

confermate dagli andamenti registrati negli anni successivi alla redazione del documento. L'incremento delle spese per prestazioni (889,721) è perfettamente in linea con la tendenza verificatasi negli anni precedenti, attestandosi su un 3,6%, del quale il 3,2% è da ascrivere alla dinamica della rivalutazione annuale.

Questo consente di arrivare alla conclusione che il dato è perfettamente sotto controllo, e che, quindi, è prevedibile che non determinerà particolari difficoltà la modifica dell'età pensionabile per i ballerini e tescicorei (ritornata a 45 anni), oggetto di un provvedimento in via di approvazione da parte del Parlamento, che va visto con favore perché costituisce il riconoscimento della specificità delle categorie lavorative che l'ENPALS tutela.

\* \* \*

E' opportuno esaminare in modo sintetico i principali eventi istituzionali e organizzativi che si sono verificati nel 2010.

Nel 2009 sono stati ricostituiti il CIV e il Collegio Sindacale. La ricostituzione del CIV è stato un atto rilevante in sé, in quanto ha parzialmente posto fine ad una gestione straordinaria e ha consentito di procedere all'approvazione del bilancio preventivo 2010 senza fare ricorso a procedure eccezionali.

Il CIV inoltre, in un contesto in cui di fatto è proseguito il commissariamento del CdA, ha rappresentato nel corso dell'anno un luogo istituzionale essenziale a garanzia dell'azione di indirizzo e di controllo sull'attività gestionale dell'Ente da parte delle forze sociali assolutamente prezioso. La definizione delle nuove linee di indirizzo strategico hanno riportato ad una normalità istituzionale e programmatica l'Ente.

Il percorso verso una definizione più completa ed istituzionalmente consolidata della governance sembra avviato: con il d.l. n. 78 del 2010 è stata presentata in Parlamento una ipotesi di nuova governance, che carica sul Presidente le competenze del CdA e prevede nuove modalità di nomina con uno specifico gradimento del CIV sulla nomina medesima. Si tratta ora di attendere la riconversione del decreto per capire l'assetto definitivo e di adottare poi rapidamente gli atti necessari a restituire all'Ente una gestione ordinaria.

A novembre è stato poi, dopo qualche faticoso mese di vacanza, ricostituito il Collegio Sindacale che, grazie alla continuità garantita da alcune presenze e alla disponibilità di cui va dato assolutamente atto, ha potuto in tempi brevi smaltire l'arretrato da un lato e dall'altro consentire entro la fine dell'anno l'approvazione del bilancio preventivo evitando una gestione straordinaria che sembrava un rischio concreto.

Nel 2009 è entrato in vigore il nuovo ordinamento dei servizi realizzato in applicazione del d.l. n. 112 del 2008 che ha visto un importante ridimensionamento della pianta organica e conseguentemente una diversa articolazione delle direzioni. L'impegno sarà quello di verificare se siamo riusciti a non incidere troppo sulla qualità dei servizi erogati.

\* \* \*

Come abbiamo detto, consideriamo l'arresto del trend di crescita delle entrate contributive che ha caratterizzato l'Ente dal 2003 (2008 milioni di euro 1.156, 2009 milioni di euro 1.151), un sintomo ancorché limitato della crisi che attanaglia le economie dei paesi industrializzati. Occorre sottolineare come, da alcuni anni, il settore dello spettacolo sia interessato da un profondo processo di ristrutturazione del modello di produzione, che evidenzia un'attenzione sempre maggiore alla riduzione dei costi, con particolare riguardo al costo del lavoro, per unità di produzione allestita.

Indispensabile, quindi, è stata l'attivazione di efficaci strategie di controllo della regolarità contributiva delle imprese e di riscossione dei crediti contributivi, fondata sull'interscambio di informazioni nell'ambito delle Amministrazioni Pubbliche, grazie alle quali è stato possibile conseguire un incremento delle entrate contributive anche in presenza di una riduzione del volume di affari del settore.

