

Il decreto legge in esame risulta il sesto di una serie di provvedimenti (D.L. 100/94, 231/94, 400/94, 508/94, 586/94) tutti decaduti perchè non convertiti nei termini di legge.

Il contingente di 4.000 pensionamenti anticipati stabilito con la legge n. 58/1990 è integrato di 1000 unità relativamente ai lavoratori ed ai dipendenti delle compagnie e gruppi portuali, ivi compresi quelli della compagnia mezzi carenanti del porto di Genova e del Fondo istituti contrattuali lavoratori portuali in liquidazione; di ulteriori 1000 unità è integrato il contingente relativo ai dipendenti degli enti portuali e delle aziende dei mezzi meccanici.

Il beneficio può essere utilizzato rispettivamente fino alla data del 31 dicembre 1995 e del 31 dicembre 1996.

E' concesso a lavoratori e dipendenti, posti in pensionamento anticipato, l'aumento dell'anzianità contributiva per un periodo massimo di 8 anni e comunque non superiore alla differenza tra la data di risoluzione del rapporto di lavoro o di cancellazione dai ruoli e quella di raggiungimento del sessantesimo anno di età, ovvero al periodo necessario al compimento di 40 anni di contribuzione previdenziale

Estende il beneficio del pensionamento anticipato, per il periodo 1994/1996, ai dipendenti delle società Sidermar di navigazione, Sidermar trasporti costieri, Sidermar servizi accessori, Almare, Interlogistica e Società finanziaria marittima (Finmare), nonché delle società Italia e Lloyd triestino.

Le domande intese ad ottenere l'attuazione degli interventi di integrazione salariale, di cui al decreto-legge n. 148/93, possono essere presentate fino al 31 dicembre 1996.

Il beneficio di integrazione salariale, di cui alla legge n. 428/92, è concesso nell'anno 1994 nel limite di ulteriori 1.800 unità, ivi compresa la regolarizzazione delle eccedenze dell'anno 1993.

Decreto-legge 28 dicembre 1994, n. 723.

“Disposizioni urgenti in materia di differimento di termini previsti da disposizioni legislative.

Reiterazione dei DD.LL. 134, 257, 414, 514 e 601 dell'anno 1994 tutti decaduti perchè non convertiti nei termini di legge.

Art. n. 21: condono previdenziale ed assistenziale.

Prevede che il termine del 31 marzo 1994, di cui all'art. 1 del decreto-legge n. 465/93 convertito con modificazioni nella legge n. 21/1994 (proroga delle disposizioni in materia di sgravi contributivi, di cui all'art. 59 del testo unico delle leggi sugli interventi nel Mezzogiorno), sia differito al 31 luglio 1994.

I soggetti che non abbiano ancora provveduto a regolarizzare le proprie posizioni contributive nei confronti degli enti previdenziali ed assicurativi possono provvedervi, secondo le modalità fissate dagli enti impositori, in tre rate bimestrali di eguale importo di cui la prima entro il 31 luglio 1994, la seconda entro il 30 settembre 1994 e la terza il 30 novembre 1994.

Le rate successive alla prima saranno maggiorate degli interessi dell'8% annuo per il periodo di differimento, nonché di un diritto di mora del 4% annuo.

Per la regolarizzazione del condono dei contributi agricoli unificati, i termini del 31 luglio, del 30 settembre e del 30 novembre 1994, saranno rispettivamente fissati al 31 gennaio, 28 febbraio e 31 marzo 1995.

Art. n. 61: disposizioni in materia di mobilità e di trattamento di integrazione salariale.

Prevede che il periodo massimo di fruizione dell'indennità pari al trattamento straordinario di integrazione salariale, in favore dei dipendenti di imprese di spedizione internazionale, magazzini generali, spedizionieri doganali, di cui al decreto legge n. 199/93, convertito con legge n. 293/93, sia prorogato per la durata di un anno in favore dei lavoratori che risultino percettori dell'indennità stessa alla data del 29 agosto 1994, giorno di entrata in vigore del provvedimento, e che l'indennità assimilabile a quella di mobilità, prevista per i lavoratori licenziati entro il 31 dicembre 1993 dalle imprese di spedizione internazionale, dei magazzini generali e degli spedizionieri doganali a seguito dell'abolizione delle frontiere fiscali all'interno del mercato comune, sia prorogata di un anno.

