

### **1.2.8.11 Coordinamento generale medico legale**

In merito del programma di Supporto alla reingegnerizzazione delle procedure di controllo della certificazione di malattia, sono state realizzate le attività per facilitare il processo per la gestione surroga di malattia, per consentire l'aggancio automatico della procedura VERIF con quella gestionale dei certificati di malattia, nonché per contribuire alla stesura della bozza della nuova Convenzione fra i due Enti in tale materia.

L' utilizzo delle Informazioni sanitarie a fini sinergici con il Servizio Sanitario Nazionale, relativo alla Linea Guida Gestionale "Realizzazione di una banca dati integrata delle informazioni sanitarie per realizzare sinergie con il Servizio Sanitario Nazionale", è stato effettuato nelle seguenti Aree:

- Contenzioso Giudiziario, del quale si è elaborata una casistica sulle patologie invalidanti, implementando la procedura informatica "Contenzioso giudiziario Medico Legale";
- Causalità di Servizio e di Fondi Speciali, con positivi risultati nell'individuazione delle malattie come causa di incapacità lavorativa specifica;
- Invalidità, nell'ambito della quale l'individuazione e la classificazione nosologica delle patologie mediante la realizzazione di un data base ha permesso di classificare le patologie attraverso i codici ICD9CM;
- Malattia, maternità ed Handicap, nel cui quadro, in attesa del DM di regolamentazione dell'invio telematico del certificato, sono esperibili solo iniziative a livello convenzionale con Enti Regioni. Tali effetti si riverberano anche sulla possibilità di creare qualsivoglia Banca dati integrata delle informazioni sanitarie per eventuali sinergie con il SSN;
- Prevenzione e Riabilitazione delle Invalidità Igiene del Lavoro e Medicina Preventiva, che ha attivato azioni di prevenzione nell'ambito della promozione dei progetti scientifici finalizzati al miglioramento della salute dei lavoratori;

- Medicina specialistica, in cui, utilizzando tutte le banche dati per la gestione dei dati sanitari, sono stati effettuati periodicamente dei report al fine di monitorare l'attività specialistica su tutto il territorio nazionale.
- Verifiche atti e l'Area TBC-Assegno Nucleo Familiare-Disoccupazione, in riferimento alla quale sono state analizzate le patologie ricorrenti attraverso la produzione costante di report.

#### **1.2.8.12 Incarico specifico di Invalidità civile**

La revisione organizzativa dell'area, resa necessaria per effetto del trasferimento delle competenze all'Istituto in materia di invalidità civile, è stata attuata attraverso diverse modalità operative:

- organizzazione delle attività svolte dalle Commissioni mediche e verifica del loro funzionamento attraverso un monitoraggio continuo;
- mobilità del personale proveniente dal Ministero dell'Economia ed assegnazione alle strutture territoriali in proporzione alla distribuzione del carico di lavoro;
- sviluppo di sinergie con enti ed altre strutture sul territorio per migliorare lo scambio di informazioni con l'Istituto.

In particolare, l'implementazione di un data base nazionale delle informazioni relative all'invalidità civile, ha consentito di monitorare l'andamento dei fenomeni sia sanitari che finanziari su tutto il territorio nazionale.

Le informazioni disponibili permettono alle istituzioni nazionali e territoriali di analizzare i fenomeni per l'eventuale adozione delle necessarie politiche sociali. A tale fine è stato istituito un gruppo di lavoro nell'ambito della Conferenza delle Regioni che si propone l'obiettivo di esaminare le problematiche rivolte al miglioramento dei rapporti tra Inps ed enti territoriali, per lo scambio e l'utilizzo delle informazioni.

Il sistema informatico è in grado di fornire in tempo reale lo stato di ogni singola pratica da qualsiasi punto della rete, riducendo i tempi di gestione del processo stesso. Inoltre, attraverso il sistema di monitoraggio, è

oggi possibile controllare l'andamento delle attività, intervenendo dove si riscontrano difficoltà.

#### **1.2.8.13 *Incarico specifico di razionalizzazione, implementazione e sviluppo delle attività in ordine al Casellario Centrale dei pensionati.***

Le attività svolte dalla struttura nel corso del 2007 sono state finalizzate all'implementazione e gestione del Casellario centrale delle posizioni previdenziali attive.

I criteri per l'articolazione delle attività di dettaglio sono stati, in sintesi, i seguenti:

- catalogazione e classificazione delle norme legislative che regolamentano gli Enti di previdenza ed il loro monitoraggio;
- relazioni con gli Enti Previdenziali e con le Strutture INPS coinvolte nella realizzazione del Casellario;
- definizione degli standard tecnici ed amministrativi dei flussi informativi e cooperazione nelle scelte.