A conferma di ciò, si può ricordare che – assumendo a riferimento i dati resi noti dalla SIAE nell'edizione 2009 dell'annuario dello spettacolo e analizzando le prime stime del 2009 - nel corso dell'ultimo quadriennio 2005/2009, l'industria dello spettacolo nel suo complesso (cinematografia, teatro, concertistica, ballo ecc.) ha registrato un incremento del volume di affari pari, in termini nominali, al 6,9%. Nello stesso arco

temporale le entrate contributive accertate dell'Ente nell'ambito della gestione lavoratori dello spettacolo si sono incrementate del 21.3% (da 868 a 1.051 milioni di euro).

Vanno sottolineati anche i risultati ottenuti nel settore Vigilanza, cioè nell'attività di prevenzione e contrasto dell'evasione ed elusione contributiva, che nel settore dello spettacolo presenta, come noto, dei problemi assolutamente particolari in considerazione delle caratteristiche del tutto particolari sia delle imprese che dell'attività lavorativa. E' appena il caso di ricordare che il settore in questione ha fatto da battistrada per tutte le tipologie di lavoro flessibile che sono state regolamentate in tempi recenti, in particolare dalla legge Biagi e dalle successive modifiche ed integrazioni, e che ancora oggi gli operatori del settore dimostrano una particolare fantasia nel partorire nuove tipologie di rapporto e di retribuzione.

Tenuto conto del ridotto numero degli ispettori in servizio va considerato un successo aver raggiunto e superato i limiti fissati ad inizio anno, sia per quanto riguarda il numero degli accessi (619 su 600), sia soprattutto per l'entità degli accertamenti (27 milioni e mezzo di euro sui 19,300 preventivati).

\* \* \*

L'aspetto puramente contabile legato al pagamento delle pensioni è già stato brevemente tratteggiato, sottolineando la crescita perfettamente fisiologica (+ 3,6%) della relativa spesa.

E' opportuno però soffermarsi sulle ripercussioni, diciamo così, sociali che ineriscono al pagamento delle pensioni e cioè sulla tempestività della loro erogazione.

Quest'anno, al 31 dicembre, il tempo medio di pagamento risultava essere di 55 giorni, rispetto ai 34 della fine dell'anno precedente.

La ragione di tale peggioramento si è concretizzata nell'ultima parte dell'anno, visto che al 31 ottobre dello stesso anno non soltanto era stato mantenuto, come era negli obiettivi dell'Ente, il traguardo raggiunto nel 2008, ma esso era stato addirittura migliorato a 30 giorni.

Negli ultimi mesi però si sono concentrate una serie di circostanze dovute ad adempimenti specifici, ma soprattutto al fatto che si è verificata la chiusura delle

banche dati INPS a seguito dell'intervento dell'autorità garante per la protezione dei dati personali, rendendo impossibile all'ENPALS operare sulle pensioni che presentavano contribuzione mista ENPALS/INPS, proprio nel periodo più delicato dell'anno, riducendo la capacità produttiva della direzione e conseguentemente i tempi di evasione delle pensioni di prima istanza. Purtroppo non è più stato possibile recuperare, dopo questa fase di black-out, i tempi dell'anno precedente; ovviamente sono stati messi in atto tutti i presidi e gli accorgimenti, perché lo sgradevole episodio non si ripeta in futuro, anche se tutto sommato gli effetti sono stati ammortizzati.

Occorre, infatti, sottolineare che gli uffici si sono concentrati con maggiore impegno sulle pratiche per le quali non era richiesta la valutazione di contribuzione INPS, e gli effetti si sono visti infatti, il tempo di soglia, visto come percentuale sul numero di prestazioni liquidate in prima istanza rispetto al momento della domanda, è migliorato.

In altre parole, mentre nel 2008 solo il 58% delle pensioni era pagato entro i 30 giorni, questa percentuale è arrivata nel 2009 al 78%.

