalla domanda, ovvero dal perfezionamento del diritto se successivo, termine che rappresenta anche il limite temporale oltre il quale debbono essere corrisposti gli interessi, in presenza di documentazione completa.

L'effettivo raggiungimento dell'obiettivo è stato verificato anche attraverso il parametro degli interessi passivi pagati, assicurando così anche la riduzione dei costi aziendali.

3. Area interventi sociali

Si segnala il rilascio della procedura INVCIVWEB, che consente la gestione e il monitoraggio delle domande di invalidità civili lungo tutto il percorso amministrativo e fino alla fase finale della liquidazione.

4. Area trattamenti regime generale

Le attività connesse alla linea guida gestionale (cod. 2.2.B.) – *“Assicurare la corretta e tempestiva erogazione delle prestazioni pensionistiche relativamente all'area agricola”* - si sono incentrate sulla necessità di garantire un più tempestivo aggiornamento degli archivi agricoli, in coerenza con gli obiettivi temporali di liquidazione delle prestazioni e la