L'integrazione operata con le altre banche dati ha permesso di ottenere, attraverso opportune elaborazioni, report e quadri di sintesi in termini territoriali e temporali.

#### **1.2.8.14 *Presidio Contenzioso e Recupero Crediti***

Nell'ambito della linea guida *"Revisione delle modalità gestionali sul precontenzioso e contenzioso amministrativo"*, assegnata alla Direzione centrale Organizzazione, al Presidio sono stati assegnati due programmi obiettivo.

Il primo, *"Predisporre una esaustiva panoramica non solo del dato quantitativo, ma anche e soprattutto sulle cause interne ed esterne che determinano il contenzioso"*, ha reso necessaria una prima fase di analisi quali-quantitative per l'individuazione dei fattori che determinano l'incremento del contenzioso che ha permesso la formulazione di alcune proposte per elaborare appositi correttivi.

Il secondo programma, *“Predisposizione di proposte legislative, tendenti ad evitare “ab origine” l’insorgere ed il proliferare di filoni di contenzioso”* ha trovato realizzazione mediante il monitoraggio del contenzioso con particolare riferimento alle situazioni di criticità sul territorio e alle specifiche materie.

Il *“Supporto alla riorganizzazione del sistema di riscossione dei crediti e analisi delle possibili ricadute in materia di contenzioso”*, obiettivo assegnato al Presidio nell’ambito della linea guida *“Revisione del processo di gestione dei crediti”* propria della Direzione centrale Entrate Contributive, ha richiesto il monitoraggio dell’andamento degli incassi diretti e da agenti della riscossione, anche attraverso l’attività svolta dalle strutture sul territorio.

Inoltre, sono state individuate modifiche normative e procedurali per la semplificazione delle dilazioni contributive, ed è stato dato avvio all’analisi per il ridisegno del flusso del recupero crediti, con riferimento a tutte le fasi, anche per il collegamento alle procedure che gestiscono i verbali ispettivi e il contenzioso.

**1.2.8.15 *Incarico specifico di coordinamento e supporto delle attività connesse al fenomeno migratorio, alla sua incidenza sul mercato del lavoro finalizzate a favorire processi di emersione.***

Nell’anno 2007 la Struttura, in relazione alla prima linea guida gestionale affidatagli - *“Valorizzazione del patrimonio informativo connesso al fenomeno migratorio”* - ha proseguito le azioni finalizzate all’aggiornamento e al miglioramento della qualità dei dati dell’archivio anagrafico dei lavori extracomunitari, in stretta sinergia operativa con la DCSIT e con il Coordinamento statistico – attuariale.

L’attività svolta ha previsto la progettazione di un *“Osservatorio statistico centrale dei lavoratori migranti”* che rappresenta tutto il fenomeno dell’immigrazione e consente di monitorare l’inserimento nel mercato del lavoro regolare dei cittadini extracomunitari e comunitari.

E’ stato altresì definito un Protocollo d’intesa con il Ministero dell’Interno per consentire un’efficace alimentazione dei dati provenienti dagli archivi del Ministero stesso.

I programmi obiettivo programmati per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'attività di Vigilanza hanno portato all'attuazione di varie iniziative finalizzate al contrasto del lavoro sommerso, prima fra tutti la costituzione di Osservatori regionali su immigrazione e sommerso.

I Laboratorio attivato nel Veneto nel 2006 ha già prodotto i primi report sui risultati, molto promettenti, derivanti dall'incrocio dei dati tra gli iscritti nell'archivio INPS dei lavoratori dipendenti e gli "avviati al lavoro" dei Centri per l'impiego.

E' stato infine avviato – in collaborazione con le D.C. Entrate Contributive, Finanza Contabilità e bilancio, Organizzazione, Pianificazione e Controllo di Gestione, DCSIT e Comunicazione e relazioni esterne –, un progetto finalizzato alla promozione e sviluppo della regolarità contributiva dei rapporti di lavoro domestico, con l'obiettivo di favorire l'emersione dei lavoratori immigrati in regola con il permesso di soggiorno, puntando sulla valorizzazione dei benefici della regolarità rispetto ai rischi dell'irregolarità.

#### **1.2.8.16 Progetto per la gestione, lo sviluppo ed il coordinamento dell'area agricola**

Il progetto per la gestione, lo sviluppo e il coordinamento dell'area agricola ha intrapreso le iniziative necessarie per realizzare l'obiettivo della implementazione di sistema procedurale integrato della contribuzione agricola, finalizzato al costante aggiornamento della posizione assicurativa individuale, al controllo delle situazione di correntezza e correttezza contributiva dei datori di lavoro.

L'obiettivo è stato avviato e realizzato attraverso la preventiva analisi del contesto organizzativo e una mappatura dei flussi esistenti e la predisposizione di piani di intervento con le sedi regionali particolarmente esposte sul versante "criticità area agricola".