Rimane, quindi, valido l'obiettivo e della "pensione subito", corrisposta cioè il mese successivo alla presentazione della relativa istanza, anche se occorre considerare i diversi criteri che la normativa in via di approvazione prevede per la tempistica di pagamento delle prestazioni.

L'obiettivo sopra indicato costituisce un importante segnale della rilevanza che l'Ente ha affidato alla realizzazione del progetto di miglioramento della qualità del servizio e del livello di soddisfazione dell'utente.

\* \* \*

Proprio per incrementare l'attenzione della struttura amministrativa alla customer satisfaction, l'Ente ha aderito al progetto "Mettiamoci la faccia", promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, finalizzato appunto a rilevare l'indice di soddisfazione degli utenti attraverso l'uso delle emoticons.

L'iniziativa prevede la rilevazione del grado di soddisfazione attraverso l'installazione di dispositivi touch screen presso gli sportelli. L'espressione del proprio giudizio tramite

le emoticons ha il vantaggio di avvalersi di una modalità di comprensione e utilizzo immediato da parte dell'utente, il quale, tramite l'utilizzo di dispositivi posti sul tavolo del funzionario addetto alle relazioni con il pubblico, può esprimere, in forma anonima, il proprio giudizio nel servizio ricevuto.

Ricordato che i servizi per i quali è possibile esprimere un giudizio riguardano sia servizi di sportello, quali l'estratto contributivo, il rilascio del CUD e l'iscrizione delle imprese, che quelli fruibili dal portale (richiesta di certificato di agibilità, estratto contributivo, iscrizione del lavoratore, ecc) si sottolinea che il livello di soddisfazione ha dato risultati positivi nel 77,48% per l'attività on line ed addirittura nel 98,04% nel contatto diretto presso lo sportello.

Pur non assumendo come assoluti i dati emersi è indubbio che il livello di efficienza percepito dagli utenti è sensibilmente migliorato, e, anche se ciò non può certo considerarsi esaustivo di un lavoro che richiede ancora molti passaggi, rappresenta comunque un risultato soddisfacente.

Nell'ambito dell'efficienza del servizio e della soddisfazione degli stakeholders, va ricompresa anche l'entrata a regime della denuncia telematica che, nel breve volgere di due anni dalla sua introduzione, ha consentito di eliminare completamente il cartaceo. Come supponevamo è stata una vera rivoluzione: la denuncia on line è sempre più utilizzata direttamente dagli interessati, determinando una drastica riduzione del ricorso alla SIAE per acquisire al sistema le denunce cartacee (ormai solo il 16,4% dei modelli risultano caricati con l'intermediazione della SIAE).

\* \* \*

Tutti gli aspetti sociali esaminati sono condizionati ed assicurati dal corretto funzionamento del sistema informatico: infatti, l'utilizzo delle tecnologie digitali in ENPALS copre la pressoché totalità dei processi sia interni che rivolti agli utenti.

La consapevolezza che qualsiasi ulteriore progresso qualitativo e la possibilità di intervenire sull'assetto organizzativo dell'Ente passino attraverso un sistema informatico moderno ed aperto alle innovazioni tecnologiche, ha spinto i vertici ad assumere in materia la più ampia iniziativa degli ultimi 20 anni, e cioè il rifacimento del

Sistema Informativo Previdenziale dell'Enpals (S.I.P.E.) per il quale è stata bandita una gara europea recentemente aggiudicata.

L'obiettivo è quello di dotare l'Enpals di un sistema informativo integrato che si collochi all'avanguardia tra le pubbliche amministrazioni italiane.

A tal fine si è progettata un'architettura di sistema basata su internet, e non semplicemente adattata ad esso, in modo da supportare agevolmente sia il lavoro del personale che le domande degli utenti, i quali si stanno ormai abituando ad utilizzare i nuovi servizi on line messi a disposizione sul portale, contraddicendo chi sosteneva che l'età avanzata di molti utilizzatori avrebbe rischiato di trasformare le innovazioni tecnologiche nelle classiche cattedrali nel deserto.

