

14. Conclusioni

La gestione dell'Ipost relativa all'esercizio 2009 presenta, in termini consolidati, risultati finanziari finali di segno positivo, ma in sensibile flessione a raffronto con i dati del 2008, a causa, soprattutto, dell'andamento registrato dalla gestione *Quiescenza* (che costituisce la gestione cardine dell'ente, con il 95 per cento sia delle entrate che delle spese).

Nel 2009, le entrate correnti sono risultate in aumento del 3,84 per cento circa su quelle dell'anno precedente. Ciò è stato determinato sia dall'incremento delle entrate contributive (+1,28 per cento), causa l'aumento degli iscritti fra il 2008 e il 2009, sia dalle altre entrate (+7,36 per cento), costituite principalmente da redditi e proventi patrimoniali, da prestazioni di servizi, dal realizzo di valori mobiliari e da riscossioni di crediti. In aumento, altresì, le uscite complessive (+3,71 per cento), soprattutto per effetto della spesa per pensioni (+3,8 per cento) e di quella per investimenti (+21,57 per cento) e malgrado la riduzione delle spese di funzionamento relative al personale e all'acquisto di beni e servizi (-4,85 per cento). L'aumento delle spese in misura più che proporzionale all'incremento delle entrate ha determinato una forte riduzione dell'avanzo di competenza: dai 27 mln del 2008 agli 1,8 mln del 2009.

Da segnalare la crescita dei residui attivi, che, alla fine del 2009, ammontano complessivamente a 782,9 mln rispetto ai 748,4 mln del 2008 (-1,5 per cento), mentre registrano una costante diminuzione i residui passivi, passati dai 151 mln del 2008 ai 113,2 del 2009 (-25 per cento).

L'avanzo economico si è attestato sui 21 mln circa, con una diminuzione del 36,6 per cento sul 2008, mentre il patrimonio netto ha raggiunto i 2.454 mln, con un lieve incremento sull'esercizio precedente (+0,9 per cento).

Riguardo alla gestione previdenziale va osservato che il gettito contributivo, pari nel 2009 a 1.486,38 mln, si è incrementato dell'1,3 per cento rispetto al 2008, mentre la spesa per pensioni a carico dell'ente è risultata pari a 1.498,97 mln, con un aumento del 4,7 per cento sull'esercizio precedente. Ne sono derivati una consistente diminuzione del saldo, passato dai 36,4 del 2008 ai -12,6 mln del 2009, e, di conseguenza, l'abbassamento dell'indice di copertura (da 1,02 del 2008 a 0,99 del 2009).

A sua volta, la spesa complessiva per le prestazioni pensionistiche (comprensiva di quelle a carico del Ministero dell'economia) è risultata pari, nel 2009, a 2.290,87 mln, con un incremento, rispetto al 2008, del 3,8 per cento.

Va inoltre evidenziato che, nel 2009, gli iscritti hanno raggiunto le 156.806 unità (+5.202 unità rispetto al 2008) e che il rapporto tra iscritti attivi e pensioni (passate, complessivamente, dalle 131.924 del 2008 alle 134.585 del 2009) è risultato, come nel 2008, pari a 1,17.

Da segnalare, infine, che, nel contesto della manovra finanziaria per il triennio 2011-2013 e al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse destinate dall'ordinamento all'esercizio delle funzioni previdenziali, l'art. 7 d.l. n. 78/2010 (convertito dalla l. n. 122/2010) ha soppresso l'Ipost, prevedendone l'immediata incorporazione nell'Inps. Quest'ultimo è, pertanto, succeduto in tutti i rapporti attivi e passivi di Ipost ed ha acquisito le gestioni e il personale dell'ente soppresso, sulla base delle risultanze dei bilanci di chiusura delle medesime gestioni alla data di entrata in vigore (31 maggio 2010) del decreto-legge.

Considerato, peraltro, che le gestioni previdenziali e assistenziali ex-Ipost restano distinte, nelle loro caratteristiche strutturali e funzionali, da quelle dell'Inps, le valutazioni relative all'andamento delle gestioni ex-Ipost, comprese quelle contenute nei bilanci tecnici, restano valide anche nella nuova collocazione di tali gestioni presso l'Inps.