Ha esteso le disposizioni in materia di mobilità ed il relativo trattamento al personale delle ferrovie, tranvie e linee di navigazione interna in concessione licenziati da aziende dichiarate fallite o poste in liquidazione successivamente alla data del 1° gennaio 1993.

Sentenza n. 495 del 29/31 dicembre 1993.

Ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 22 della legge 21 luglio

1965, n. 903 (Avviamento alla riforma e miglioramento dei trattamenti di pensione della previdenza sociale), nella parte in cui non prevede che la pensione di reversibilità sia calcolata in proporzione alla pensione diretta integrata al trattamento minimo già liquidata al pensionato o che l'assicurato avrebbe comunque diritto di percepire.

Sentenza n. 170 del 5 maggio 1994.

Ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 2, primo comma, della legge 22 luglio 1966, n.613 (Estensione dell'assicurazione obbligatoria per l'invalidità, la vecchiaia e i superstiti agli esercenti attività commerciali ed ai loro familiari coadiutori e coordinamento degli ordinamenti pensionistici per i lavoratori autonomi) nella parte in cui non considera familiari agli effetti dell'obbligo assicurativo gli affini del titolare entro il secondo grado; a decorrere dal maggio 1994, debbono essere considerati soggetti all'obbligo assicurativo, semprechè, ovviamente, sussistano tutti gli altri requisiti previsti ai quali la legge subordina la nascita dell'obbligo assicurativo.

La sentenza, peraltro, si discosta dall'analogia decisione presa con sentenza n. 485 del 29 dicembre 1992, con riferimento all'art. 2 secondo comma, della legge 4 luglio 1959, n.463, relativa all'assicurazione degli artigiani, nel senso che, mentre la predetta sentenza ha esteso gli effetti della pronuncia anche ai parenti entro il 3° grado, la sentenza n.170 si è limitata a considerare gli affini entro il secondo grado.

Sentenza n.221 del 26 maggio 1994.

Ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 21 del D.P.R. 27 aprile 1968, n.488 (Aumento e nuovo sistema di calcolo delle pensioni a carico dell'assicurazione generale obbligatoria), così come modificato dall'articolo 20 della legge 30 aprile 1969, n.153 (Revisione degli ordinamenti pensionistici e norme in materia di sicurezza sociale), nella parte in cui non prevede che nel caso di lavoro a tempo parziale svolto da pensionati l'ammontare della detrazione da effettuare per settimana di lavoro sia determinato dividendo l'importo della trattenuta settimanale relativo all'orario normale per il numero delle ore corrispondenti a tale orario, e moltiplicando il risultato per il numero delle ore effettivamente lavorate nella settimana.

Sentenza n. 240 del 8-10 giugno 1994.

La sentenza ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 11, comma 22,

della legge 24 dicembre 1993, n. 537 (Interventi correttivi di finanza pubblica), nella parte in cui - nel caso di concorso di due o più pensioni integrate o integrabili al trattamento minimo, delle quali una sola conserva dal 1° ottobre 1983 il diritto all'integrazione ai sensi dell'articolo 6, comma 3, della legge 11 novembre 1983, n. 638, non risultando superati al 30 settembre 1983 i limiti di reddito fissati dalla citata disposizione - prevede la riconduzione all'importo a calcolo dell'altra o delle altre pensioni non più integrabili, anzichè il mantenimento di esse nell'importo spettante alla data indicata, fino ad assorbimento negli aumenti nella pensione base derivanti dalla perequazione automatica.

Sentenza n.264 del 22-30 giugno 1994.

Ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 3, ottavo comma, della legge 29 maggio 1982, n.297 (Disciplina del trattamento di fine rapporto e norme in materia pensionistica), nella parte in cui non prevede che, nel caso di esercizio, durante l'ultimo quinquennio di contribuzione, di attività lavorativa meno retribuita da parte di un lavoratore che abbia già conseguito la prescritta anzianità contributiva, la pensione non possa essere comunque inferiore a quella che sarebbe spettata, al raggiungimento dell'età pensionabile, escludendo dal computo, ad ogni effetto, i periodi di minore retribuzione, in quanto non necessari ai fini del requisito dell'anzianità contributiva minima.

Sentenza della Corte Costituzionale n. 288 del 4-13 luglio 1994.