Naturalmente, il livello di soddisfacimento aumenterà nella misura in cui le nuove offerte di servizi saranno "customer oriented", cioè facili da usare ed in grado di fornire risposte adeguate e soddisfacenti.

D'altra parte, appariva ormai non più rinviabile il superamento delle attuali applicazioni residenti nel sistema centrale dell'INPS, che hanno raggiunto un grado di obsolescenza tale da richiedere elevati costi di manutenzione e l'impossibilità di fronteggiare la più qualificata domanda proveniente da imprese e intermediari.

Tra gli obiettivi che il nuovo sistema garantirà, si ricordano la riduzione del 50% dei costi di esercizio e manutenzione, la riduzione al minimo dell'intervento manuale nei processi interni, la riduzione dei supporti cartacei, e l'espansibilità per future implementazioni.

Per avvalorare ulteriormente la funzione strategica degli investimenti nel settore informatico, si ricorderà anche la spinta che è stata data alla dematerializzazione del ciclo passivo – finalizzato non solo alla eliminazione dei documenti cartacei, ma anche la disponibilità tempestiva dei documenti per svolgere la propria attività per tutte le figure professionali coinvolte nella gestione degli approvvigionamenti fino all'approvazione del pagamento delle fatture mediante firma digitale. Anche il nuovo servizio di rilascio dell'estratto conto certificato messo a disposizione degli assicurati, si è rivelato un servizio gradito agli utenti.

\* \* \*

Nel corso del 2009 è proseguito l'affinamento degli strumenti messi a punto dall'Ente per monitorare i dati di produzione delle strutture, la cui importanza è diventata sempre più rilevante anche a seguito delle innovazioni organizzative introdotte da quel complesso di norme, ormai noto come "decreto Brunetta", che tra l'altro lega la misurazione delle performances ai sistemi di valutazione e conseguentemente alla corresponsione delle retribuzioni accessorie.

E' bene ribadire che, su queste tematiche, l'Ente non parte da zero, ed anzi, può disporre di un sistema, naturalmente ottimizzabile come è naturale, che, tramite verifiche periodiche, è in grado di evidenziare tempestivamente gli scostamenti dalle linee previsionali, segnalare le variazioni delle risorse disponibili, rappresentare l'utilizzo delle risorse rapportato alla tipologia dei prodotti, raccogliere le indicazioni dei dirigenti in merito ai fatti salienti e ad eventuali situazioni critiche.

Nel corso del 2009 il settore preposto a tale attività ha anche prodotto, ad integrazione della reportistica diretta agli organi di amministrazione due documenti – l'analisi dei costi di gestione 2008 – riferita ai centri di costo individuati nell'Ente, per gli interi importi impegnati nell'anno – ed il report direzionale 2008; una reportistica sintetica che, coinvolgendo le strutture nella raccolta e nella elaborazione dei dati (DISIT, Statistica, Contabilità, ecc.) compone un quadro ampio e completo, a riepilogo della situazione gestionale dell'Ente.

Nel corso dell'anno inoltre, si è ulteriormente affinata la struttura del bilancio correlandola alla rideterminazione dei centri di costo avvenuta con il nuovo Ordinamento dei Servizi approvato nel 2008, ed entrato in vigore nel 2009, ma soprattutto si è avviato con il 2010, una attività di analisi dei documenti contabili costituenti il rendiconto, elaborando indicatori quantitativi e di flussi, in grado di evidenziare l'evoluzione della situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente nell'ultimo triennio.

Questo tipo di analisi, che tra l'altro risponde alle indicazioni del CIV, rappresenta un ulteriore tassello di informazioni che viene messo a disposizione degli organi di governo per comprendere meglio gli andamenti della spesa e le criticità nella gestione.