Sono state inoltre intraprese azioni di verifica delle attività svolte dalle sedi in merito al controllo propedeutico dei dati denunciati all'atto della trasmissione della denuncia aziendale (DA) e di monitoraggio della qualità dei processi, finalizzata all'analisi e rielaborazione dei flussi procedurali.

La completezza dei dati anagrafici e contributivi dei lavoratori agricoli iscritti negli elenchi e la coerenza tra il fabbisogno di manodopera aziendale ed i dati d'impiego della stessa, denunciati nel modello DMAG sono stati assicurati attraverso:

- la verifica preventiva della completezza della denuncia DMAG, mediante controlli informatici;
- la predisposizione di analisi amministrative per la trasmissione on-line delle dichiarazioni trimestrali DMAG, in coerenza con le norme di legge;
- la predisposizione dei testi di accompagnamento e della stampa dei modelli F24, il controllo della tariffazione e la predisposizione di analisi amministrative di un complesso di procedure riguardanti gli elenchi annuali e le relative variazioni.

#### **1.2.8.17    *Direzione Tecnica C.d.A. e Organi Collegiali***

Al 31 dicembre 2007 le azioni individuate nel "Piano delle attività di autofunzionamento" della Direzione Tecnica C.d.A. e Organi Collegiali hanno trovato compiuta realizzazione.

La struttura in esame, nell'assicurare il corrente funzionamento delle riunioni del C.d.A. , del C.I.V. e dei Comitati Centrali, ha svolto attività di supporto normativo-procedurale che si è esplicitata in una costante azione di omogeneizzazione dei comportamenti nel funzionamento dei Comitati centrali e di approfondimento e risoluzione delle problematiche di natura normativa e interpretativa di volta in volta poste nelle varie sedute.

In questo quadro, sono state elaborate periodicamente schede di sintesi di tutte le questioni normative pendenti, organizzate per ciascun Comitato e ciascuna Direzione, trasmesse ai destinatari interessati, quale strumento di sintesi e monitoraggio.

È stato gradualmente esteso ai Comitati centrali l'invio della documentazione mediante sistema elettronico, al fine di conseguire risparmi di spese di carta e postali, oltre che la tempestività nell'informazione. Ciò, a seguito della realizzazione di apposita procedura per l'invio telematico della documentazione relativa alle convocazioni degli organi (sistema E-doc).

Si è provveduto infine ad assicurare assistenza e supporto normativo agli organismi territoriali, nonché il monitoraggio sul loro funzionamento.

#### **1.2.8.18 Polo integrato in materia fiscale e tributaria**

Nel corso del 2007 l'attività della struttura è stata svolta conformemente alle attività previste dall'annuario fiscale dell'Agenzia delle Entrate che riporta tutte le scadenze relative all'attività istituzionale inerenti la materia fiscale.

Sono stati così prodotti il modello 770/2005 integrativo, il modello 770/2006 (ravvedimento operoso); è stato predisposto nei termini ordinari il modello unico 2007; sono stati eseguiti, nei termini dovuti, i versamenti delle ritenute fiscali inerenti Irpef ed Iva e sono stati fatti i versamenti relativi all'Irap.

A seguito della soppressione di Sportass è stata effettuata una ricognizione e rielaborazione dei dati fiscali della predetta società ai fini della predisposizione, nei termini di legge, dei documenti fiscali ad essa relativi.

E' stato implementato, inoltre, il processo di sinergia con l'Agenzia delle Entrate, al fine di verificare il processo di trasmissione dei modelli fiscali evidenziandone le problematiche più rilevanti nella fase antecedente all'instaurazione dei contenziosi fiscali.

Infine, con l'Agenzia delle Entrate, sia a livello di Direzione Generale che di Agenzia territoriale competente, si è proceduto alla verifica del modello 770/2004 allo scopo di accertare e quantificare il credito di imposta vantato dall'Istituto; tale attività ha permesso di incrementare i crediti fiscali nel bilancio 2006 per un importo pari di circa 700 milioni di euro.

### **1.3 L'attività di produzione delle Direzioni regionali**

#### **1.3.1 I volumi di produzione**

I volumi di produzione per l'anno 2007 si sono attestati su un valore complessivo che si posiziona tra il valore registrato nel 2006 e a quello programmato in fase di elaborazione del budget 2007.

Tuttavia, tale andamento è determinato dallo scostamento registrato dai volumi di produzione nell'area Assicurato-pensionato che registra una riduzione dello 0,7% rispetto all'anno 2006, riconducibile al calo fisiologico delle domande di pensione.