ISTITUTO POSTELEGRAFONICI IPOST)

BILANCIO D'ESERCIZIO 2009

PAGINA BIANCA

***i*Post**

Istituto Postelegrafonici

**Relazione sulla Gestione IPOST
dell'esercizio finanziario 2009**

PAGINA BIANCA

1. PREMESSE

La presente *Relazione Gestionale* redatta ai sensi dell'art 38 e 46 del Regolamento di Contabilità dell'Ente ex D.P.R. 97/2003 e dall'art. 2428 del C.C. ha lo scopo di:

- evidenziare l'andamento della gestione dell'Istituto nel suo complesso, rapportando *i costi sostenuti e i risultati conseguiti* per ciascun Servizio ed Ufficio dell'Ente, in relazione all'allegato 9 del Bilancio dell'Ente, riguardante gli obiettivi dei Centri di responsabilità, in linea e coerenti con il Documento Programmatico del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza per il 2009.

Lo strumento che ha consentito all'Ente di poter elaborare la presente relazione è il Sistema di Contabilità Analitica, che si fonda sul coinvolgimento di una pluralità di attori che svolgono compiti e funzioni differenti in relazione al particolare profilo ad essi assegnato nell'ambito della struttura dei Centri di Costo.

L'introduzione della Contabilità Analitica Economica, per Centri di Costo, ha portato alla definizione della componente strumentale del Sistema di Contabilità Analitica, in particolare della scheda Budget.

I Centri di Responsabilità sono stati individuati conformemente a quanto previsto dalle disposizioni normative di riferimento, di cui alla Legge 3 aprile 1997, n. 94, recante nuove "Norme di contabilità Generale dello Stato in materia di Bilancio" e nel successivo D.Lgs. 7 agosto 1997, n. 279, sulla "Individuazione delle Unità Previsionali di Base del Bilancio, riordino del Sistema di Tesoreria Unica e ristrutturazione del Rendiconto Generale dello Stato", emanato in attuazione della specifica delega, di cui all'art. 5 della medesima Legge n. 94.

I Centri di Responsabilità sono tutti di 1° livello, come previsto dall'art. 14 del Regolamento di Contabilità dell'Ente.

Pertanto, nella nuova struttura i Centri di Responsabilità sono i seguenti:

- 1 - Direzione Affari Interni "1° livello" DI
- 2 - Direzione Affari Esterni e Servizi all'Utenza "1° livello" DU
- 3 - Servizio Sistemi Informativi "1° livello" SI
- 4 - Servizio Contabilità e Finanza "1° livello" CF
- 5 - Servizio Gestione Previdenziale "1° livello" PV
- 6 - Servizio Assistenza Mutualità e Credito "1° livello" AI
- 7 - Servizio Gestione del Personale e Relazioni Sindacali "1° livello" OP

In ottemperanza alla Deliberazione Commissariale n. 11 del 13 marzo 2009 è stato eliminato il Servizio Gestione del Personale e Relazioni Sindacali, e sono state attribuite tutte le funzioni e le responsabilità al Direttore Generale dell'Ente, alle cui dipendenze sono collocati gli uffici del suddetto Servizio.

I titolari dei Centri di Responsabilità hanno autonoma capacità di spesa, nei limiti del budget di gestione, conferito dal Bilancio di Previsione ed assegnato loro dal Direttore Generale dell'Ente, con Determina Direttoriale.

I titolari dei Centri di Costo non dispongono di capacità di spesa ed i relativi provvedimenti sono adattati dai Dirigenti titolari dei rispettivi Centri di Responsabilità, all'uopo incaricati dalla Direzione Generale dell'Ente.

I Centri di Costo sono identificati in coerenza con i Centri di Responsabilità Amministrativa ed in relazione alla configurazione organizzativa corrispondente.