La sentenza ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 7, comma 4, della legge n. 160/88 (Norme in materia previdenziale, di occupazione giovanile e di mercato del lavoro, nonchè per il potenziamento del sistema informativo del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale), nella parte in cui, per il lavoratori aventi diritto ai trattamenti speciali di disoccupazione agricola, non prevede un meccanismo di adeguamento monetario all'indennità ordinaria nella misura indicata dall'art. 13 della legge n. 144/74, per le giornate eccedenti le 90 di trattamento speciale liquidate.

RELAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

PARTE SECONDA

DATI E NOTIZIE
SUI RISULTATI DELLA GESTIONE

PAGINA BIANCA

1. SVILUPPO ORGANIZZATIVO

I frequenti momenti di verifica, cui è sottoposta costantemente l'attività dell'Istituto, hanno evidenziato i buoni risultati conseguiti per effetto del consolidamento del processo evolutivo che da molti anni coinvolge l'intera struttura dell'Ente e per la capacità di adattamento dal punto di vista organizzativo e funzionale alla domanda di servizi proveniente dalla clientela.

Il raggiungimento di rilevanti risultati di tipo quantitativo e di riduzione dei tempi di definizione, ottimale come traguardo interno, costituisce, però, una condizione minima rispetto alle aspettative del cliente; deve, quindi, costituire una spinta ad orientare l'attività verso obiettivi di miglioramento continuo, che si estrinseca in una costante attenzione alla qualità del servizio, caratterizzata da completezza, tempestività e puntualità di informazione per una sempre maggiore soddisfazione del cliente.

Nel corso del 1994 le linee di intervento dell'Istituto sono state, pertanto, indirizzate verso il conseguimento dell'integrazione delle aree di intervento attraverso una modifica dell'assetto organizzativo delle Sedi, una serie di interventi di natura procedurale coerenti con la nuova tendenza organizzativa ed una costante azione formativa per il consolidamento di una cultura orientata alla centralità del cliente.

1.1. L'EVOLUZIONE DELL'ASSETTO STRUTTURALE-ORGANIZZATIVO

Punti cardine di un progetto di revisione dei modelli manageriali, che ha preso avvio nel 1994, sono il ridisegno del ruolo dei dirigenti e dei funzionari ed il ripensamento dei modelli organizzativi, derivante dalla necessità di una sempre più capillare diffusione dei servizi sul territorio.

Le linee evolutive delineate nel modello, che si concretizzeranno nel corso del 1995, prevedono interventi sia in ambito strutturale che organizzativo.

Tutte le attività finalizzate alla produzione di un servizio esterno o interno sono ricomprese in una logica di processo che configurano le Sedi ed i Centri operativi come omogenei punti di produzione e di accesso della clientela.

Le attività di processo vengono ricondotte ad un unico punto di responsabilità consentendo di individuare un interlocutore certo per chi entra in contatto con l'INPS ed un gestore unico di tutti i fattori che entrano nel processo.

Punto fondamentale per un compiuto adeguamento dell'Istituto ad un modello di azienda-rete è la precisa individuazione delle funzioni che devono gestire le variabili che orientano i processi in base alle strategie e agli obiettivi aziendali.

Mentre la responsabilità di processo costituisce la massima espressione di competenza professionale per materia, la responsabilità di funzione si estrinseca nell'individuazione delle variabili organizzative, tecnologiche e strumentali da governare in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Le funzioni, espressione della competenza manageriale dei dirigenti, attraversano, quindi, trasversalmente la totalità dei processi e dipendono dalla dimensione e dalla complessità della struttura.

La ridefinizione dell'assetto organizzativo si articolerà in progetti che renderanno visibili all'esterno le scelte dell'Istituto e potranno costituire un modello anche per le altre Pubbliche Amministrazioni.

Le linee di intervento attengono allo sviluppo, in coerenza con le linee organizzative prefigurate, dell'assetto tecnologico, di una adeguata attività di formazione ed, infine, ad uno sviluppo del decentramento volto a configurare in maniera organica l'assetto di azienda-rete.

Per quanto riguarda la tecnologia le linee di indirizzo strategico attengono a due direttrici prioritarie:

- a - ristrutturazione degli archivi e delle procedure nella logica unificante della anagrafica unica;
- b - collegamento con le banche dati delle altre Pubbliche Amministrazioni per la definizione di un Sistema Paese, effettivamente orientato al conseguimento di elevati livelli qualitativi del servizio.