Viceversa, osservando l'andamento nelle aree del Soggetto contribuente e del Sostegno al reddito emerge evidente il significativo incremento della produzione rispetto all'anno precedente, rispettivamente del 3,0% e del 4,4%, e il superamento degli obiettivi fissati nel budget 2007.

|                                        | Consuntivo 2006   | Obiettivo 2007    | Gennaio<br>Dicembre<br>2007 | Variazione %<br>2007/2006 |
|----------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|
| ASSICURATO-<br>PENSIONATO              | 3.760.398         | 3.959.273         | 3.733.530                   | -0,71%                    |
| SOSTEGNO AL<br>REDDITO                 | 2.114.970         | 2.157.546         | 2.178.450                   | 3,00%                     |
| SOGGETTO<br>CONTRIBUENTE               | 5.532.554         | 5.751.725         | 5.775.662                   | 4,39%                     |
| <b>TOTALE<br/>PROCESSI<br/>PRIMARI</b> | <b>11.407.922</b> | <b>11.868.544</b> | <b>11.687.642</b>           | <b>2,45%</b>              |

Sempre nel corso del 2007, in linea con quanto previsto in fase di programmazione, con l'obiettivo di ridurre sempre di più i tempi di erogazione del servizio nell'ottica di non determinare interruzioni tra reddito da lavoro e reddito da prestazioni, è stata realizzata una riduzione delle giacenze pari al 9,5%.

Le tabelle seguenti illustrano i risultati raggiunti a livello regionale sia in termini di volumi che in termini di riduzione delle giacenze.

Per una corretta interpretazione dei dati esposti nelle tabelle seguenti, si deve considerare che il confronto tra Consuntivo 2006 e Consuntivo 2007 per il Molise risulta anomalo poiché nel 2006 la regione Molise effettuò una lavorazione straordinaria per la sistemazione delle partite sospese a seguito del sisma del 2001.

Quanto invece all'incidenza della giacenza rispetto al pervenuto, la crescita del valore relativo all'Umbria scaturisce dal fatto che a partire dal mese di ottobre 2007 - presso la sede di Terni - è stata trasferita la produzione relativa al Fondo Clero.

**Produzione omogeneizzata dei processi primari**

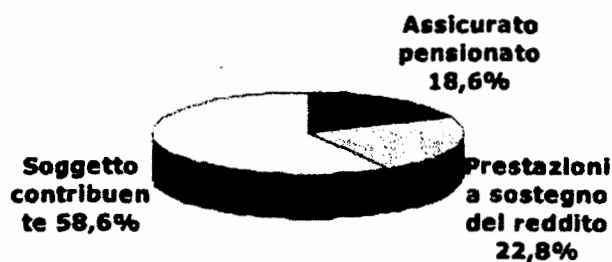
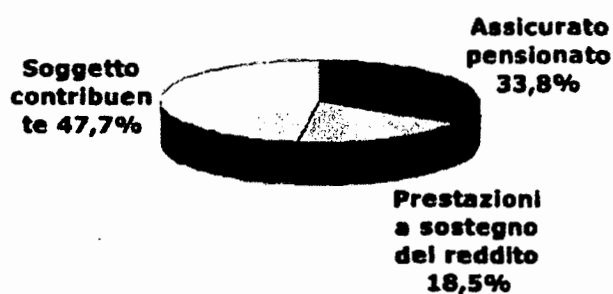
|                            | consuntivo 2006   | consuntivo 2007   | variazione<br>2007/2006 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>PIEMONTE</b>            | <b>861.327</b>    | <b>907.318</b>    | <b>5,3%</b>             |
| <b>VALLE D'AOSTA</b>       | <b>27.834</b>     | <b>29.809</b>     | <b>7,1%</b>             |
| <b>LOMBARDIA</b>           | <b>1.555.076</b>  | <b>1.584.670</b>  | <b>1,9%</b>             |
| <b>LIGURIA</b>             | <b>330.800</b>    | <b>331.344</b>    | <b>0,2%</b>             |
| <b>TRENTINO ALTO ADIGE</b> | <b>190.398</b>    | <b>199.313</b>    | <b>4,7%</b>             |
| <b>VENETO</b>              | <b>816.662</b>    | <b>803.496</b>    | <b>-1,6%</b>            |
| <b>FRIULI V. G.</b>        | <b>242.785</b>    | <b>253.807</b>    | <b>4,5%</b>             |
| <b>EMILIA ROMAGNA</b>      | <b>779.748</b>    | <b>834.035</b>    | <b>7,0%</b>             |
| <b>TOSCANA</b>             | <b>770.221</b>    | <b>762.195</b>    | <b>-1,0%</b>            |
| <b>UMBRIA</b>              | <b>179.312</b>    | <b>185.215</b>    | <b>3,3%</b>             |
| <b>MARCHE</b>              | <b>326.550</b>    | <b>329.617</b>    | <b>0,9%</b>             |
| <b>LAZIO</b>               | <b>1.035.228</b>  | <b>1.116.250</b>  | <b>7,8%</b>             |
| <b>ABRUZZO</b>             | <b>333.271</b>    | <b>338.842</b>    | <b>1,7%</b>             |
| <b>MOLISE</b>              | <b>98.238</b>     | <b>88.232</b>     | <b>-10,2%</b>           |
| <b>CAMPANIA</b>            | <b>1.071.150</b>  | <b>1.099.402</b>  | <b>2,6%</b>             |
| <b>PUGLIA</b>              | <b>783.642</b>    | <b>781.129</b>    | <b>-0,3%</b>            |
| <b>BASILICATA</b>          | <b>145.171</b>    | <b>146.340</b>    | <b>0,8%</b>             |
| <b>CALABRIA</b>            | <b>491.251</b>    | <b>485.048</b>    | <b>-1,3%</b>            |
| <b>SICILIA</b>             | <b>1.012.528</b>  | <b>1.039.093</b>  | <b>2,6%</b>             |
| <b>SARDEGNA</b>            | <b>356.730</b>    | <b>372.487</b>    | <b>4,4%</b>             |
| <b>NAZIONALE</b>           | <b>11.407.922</b> | <b>11.687.641</b> | <b>2,5%</b>             |