Per “*Centri di Costo*” si intendono quelle Unità Organizzative della struttura aziendale, Servizi ed Uffici, nei quali i costi sono raggruppati; spesso il Centro di Costo si identifica con un Ufficio che svolge una ben determinata attività sotto il controllo e la responsabilità di un Dirigente. In questo caso il Centro di Costo coincide con il Centro di Responsabilità.

Per consentire la valutazione economica della gestione, il Sistema di Contabilità Analitica prende a riferimento il costo, cioè l'onere derivante dall'utilizzo effettivo delle risorse, anziché la spesa, che rappresenta l'esborso monetario legato alla loro acquisizione.

Nel definire le modalità di attribuzione dei costi, è stata effettuata la distinzione fra costi diretti e indiretti. Un costo è diretto rispetto al Centro di costo quando esiste un collegamento molto stretto fra lo svolgimento delle attività e l'utilizzo della relativa risorsa (ad es. costi del personale).

I costi comuni o indiretti dell'Ente sono ribaltati attraverso il parametro degli anni persona, inteso come la quantità di risorse umane utilizzate, espresse nell'arco temporale di un anno, a qualsiasi titolo, presso il Centro di Costo. L'individuazione di un criterio univoco per il ribaltamento dei costi comuni non è vincolante per l'Ente, che negli esercizi successivi può ben individuare anche altri criteri che riterrà più idonei per effettuare il ribaltamento.

La rilevazione dei costi viene effettuata secondo tre aspetti caratterizzanti la contabilità economica analitica: **per natura di costo** - con riferimento al piano dei conti, **per responsabilità** - con riferimento alle strutture organizzative rappresentate dai centri di costo e **per destinazione** in relazione alle finalità perseguite dall'Ente, rappresentate dalle classificazioni per Missioni e Programmi.

La Contabilità Analitica ha consentito di sviluppare, alla fine dell'esercizio finanziario 2009, il confronto sistematico tra gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti, di verificare l'aderenza fra quanto previsto e pianificato, e l'effettivo andamento della gestione.

Secondo questa logica, che si ritrova interamente nel D.P.R. n. 97/2003, il processo si sviluppa in quattro momenti fondamentali:

- 1) la **fase di programmazione**, nella quale vengono definiti gli obiettivi e si programmano di seguito le risorse, le azioni ed i tempi necessari per realizzarli attraverso l'assegnazione delle risorse;
- 2) la **fase di gestione**, nella quale vengono rilevati gli eventi verificatesi;
- 3) la **fase di controllo**, nella quale, con cadenze periodiche infrannuali, si verifica se la gestione si svolge in modo tale da permettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- 4) la **fase di consuntivazione**, nella quale si dà conto alle risultanze definitive della gestione.

2. I PROGRAMMI E GLI OBIETTIVI 2009

Il CIV con la deliberazione n. 8 del 1° ottobre 2008 ha deliberato il documento Programmatico Annuale 2009, con il quale sono stati indicati, ai sensi dell' art. 3, comma 3, del D.M. 523/18 dicembre 1997, le linee di indirizzo strategiche per il 2009.

In particolare nel sottolineare la tutela dell' identità ed Autonomia dell' Ipost, ha formulato obiettivi strategici per l'Area Previdenziale e Servizi all'Utenza, relativi alla Quiescenza, alla Mutualità ed al Fondo Credito. Altresì, per l'Area Affari Interni, relativamente ai Servizi Organizzazione, Personale e relazioni Sindacali, per la Contabilità e Finanza e per il settore Patrimonio, pertanto gli obiettivi assegnati ai Centri di Responsabilità dell'Ente per l'anno 2009, dal Direttore Generale rispecchiano le indicazioni formulate dal Civ nel citato documento Programmatico, e rappresentano dei piani innovativi e di miglioramento, che consentono un'opera di riorganizzazione che ha permesso all'IPOST di raggiungere risultati eccellenti nella sua attività istituzionale.

Le azioni gestionali descritte nel Bilancio di Previsione, con l'Allegato n. 9, sono articolate secondo diverse prospettive volte a operare:

- un costante monitoraggio delle entrate contributive e non, per accertare la sussistenza dell'equilibrio finanziario tra le entrate e le correlative prestazioni previdenziali ed evidenziare, nel contempo, eventuali criticità del sistema;
- conseguimento di sempre maggiore qualità dei servizi resi all'utenza tenendo sempre fermo il principio della "centralità degli utenti" in senso generale degli stakeholders;

- attuare il principio di trasparenza ed integrità in tutte le scelte operate nel corso della gestione.