\* \* \*

Da quanto esposto emerge l'immagine di un ente solido dal punto di vista economico, finanziario e patrimoniale, che sta cercando di adeguare la propria organizzazione alle esigenze che si presentano, che ha cercato di utilizzare al massimo le risorse umane presenti, cercando di migliorare i servizi nonostante i periodici tagli di organico, ed è in grado di sfruttare le potenzialità delle innovazioni tecnologiche, che ormai supportano gran parte dell'attività dell'Ente.

Naturalmente molto ancora resta da fare, a tutti i livelli, dall'eliminazione di ulteriori aree di inefficienza ad un più attento sistema di controllo, ad un miglioramento ulteriore dei servizi all'utenza, ma oggi non è esagerato dire che l'Ente può reggere tranquillamente il confronto con gli altri Enti previdenziali senza sfigurare, nonostante l'estrema difficoltà di ricondizionare ogni volta la struttura organizzativa, che per le modeste dimensioni diventa sempre meno elastica, alle operazioni generali di taglio e di contenimento della spesa.

IL PRESIDENTE

Amalia Ghisani





Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo e dello Sport Professionistico

*Direzione Generale*

## **RELAZIONE SULLA GESTIONE 2009**

giugno 2010

PAGINA BIANCA

## **INDICE**

Introduzione

Il Programma 2009 e il grado di realizzazione

Il Servizio agli utenti

Il Funzionamento organizzativo

La Gestione e lo sviluppo delle risorse umane

Il Profilo economico

Obiettivi delle Sedi

Obiettivi di Ente

## Introduzione

Con la Nota preliminare del Direttore generale allegata al Bilancio di previsione per l'anno 2009 gli indirizzi contenuti nella Relazione Programmatica del Consiglio di Amministrazione sono stati declinati in progetti e attività da realizzare nel corso dell'anno, fornendo ai dirigenti dell'Ente gli *inputs* per l'elaborazione del Piano degli Obiettivi specifici.

La presente **Relazione gestionale**, pertanto, è finalizzata a rendicontare la coerenza nel corso del 2009 delle attività realizzate e dei risultati raggiunti nel corso del 2009 con gli obiettivi programmatici contenuti nella Nota preliminare e nel Piano degli Obiettivi del 2009.

Secondo una prassi ormai consolidata, in vigore dal 2006, l'ENPALS sottopone ad un sistematico monitoraggio periodico lo stato di avanzamento delle attività rispetto agli obiettivi. In occasione dell'ultima verifica è stato redatto il documento **Sistema di monitoraggio degli obiettivi specifici: Risultati del monitoraggio al 31 dicembre 2009**, al quale si rinvia per gli approfondimenti.

## Il programma 2009 e il grado di realizzazione

La Nota preliminare al Bilancio di previsione per l'anno 2009 ha articolato le azioni gestionali dell'Ente secondo le seguenti prospettive:

- il servizio agli utenti;
- il funzionamento organizzativo;
- la gestione e lo sviluppo delle risorse umane;
- il profilo economico.

Per ognuno delle quattro prospettive sopra indicate, rilevanti per l'attività dell'Ente, sono stati definiti:

- i macroobiettivi da perseguire, in linea con le indicazioni programmatiche degli organi di vertice;
- le linee di azione da attivare per il loro conseguimento, con l'indicazione delle relative responsabilità;
- gli orizzonti temporali delle azioni.

Di seguito, in relazione ad ognuno delle predette prospettive, si riferisce in ordine al livello di attuazione nel corso del 2009 delle relative azioni gestionali ed al grado di conseguimento dei macroobiettivi ivi fissati.

### **IL SERVIZIO AGLI UTENTI – Macro obiettivi 1,2,3**

Tenuto conto dei significativi miglioramenti conseguiti sotto questo profilo nel quadriennio precedente (riduzione dei tempi di definizione delle pensioni, ampliamento della disponibilità *via web* e gestione *on line* dei servizi più significativi in favore delle imprese e degli assicurati, miglioramento del Portale, ecc.), l'attenzione a proseguire anche nel 2009 l'azione di miglioramento continuo della qualità dei servizi si è concentrata su interventi sempre più mirati e integrati, appoggiati ad una forte componente tecnologica.