**Incidenza della giacenza in rapporto con il pervenuto**

|                              | consuntivo 2006 | consuntivo 2007 | variazione<br>2007/2006 |
|------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| <b>PIEMONTE</b>              | <b>19,22%</b>   | <b>13,40%</b>   | <b>-30,28%</b>          |
| <b>VALLE D'AOSTA</b>         | <b>13,72%</b>   | <b>12,60%</b>   | <b>-8,16%</b>           |
| <b>LOMBARDIA</b>             | <b>33,68%</b>   | <b>26,00%</b>   | <b>-22,80%</b>          |
| <b>LIGURIA</b>               | <b>30,34%</b>   | <b>23,10%</b>   | <b>-23,86%</b>          |
| <b>TRENTINO ALTO ADIGE</b>   | <b>23,67%</b>   | <b>22,50%</b>   | <b>-4,94%</b>           |
| <b>VENETO</b>                | <b>19,08%</b>   | <b>13,90%</b>   | <b>-27,15%</b>          |
| <b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b> | <b>16,34%</b>   | <b>15,20%</b>   | <b>-6,98%</b>           |
| <b>EMILIA ROMAGNA</b>        | <b>16,50%</b>   | <b>16,20%</b>   | <b>-1,82%</b>           |
| <b>TOSCANA</b>               | <b>18,16%</b>   | <b>19,00%</b>   | <b>4,63%</b>            |
| <b>UMBRIA</b>                | <b>10,91%</b>   | <b>15,10%</b>   | <b>38,41%</b>           |
| <b>MARCHE</b>                | <b>14,62%</b>   | <b>14,60%</b>   | <b>-0,14%</b>           |
| <b>LAZIO</b>                 | <b>42,33%</b>   | <b>39,40%</b>   | <b>-6,92%</b>           |
| <b>ABRUZZO</b>               | <b>18,09%</b>   | <b>17,70%</b>   | <b>-2,16%</b>           |
| <b>MOLISE</b>                | <b>19,78%</b>   | <b>16,90%</b>   | <b>-14,56%</b>          |
| <b>CAMPANIA</b>              | <b>25,27%</b>   | <b>24,50%</b>   | <b>-3,05%</b>           |
| <b>PUGLIA</b>                | <b>29,91%</b>   | <b>26,80%</b>   | <b>-10,40%</b>          |
| <b>BASILICATA</b>            | <b>22,94%</b>   | <b>18,50%</b>   | <b>-19,35%</b>          |
| <b>CALABRIA</b>              | <b>20,87%</b>   | <b>21,90%</b>   | <b>4,94%</b>            |
| <b>SICILIA</b>               | <b>41,17%</b>   | <b>38,10%</b>   | <b>-7,46%</b>           |
| <b>SARDEGNA</b>              | <b>29,97%</b>   | <b>27,90%</b>   | <b>-6,91%</b>           |
| <b>NAZIONALE</b>             | <b>26,63%</b>   | <b>24,00%</b>   | <b>-9,88%</b>           |

L'analisi disaggregata del pervenuto nell'anno 2007 conferma per quanto riguarda l'area dell'assicurato pensionato la riduzione complessiva della domanda di servizio riferita all'area delle pensioni, riconducibile alla combinazione determinata dai fattori demografici e dall'entrata a regime delle previsioni normative in materia di età pensionabile e raggiungimento dei diritti.