Si procede ad analizzare, nel dettaglio, gli obiettivi assegnati per Centri di Responsabilità in base all'allegato 9 al Bilancio di Previsione, esercizio finanziario 2009.

3) CENTRO DI RESPONSABILITA' "Area Previdenza e Servizi All'Utenza"

In base alle indicazioni contenute nel documento programmatico del CIV per l'anno 2009, l'Area Previdenza e Servizi all'Utenza ha intrapreso tutte le attività necessarie ad attuare i seguenti obiettivi:

1) Creare una completa automazione del controllo delle entrate contributive attraverso la gestione integrata delle principali entrate contributive del sistema (SI-NAI), prevedendo quindi la realizzazione di una procedura informatica, all'interno del Sistema NAI, che consenta la gestione delle entrate stesse ed il loro monitoraggio, fino ad oggi gestite su altri programmi (Tabelle excel, access).

Il processo di aggiornamento e bonifica della banca dati NAI, attività necessaria e propedeutica al monitoraggio delle entrate contributive, è stato avviato e concluso nel corso dell'anno 2009.

Inoltre si è proceduto alla messa in esercizio di tutte le procedure informatiche sul sistema operativo NAI per la gestione delle entrate. In particolare, si rileva che sono stati rispettati gli indicatori di misurazione stabiliti, in quanto alla data del 31/12/2009, l'applicazione informatica all'interno del Sistema NAI, risulta collaudata e in esercizio.

L'importanza di operare un costante monitoraggio delle entrate contributive consiste non solo nell'accertare la sussistenza dell'equilibrio finanziario tra le entrate e le correlative prestazioni previdenziali, ma, anche, nell'evidenziare, eventuali criticità del sistema.

2) Miglioramento della qualità dei servizi offerti ai propri assistiti attraverso l'elaborazione della Carta dei Servizi.

Il presente obiettivo ha avuto una portata trasversale su tutta l'organizzazione: è stato assegnato ad ogni Centro di Responsabilità dell'Ente che ha contribuito alla sua realizzazione, per la parte di propria competenza. Infatti, per il perseguimento dell'obiettivo è stato costituito un gruppo di lavoro con l'incarico di assicurare il coordinamento e la raccolta dei contributi elaborati dai

referenti di ciascun ufficio interessato ai fini della redazione del documento finale della carta dei Servizi.

La carta è lo strumento fondamentale con il quale l'Ente ha inteso attuare il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli stakeholders, nel rispetto dei principi dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

3) Ampliamento dell'archivio software Teleforum (software di gestione dello studio legale) attraverso l'inserimento del 33% delle pratiche relative alle lavorazioni dei pignoramenti presso terzi antecedenti al 2008, monitoraggio delle pratiche che trasmigleranno entro il 2008 dal vecchio al nuovo archivio Teleforum.

Per quanto concerne l'ampliamento dell'archivio Teleforum ed il monitoraggio delle pratiche migrate dal vecchio al nuovo archivio, si osserva che l'Ufficio ha provveduto ad inserire e monitorare le pratiche nel rispetto dei tempi fissati.

Questa attività ha permesso all'Ufficio Contenzioso di rendere efficiente la gestione dei ricorsi IPOST attraverso un archivio informatico aggiornato in base ai gradi di giudizio.

Il raggiungimento degli obiettivi, del succitato Centro di Responsabilità, è stato accertato nella Relazione del Nucleo di Valutazione, sul processo produttivo dell'IPOST, Deliberata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il 15 aprile 2010, con atto deliberativo n. 4.