In particolare tre sono i macroobiettivi su cui si è puntato in via prioritaria:

1. perseguire una strategia di medio periodo finalizzata ad ottenere ulteriori miglioramenti del livello dei servizi conseguiti attraverso un rinnovamento tecnologico del Sistema Informativo Previdenziale dell'Enpals(S.I.P.E.);
2. proseguire nell'azione di miglioramento della gestione dei rapporto con gli utenti in vista di fare dell'Ente una struttura facilmente accessibile, comprensibile nelle sue procedure e nel suo linguaggio ed in ultima analisi "amichevole";
3. continuare l'azione di contrasto delle irregolarità contributive e massimizzare l'efficacia delle modalità e delle tecniche di riscossione, facilitando nel contempo anche la correttezza retributiva delle imprese – attraverso il miglioramento della qualità dei servizi informativi e di affiancamento nella soluzione delle difficoltà interpretative e operative.

Di seguito, si indicano le azioni messe in atto e i risultati raggiunti rispetto ai tre obiettivi appena illustrati.

In particolare:

#### per quanto riguarda il **macro obiettivo 1**:

- A questo scopo è stata avviata, e conclusa, nel corso del 2009 la valutazione dell'architettura *hardware* e delle applicazioni *software* più adeguate all'Ente e

ai destinatari dei suoi servizi considerato che le applicazioni informatiche che sostengono il processo di definizione e di erogazione delle prestazioni pensionistiche soffrono di un elevato grado di obsolescenza e comportano costi e tempi di manutenzione e di aggiornamento sempre più elevati. Tale attività di analisi è stata avviata e completata nel 2009. Nel corso del primo trimestre 2010 è stata completata la procedura di individuazione e selezione dei fornitori in grado di realizzare soluzioni di qualità sia in termini di efficacia che di efficienza. Il tutto assicurando comunque che l'impegno di risorse, umane e finanziarie, nella definizione dei requisiti funzionali attesi e il continuo appesantimento dell'attuale situazione applicativa non influenzino negativamente i livelli di servizio già raggiunti. In particolare, la Direzione Sistemi Informativi, d'intesa con la Direzione Prestazioni Previdenziali e con la Direzione Contributi, ha predisposto le analisi e la documentazione necessaria (*benchmarks* con altri enti previdenziali, requisiti di funzionalità e studio di fattibilità con relativa approvazione dei vertici dell'Ente) alla predisposizione del materiale di gara per l'acquisizione e lo sviluppo del sistema informativo delle prestazioni e delle parti *back office* dei contributi. In data 28 ottobre è stato pubblicato il bando di gara e in data 16 dicembre sono state trasmesse le lettere di invito alle società che hanno superato la fase di preselezione;

- la Direzione Prestazioni Previdenziali è stata in grado non solo di mantenere ma di realizzare anche nel 2009 un ulteriore miglioramento dei tempi di rilascio delle pensioni, come confermano i dati riportati nella tabella che segue:

| Tipologia pensione | tempo     | Media complessiva in giorni 2008 | Media complessiva in giorni gennaio/ottobre 2009 |
|--------------------|-----------|----------------------------------|--|
| <b>Vecchiaia</b>   | <b>37</b> | <b>34</b>                        | <b>30</b>  |
| <b>Anzianità</b>   | <b>33</b> |                                  |  |
| <b>Invalidità</b>  | <b>40</b> |                                  |  |
| <b>Superstiti</b>  | <b>9</b>  |                                  |  |

*N.B.: I dati della tabella si riferiscono al periodo gennaio/ottobre 2009: la chiusura da parte di INPS, nel mese di novembre, dell'accesso alle proprie banche dati a seguito dell'intervento dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, interrompendo di fatto la possibilità per ENPALS di operare sulle pensioni, ha di fatto impedito il calcolo corretto dell'indicatore su base annua.*

per quanto riguarda il **macro obiettivo 2**:

- la Direzione Contributi ha completato anche nel 2009 il piano di accertamento delle irregolarità contributive e di recupero dei crediti con l'invio delle diffide e la formazione dei ruoli esattoriali entro i tempi fissati dal programma temporale formulato a inizio anno;
- si è conclusa l'implementazione della procedura informatica di redazione dei verbali ispettivi che a fine anno è entrata in uso. Il completamento delle procedure operanti nell'area contributi (gestione delle rateizzazioni, gestione automatizzata della posizione contributiva dell'impresa e del suo aggiornamento, completa automatizzazione dei processi di rilascio delle liberatorie e delle correntezze contributive) è stato rinviato in vista del loro inserimento nei servizi previsti dal rifacimento del S.I.P.E.;
- si è accelerata l'attività di formazione per gli ispettori e il personale amministrativo (tra i temi oggetto della formazione si segnalano: la nuova procedura di redazione dei verbali, la diffida obbligatoria, le modalità di erogazione delle sanzioni per il lavoro "sommerso") e si sono attivati incontri periodici con la Consulenza Legale e con le Direzioni Interregionali per lo studio dei problemi derivanti da difficoltà interpretative della norma e la condivisione di criteri comuni per la redazione dei verbali ispettivi;
- in termini di risultati quantitativi, il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati ad inizio anno è stato pari al 103% per le ispezioni e al 142% per gli accertamenti, come risulta dalla tabella che segue:

|                            | <b>Obiettivi<br/>2009</b> | <b>Consuntivo<br/>2009</b> |
|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>Numero ispezioni</b>    | <b>600</b>                | <b>619</b>                 |
| <b>Valore accertamenti</b> | <b>19.300.000</b>         | <b>27.507.600</b>          |

- sono state realizzate importanti ispezioni congiunte con gli Uffici periferici del Ministero del Lavoro, la Guardia di Finanza e altri Enti previdenziali (Inps e Inail) ed in particolare:
  - febbraio 2009, ispezioni congiunte con la DPL ad una società scaturente dal Piano Grandi Debitori

- luglio 2009, ispezione congiunta con la DPL ad una ulteriore società scaturente dal Piano Grandi Debitori
- luglio 2009, ispezione congiunta con DPL, Carabinieri, INAIL, INPS e Guardia di Finanza
- luglio 2009, ispezione congiunta con DPL e Carabinieri
- agosto 2009: ispezione congiunta con DPL e Carabinieri

per quanto riguarda il **macro obiettivo 3**:

- in linea con le indicazioni del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione si è provveduto tempestivamente all'introduzione di un sistema per la rilevazione della *Customer Satisfaction* (adesione dell'Ente all'iniziativa "Mettiamoci la faccia") nelle sedi di Roma e di Milano e per i servizi erogati *on-line*, dotando quindi l'ente di un primo ma fondamentale e sistematico strumento di monitoraggio della soddisfazione degli utenti;
- si è lavorato sullo sviluppo delle *partnership* con Patronati e SIAE, rafforzando i sistemi di affiancamento/accompagnamento affinché siano in grado di fornire un servizio che, oltre ad essere fisicamente ravvicinato data la capillarità delle loro reti sul territorio nazionale, sia qualitativamente sempre più adeguato a rispondere alle esigenze degli utenti, imprese e lavoratori;
- è continuata l'attività di integrazione e aggiornamento del Portale. Il progressivo arricchimento di informazioni e di servizi ha tuttavia inciso sulla facilità e semplicità d'uso, tanto da portare alla decisione di un suo completo rinnovamento;
- quanto alla Carta dei Servizi, è stata sostanzialmente completata l'attività di revisione delle Schede di servizio, ma è in corso il lavoro di riprogettazione e semplificazione del suo format originario.