In particolare, la ripartizione della domanda e della produzione nell'anno 2007 per processo primario è la seguente:

**Distribuzione della domanda****Distribuzione della produzione**

La tabella seguente illustra i valori percentuali della ripartizione della domanda e della produzione.

|                        | Domanda | Produzione |
|------------------------|---------|------------|
| Assicurato Pensionato  | 18,60%  | 18,72%     |
| Prestazioni temporanee | 22,80%  | 22,94%     |
| Soggetto Contribuente  | 58,60%  | 58,34%     |

**1.3.2 La produttività**

Per quanto riguarda la produttività, nel corso del 2007, sono stati registrati incrementi molto significativi, pari al 5,25%. Il dato della produttività è molto importante atteso che è stato ottenuto a fronte di una contrazione del 3% della forza di personale impiegato nelle Sedi, rispetto al valore registrato al 31 dicembre 2006, come evidenziato dalla tabella seguente.

|              | Consuntivo 2006 | Consuntivo 2007 | Variazione 2007/2006 |
|--------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| <b>FORZA</b> | <b>27.719</b>   | <b>26.863</b>   | <b>-3,09%</b>        |

I risultati di produttività relativi ai tre processi primari sono, invece, così sintetizzati:

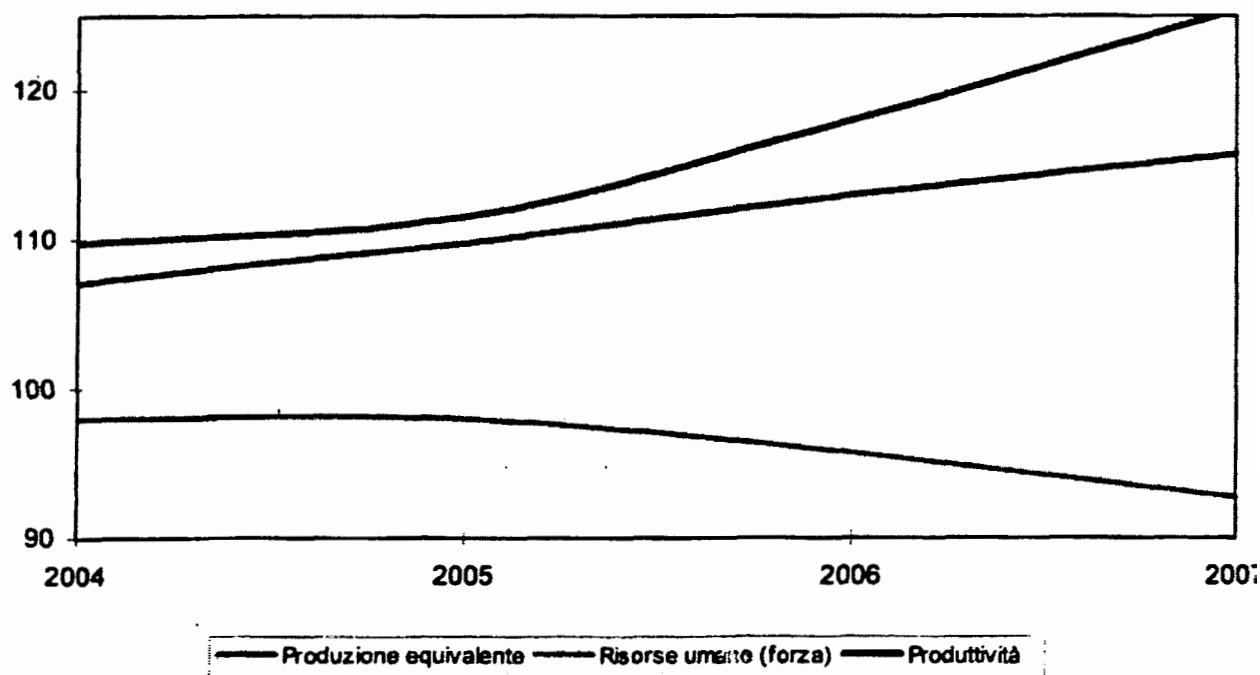
**Andamento della produttività nei processi di produzione**

|                                    | Assicurato Pensionato | Sostegno del reddito | Soggetto Contribuente | Processi Primari |
|------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| <b>Consuntivo 2006</b>             | 48,99                 | 60,84                | 93,7                  | <b>66,88</b>     |
| <b>Programmato 2007</b>            | 51,62                 | 61,3                 | 93,88                 | <b>68,54</b>     |
| <b>Effettivo 2007</b>              | 50,78                 | 62,89                | 99,67                 | <b>70,4</b>      |
|                                    |                       |                      |                       |                  |
| Programmato 2007 / Consuntivo 2006 | 5,37%                 | 0,75%                | 0,19%                 | <b>2,48%</b>     |
| Effettivo 2007 / Programmato 2007  | -1,63%                | 2,59%                | 6,17%                 | <b>2,71%</b>     |
| Effettivo 2007 / Consuntivo 2006   | <b>3,65%</b>          | <b>3,36%</b>         | <b>6,37%</b>          | <b>5,25%</b>     |

In particolare, si evidenziano i seguenti miglioramenti della produttività nei singoli processi di produzione del servizio:

- Processo assicurato pensionato = +3,7%
- Processo prestazioni a sostegno del reddito = +3,4%
- Processo soggetto contribuente = +6,4 %.