I centri di costo costituiti nell'ambito del Centro di Responsabilità "Area Previdenza e Servizi All'Utenza" ai sensi dell'art. 21 del Regolamento di Contabilità dell'Ente (DPR 97/2003), sono quattro:

- 1) Contenzioso
- 2) Controllo Amministrazione Previdenziale
- 3) Rapporti con l'utenza e con il territorio
- 4) Area di staff

4) CENTRO DI RESPONSABILITA' "Gestione Previdenziale"

In base alle indicazioni contenute nel documento programmatico del CIV per l'anno 2009, la Gestione Previdenziale ha intrapreso tutte le attività necessarie ad attuare i seguenti obiettivi:

1) Miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti attraverso l'elaborazione della Carta dei Servizi

Il Centro di Responsabilità "Gestione Previdenziale", per la parte di propria competenza, ha partecipato alla definizione dei contenuti della Carta dei Servizi.

2) Monitoraggio del corretto funzionamento del flusso di dati inerenti le vicende del rapporto di lavoro dei propri assistiti.

La bonifica della banca dati dei propri assistiti, attività eseguita nel corso dell'anno 2008, ha evidenziato una carenza di informazioni relative alle vicende contrattuali del rapporto di lavoro degli assistiti, soprattutto rispetto alle posizioni degli ex Contratti a Tempo Determinato dei lavoratori postali. Infatti, una serie di informazioni (quali ad es. la sospensione del rapporto di lavoro, la maternità, il part time, ecc.) necessarie ai fini della corretta erogazione dei servizi, venivano trasmesse in forma cartacea, con tutti i rischi connessi al ritardo e allo smarrimento degli stessi.

Pertanto si è predisposta la migrazione di tali dati in tempo reale tramite un flusso informatico proveniente da Poste S.p.A. che consente l'aggiornamento automatico di una serie di dati concernenti il rapporto di lavoro degli iscritti determinando una semplificazione dei processi di lavoro e, a seguito del riallineamento dei dati, una riduzione del margine di errore essendo le informazioni certificate, nonché l'ottimizzazione nell'allocazione delle risorse applicate allo stesso.

3) Ottimizzazione dei processi amministrativi per il personale ex dipendente di Poste Italiane S.p.A. attraverso l'implementazione di procedure informatiche

La realizzazione dell'obiettivo in esame ha determinato l'ottimizzazione dei processi amministrativi connessi alla gestione delle posizioni di tutto il personale, ex dipendente di Poste Italiane, transitato in altre amministrazioni pubbliche, ai sensi del D.P.R. n. 1092/73, attraverso la completa automazione dei programmi informatici che gestiscono i suddetti processi, in particolare per coloro

che hanno lasciato il Gruppo Poste italiane anteriormente al 28/02/1998.

Si è provveduto ad individuare le suddette posizioni e per esse si è valutata la possibilità di utilizzare alcuni programmi informatici già in essere per altre tipologie di pratiche, apportando le dovute modifiche che consentissero di definire la posizione di questi soggetti “transitati” in altre pubbliche amministrazioni. E’ stata successivamente avviata la realizzazione dei programmi della capitalizzazione e dell’indennità una tantum.

L’obiettivo in argomento ha implicato altresì la verifica della rispondenza delle procedure informatiche esistenti con particolare riferimento ai procedimenti di Costituzione INPS, così come previsto dalla legge 2 aprile 1958, n. 322, incrementando l’importo dei contributi da versare all’Inps tramite la maggiorazione del 18% (ex legge n. 724 del 1994).

Il raggiungimento degli obiettivi, del succitato Centro di Responsabilità, è stato accertato nella Relazione del Nucleo di Valutazione, sul processo produttivo dell’IPOST, Deliberata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il 15 aprile 2010, con atto deliberativo n. 4.

Il Centro di Costo, costituito nell’ambito del Centro di Responsabilità “Gestione Previdenziale”, ai sensi dell’art. 21 del Regolamento di Contabilità dell’Ente (DPR 97/2003), è:

- 1) Quiescenza.

5) CENTRO DI RESPONSABILITA' "Assistenza, Mutualità e Credito"

In base alle indicazioni contenute nel documento programmatico del CIV per l’anno 2009, l’Assistenza, Mutualità e Credito ha intrapreso tutte le attività necessarie ad attuare i seguenti obiettivi:

1) Miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti attraverso l’elaborazione della Carta dei Servizi.

Gli Uffici Assistenza Mutualità e Credito, ciascuno per la parte di propria competenza, hanno partecipato alla definizione dei contenuti della Carta dei Servizi.

2) Nuovi servizi on-line: compilazione on-line della modulistica a beneficio degli utenti esterni con protocollazione immediata - utenti esterni.

Il miglioramento dei servizi resi all’utente attraverso il potenziamento dei canali di accesso alle prestazioni offerte ha interessato in particolare i prodotti creditizi e assistenziali.

Il lavoro di analisi, revisione e selezione della modulistica presente sul sito internet è stata effettuata per consentire, attraverso l'adeguamento del sistema informativo, la costruzione di una procedura di accesso *on-line* ai propri utenti, per richiedere i servizi e le prestazioni erogate dagli uffici dell'Assistenza (bandi), della Mutualità (iscrizione e anticipazione al fondo) e del Credito (Piccoli Prestiti).

Tutti questi prodotti, se richiesti "on line" dai nostri utenti *registrati* al portale IPOST, possono essere monitorati nell'avanzamento del lavoro amministrativo.

Il raggiungimento degli obiettivi, del succitato Centro di Responsabilità, è stato accertato nella Relazione del Nucleo di Valutazione, sul processo produttivo dell'IPOST, Deliberata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza il 15 aprile 2010, con atto deliberativo n. 4.

I Centri di Costo, costituiti nell'ambito del Centro di Responsabilità, "Assistenza, Mutualità e Credito", ai sensi dell'art. 21 del Regolamento di Contabilità dell'Ente (DPR 97/2003), sono tre:

- Mutualità
- Fondo Credito
- Assistenza

6) CENTRO DI RESPONSABILITÀ "Area Affari Interni"

In base alle indicazioni contenute nel documento programmatico del CIV e all'allegato 9 al Bilancio di Previsione per l'anno 2009, l'Area Affari Interni ha intrapreso tutte le attività necessarie ad attuare i seguenti obiettivi:

1) Realizzazione del Progetto definitivo nuova sede Istituzionale di Via Padre Semeria.

L'Ufficio Acquisti e Patrimonio ha espletato tutte le attività propedeutiche alla stesura del progetto attraverso l'organizzazione di incontri con il progettista del Raggruppamento Temporaneo di Imprese affidatario al fine di fornire le informazioni necessarie alla elaborazione del progetto definitivo per la realizzazione della nuova sede istituzionale di Via Padre Semeria. Gli elaborati progettuali saranno sottoposti all'approvazione dei Dipartimenti Comunali competenti, nell'ambito di una nuova Conferenza dei Servizi. La seconda ed ultima versione del progetto definitivo, verrà elaborata dagli stessi e consegnata all'Istituto dopo la sottoscrizione dell'Accordo di Programma in quanto si terrà conto di eventuali prescrizioni, integrazioni o variazioni richieste dal Comune di Roma.

2) Realizzazione di un “modello delle competenze” IPOST ed elaborazione di una “proposta di un sistema di valutazione” del personale.

Lo scopo finale dell’obiettivo è la promozione di una cultura organizzativa orientata al raggiungimento dei risultati ed alla valorizzazione della professionalità di ciascun dipendente.

La predisposizione di un modello di competenze e di un sistema di valutazione è stata preceduta da un’analisi dei processi lavorativi in cui si articola l’attività delle singole unità organizzative, attraverso una serie di interviste con i Dirigenti ed i titolari di posizione organizzativa.

Le interviste hanno avuto ad oggetto:

- Mappatura dei processi (per singolo Ufficio);
- Identificazione delle attività che compongono un processo;
- Identificazione degli Output delle attività;
- Ipotesi di Obiettivi da assegnare agli Uffici;
- Ipotesi di definizione delle competenze tecnico professionali.

Le informazioni acquisite sono state inserite all’interno di schede che descrivono per ciascun ufficio i processi e le principali attività, nonché un set di obiettivi di processo per supportare il dirigente nell’individuazione di quelli da assegnare annualmente.