Nel grafico seguente viene illustrato l'andamento del rapporto tra produzione, risorse e produttività, per gli anni dal 2004 al 2007, assumendo come base 100 l'anno 2003.



### **1.3.3 La qualità del servizio**

Ai positivi risultati conseguiti in termini di volumi di produzione e di produttività, sul fronte della qualità del servizio ha corrisposto un miglioramento dell'efficacia nella misura del 8,72% rispetto al consuntivo 2006 come emerge evidente dall'analisi degli indicatori di qualità dei singoli processi:

**Variazione percentuale rispetto al 2006 degli indicatori di qualità**

| INDICATORE DI<br>QUALITA' PROCESSI<br>PRIMARI | INDICATORE di<br>QUALITA' AREA<br>ASSICURATO<br>PENSIONATO | INDICATORE di<br>QUALITA' AREA<br>SOSTEGNO AL<br>REDDITO | INDICATORE di<br>QUALITA' AREA<br>SOGGETTO<br>CONTRIBUENTE |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 8,72%                                         | 1,20%                                                      | 22,84%                                                   | 8,28%                                                      |

Questo dato positivo, che si inserisce nel quadro della costante azione di sviluppo tecnologico, organizzativo e procedurale dell'Istituto, finalizzata a rendere il servizio sempre più aderente alle richieste di tempestività e qualità, viene ulteriormente confermato dalla costante riduzione degli interessi pagati per ritardato pagamento delle prestazioni che hanno subito, nel corso del 2007 una riduzione del 20% rispetto all'anno precedente.

Anche per quanto riguarda l'area del soggetto contribuente, interessata nel corso del 2007 da una particolare attenzione al versante del recupero del credito ed alla gestione attiva del soggetto contribuente, i risultati registrati confermano il miglioramento complessivo dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Infatti, sia gli indicatori della copertura contributiva, ossia il numero delle aziende attive versanti che passa dall'84,5% del 2006 all'85,9% del 2007, che il valore degli incassi totali (comprendenti quelli diretti e quelli realizzati dagli agenti di riscossione) il cui incremento rispetto allo scorso anno è pari

al 15,9%, illustrano significativamente questa azione positiva di cambiamento.

Segmentando l'analisi nei singoli processi di produzione, il risultato più significativo viene realizzato nell'area del sostegno al reddito ed in quello del soggetto contribuente; queste due aree, d'altronde, erano quelle interessate dagli obiettivi più significativi del piano di produzione per l'anno 2007 in linea con gli obiettivi di correttezza del servizio e di gestione attiva dei soggetti contribuenti anche sul versante degli incassi dei crediti.

Il risultato del miglioramento qualitativo conseguito con l'azione operativa sviluppata nei processi di produzione è rappresentato nella tabella seguente.

| <b>Variazione dell'Indicatore di Qualità in rapporto all'anno precedente</b> |                            |                              |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>Assicurato pensionato</b>                                                 | <b>Sostegno al reddito</b> | <b>Soggetto contribuente</b> |
| <b>+1,20%</b>                                                                | <b>+22,84%</b>             | <b>+9,91%</b>                |

#### **1.3.3.1 Assicurato pensionato**

**Nell'area dell'assicurato pensionato sono stati consolidati i risultati conseguiti sul fronte dei tempi di erogazione del servizio e di miglioramento del processo operativo** anche per effetto della spinta dell'evoluzione tecnologica.

Infatti, sul fronte dei **tempi di liquidazione delle pensioni** si registra un **miglioramento dell'indice di qualità della prima liquidazione pari al 6%**.

In particolare migliora del **4,5%** il tempo di liquidazione entro i 30 giorni delle pensioni di **vecchiaia e anzianità**, del **32%** il tempo di liquidazione entro i 30 giorni delle **pensioni di invalidità ed inabilità**, del **9,8%** quello delle pensioni dei **fondi speciali**.

Inoltre, **l'attenzione qualitativa al processo di produzione ha portato alla crescita dell'11,4% delle pensioni liquidate in prima istanza.**

I dati relativi ai singoli indicatori sono riportati nelle tabelle successive.