E’ stato, inoltre, svolto un focus group con i Dirigenti, al fine di verificare, in coerenza con le linee strategiche dell’ente, quali competenze comportamentali sono funzionali agli obiettivi istituzionali e strategici.

Sono stati quindi elaborati e approvati con Deliberazione Commissariale due documenti, l’uno relativo al Dizionario delle competenze IPOST con relativa nota metodologica allegata, l’altro riguardante la Valutazione del personale con le linee guida per la gestione del processo. Il sistema così delineato è supportato da un sistema informatico di gestione che lo ha reso pienamente operativo all’interno dell’Istituto.

3) Completamento e monitoraggio del sistema di controllo di gestione IPOST Area Previdenza – Progettazione e realizzazione del Cruscotto Direzionale.

La fase propedeutica alla formulazione di una proposta di un sistema di indicatori è stata quella di analizzare le fonti normative interne ed esterne ed i modelli di pianificazione applicati nei maggiori Enti Previdenziali, con particolare riferimento all’INPS e all’INPDAP.

Lo studio dei modelli organizzativi e di controllo di gestione ha consentito di elaborare un documento contenente un sistema di indicatori gestionali (indici di efficienza temporale, giacenza, deflusso, produttività, ecc.), intesi come indici di risultato qualitativi e quantitativi ai quali rapportare il risultato delle attività dei singoli CdR (Centri di Responsabilità).

I Servizi interessati dall'analisi dei processi e successivamente dalla creazione del sistema di indicatori sono stati il Credito e la Mutualità ed è stato effettuato un primo incontro con l'Ufficio Prime Concessioni, finalizzato ad illustrare e condividere, con il Responsabile dell'Ufficio, la definizione delle fasi del processo relativo alle prime concessioni.

Dopo aver effettuato diversi incontri con il gruppo Raggruppamento Temporaneo di Imprese, sono state verificate prima in ambiente di test e poi collaudate le funzionalità dei primi indicatori gestionali (tempo soglia, deflusso, giacenza, produttività) creati nel sistema Sap BW.

I primi reports relativi agli indicatori implementati, sono disponibili dal mese di gennaio 2010 nel nuovo sistema Sap NetWeaver nel quale sono stati gradualmente trasferiti tutti i dati contenuti nel precedente sistema SAP/R3.

4) Miglioramento della qualità, in termini di chiarezza e di visibilità dell'immagine dei documenti dematerializzati in arrivo e contestuale mantenimento dell'attuale standard percentuale di smaltimento della corrispondenza in arrivo.

Al fine di ottenere il miglioramento degli standard qualitativi delle immagini dei documenti dematerializzati, in termini di nitidezza, completezza e fedeltà agli originali, e prevenire e ridurre le segnalazioni relative alla non chiara e corretta visibilità degli stessi, l'Ufficio Processi e Sistemi di Archiviazione e Protocollo ha proceduto al perfezionamento del livello qualitativo dei documenti dematerializzati, ottenendo ottimi risultati.

L'indicatore di misurazione del suddetto obiettivo è stato fissato nella riduzione del 50% di tali segnalazioni, pari a un tetto di 905 richieste di documenti originali, nel 1° semestre e nella riduzione del 5%, pari a un tetto di 90 richieste di documenti originali, entro la fine dell'anno.

A fronte di un ormai consolidato standard percentuale di smaltimento della corrispondenza in arrivo e in partenza, pari al 100% nella giornata lavorativa, la completezza e la fedeltà dei documenti elettronici smistati ha raggiunto livelli ottimali, tanto che le richieste degli originali da parte dei destinatari sono state soltanto 187, ben al di sotto del tetto di 905 fissata dall'indicatore previsto. Il percorso di completa definizione qualitativa del processo di dematerializzazione è proseguito con risultati ancora più soddisfacenti nel 2° semestre del 2009, quando le richieste di originali sono state solamente 40, pari al 4,4% rispetto alla media semestrale del 2008 (calcolata in 906 richieste) e dunque in linea, ancora una volta, con la soglia massima del 5% fissata dall'indicatore di misurazione.