#### **Pensioni liquidate in prima istanza**

| 31-dic-05     | 31-dic-06     | 31-dic-07     | Variazione<br>2006/2005 | Variazione<br>2007/2006 |
|---------------|---------------|---------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>87,50%</b> | <b>89,30%</b> | <b>91,48%</b> | <b>2,06%</b>            | <b>2,44%</b>            |

#### **Percentuali di liquidazioni delle pensioni entro 30 e 120 giorni**

| TOTALE PENSIONI<br>(PRIMA E SECONDA ISTANZA)<br>% ENTRO 30 GG | TOTALE PENSIONI<br>(PRIMA E SECONDA ISTANZA)<br>% ENTRO 120 GG |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>72,44%</b>                                                 | <b>93,32%</b>                                                  |

#### **Tempi di liquidazioni per categorie di pensione**

| PENSIONI<br>VECCHIAIA E<br>ANZIANITA'<br>% ENTRO 30<br>GG | PENSIONI<br>VECCHIAIA E<br>ANZIANITA'<br>% ENTRO 60<br>GG | PENSIONI<br>INVALIDITA'<br>E INABILITA'<br>% ENTRO 30<br>GG | PENSIONI<br>INVALIDITA'<br>E INABILITA'<br>% ENTRO 90<br>GG | PENSIONI<br>FONDI<br>SPECIALI<br>% ENTRO 30<br>GG | PENSIONI<br>FONDI<br>SPECIALI<br>% ENTRO 60<br>GG | PENSIONI IN<br>CONVENZ.<br>INTERNAZ.<br>TEMPO<br>MEDIO IN<br>GG |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>70,74%</b>                                             | <b>85,17%</b>                                             | <b>21,86%</b>                                               | <b>67,18%</b>                                               | <b>56,90%</b>                                     | <b>73,36%</b>                                     | <b>69,00</b>                                                    |

Quanto alle **pensioni di reversibilità**, le prestazioni liquidate **entro 15 giorni** sono pari al **99,1% delle domande pervenute e accolte**.

#### **1.3.3.2 Invalidità Civile**

Come detto in premessa, l'area dell'invalidità civile è stata interessata nel corso 2007 da una profonda rivisitazione delle modalità di riconoscimento del diritto.

Infatti dal mese di maggio le competenze delle Commissioni Mediche di Verifica Provinciali sono state attribuite all'Istituto e pertanto, insieme ai volumi relativi alle richieste di servizio, viene rappresentata anche l'attività svolta dalle CMVP.

#### Prime liquidazioni

| Pervenuto    |              |           | Definito     |              |           | Accolte      |              |           | Giacenza |          |           |
|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|----------|----------|-----------|
| Gen Dic 2006 | Gen Dic 2007 | Var 06/07 | Gen Dic 2006 | Gen Dic 2007 | Var 06/07 | Gen Dic 2006 | Gen Dic 2007 | Var 06/07 | 31/12/06 | 31/12/07 | Var 06/07 |
| 512.263      | 526.648      | 2,81%     | 508.749      | 521.860      | 2,58%     | 452.151      | 483.502      | 6,93%     | 30.755   | 35.543   | 15,57%    |

Le Commissioni Mediche di Verifica hanno esaminato oltre 1.200.000 domande di riconoscimento di invalidità, disponendo in oltre 100.000 casi attività di verifica ulteriori a partire da visite di controllo dello stato invalidante.

In sintesi il lavoro delle CMVP è sintetizzato nelle seguenti tabelle:

#### Attività CMVP

| Pervenute | Esaminate |        |         |           |
|-----------|-----------|--------|---------|-----------|
|           | Atti      | Visita | Sospese | Totale    |
| 1.368.508 | 1.135.282 | 26.407 | 77.333  | 1.241.998 |

| Decisioni CMVP |          |                      |          |                    |          | Esito decisioni |          |
|----------------|----------|----------------------|----------|--------------------|----------|-----------------|----------|
| Atti           |          | Visite ambulatoriali |          | Visite domiciliari |          |                 |          |
| accolte        | respinte | accolte              | respinte | accolte            | respinte | accolte         | Respinte |
| 1.127.058      | 2.019    | 14.029               | 11.543   | 319                | 120      | 1.141.424       | 13.682   |

#### 1.3.3.3 Prestazioni a sostegno del reddito

Sul fronte delle prestazioni a sostegno del reddito i risultati sono sintetizzati nella tabella seguente:

| TEMPO SOGLIA<br>DSO % ENTRO 30<br>GG | TEMPO SOGLIA<br>DSO % ENTRO<br>120 GG | TEMPO SOGLIA DS<br>RR % ENTRO 30<br>GG | TEMPO SOGLIA DS<br>RR % ENTRO 120<br>GG | DS AGR. % ENTRO<br>120 GG |
|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|
| 75,61%                               | 97,73%                                | 64,83%                                 | 97,13%                                  | 92,61%                    |