L'attività di formazione si porrà come elemento portante per la necessaria riqualificazione delle risorse umane nella logica della centralità del cliente.

Le linee guida del decentramento verranno perfezionate configurando anche le attività dei Centri Operativi in una logica di processo, potenziando lo sviluppo di una molteplicità di centri di produzione collegati in una struttura di tipo reticolare, estremamente flessibili e capaci di assicurare livelli di servizio qualitativamente elevati e caratterizzati da una accentuata integrazione dei diversi processi, in ragione di una poliprofessionalità diffusa e, quindi, di una notevole fungibilità degli addetti.

1.2. SVILUPPO PROCEDURALE

Gli interventi di natura procedurale operati nel 1994 riguardano:

1.2.1. Emissione estratto conto

Tale operazione consentirà di realizzare una duplice finalità: fornire un'informazione trasparente e completa agli assicurati e conseguire la completa affidabilità degli archivi.

E' stato, pertanto, effettuato l'invio generalizzato degli estratti conto a circa 28 milioni di assicurati, lavoratori dipendenti ed autonomi, con riferimento ai periodi fino a tutto il 1990.

Vi è stato un rientro di circa 3 milioni di estratti per segnalazioni da parte degli interessati, per i quali le SAP saranno impegnate nella gestione delle operazioni di rettifica e integrazione.

L'invio dell'estratto conto diverrà un'attività costante per l'Istituto; infatti, nel 1995 si procederà ad una nuova emissione relativa agli anni 1991/92/93 ed alla riemissione per tutti coloro che hanno segnalato rettifiche o anomalie.

Decentramento delle competenze operative della Direzione Generale e delle Sedi regionali.

Esaurite le fasi propedeutiche del decentramento alle SAP della trattazione delle domande degli iscritti ai Fondi Speciali di previdenza e di quelle da trattare in regime di convenzione internazionale e attivate le relative procedure informatiche, le Sedi sono in condizione di operare autonomamente sull'intero ciclo di prodotto.

Sono state, in tal modo, concentrate nelle unità produttive periferiche le attività operative e, nel contempo, la Direzione Generale e le Sedi regionali dell'Istituto sono state ricondotte all'esclusivo espletamento delle funzioni proprie.

1.2.2. Sicurezza Informatica

Nel corso del 1994 le strutture centrali dell'Istituto hanno avviato le operazioni di carattere organizzativo, formativo e tecnico per la diffusione del sistema di sicurezza informatica, curando gli aspetti propedeutici alla realizzazione della protezione del sistema informatico dal punto di vista della funzionalità del sistema, con l'attivazione dell'intero procedimento su alcune Sedi pilota, Latina, Perugia, Cesena e Genova.

1.3. INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE

1.3.1. "Numero verde"

Presso le unità funzionali è stato attivato il servizio "numero verde" che costituisce un valido supporto per progetti ad elevata valenza strategica, quale l'operazione di emissione di 28 milioni di estratti conto per i lavoratori.

Il servizio è stato utilizzato per fornire direttamente informazioni, per situazioni che non richiedono particolari approfondimenti, o per programmare gli accessi in Sede, per i casi che necessitano di un rapporto personalizzato, consentendo di ridurre il flusso degli assicurati ed una migliore gestione dell'intera operazione.

1.3.2. Collegamenti con i Comuni e le Anagrafi comunali

L'interrogazione on line degli archivi delle Anagrafi comunali permette di acquisire direttamente le informazioni necessarie per l'istruttoria e definizione dei procedimenti amministrativi, sollevando i cittadini dall'onere di richiedere le certificazioni agli uffici comunali.

Attualmente sono collegati, o in corso di collegamento, circa 500 Comuni, per un totale di circa 30 milioni di posizioni anagrafiche.

Nell'ambito di un progetto varato dal Ministero per la Funzione Pubblica, è in fase di sviluppo la realizzazione di un sistema di "bidirezionalità" che consentirà l'interscambio INPS-Comuni.

La "bidirezionalità" dei collegamenti consentirà ai Comuni di accedere alle informazioni sui redditi da pensione, utili per la gestione dei propri compiti istituzionali e agli sportelli self service dell'INPS di emettere la certificazione comunale.

1.3.3. Potenziamento dei sistemi informatici per lo scambio dati

Lo scambio dati a mezzo supporto magnetico con le Ditte che versano contribuzione all'INPS è stato esteso dai modd. O1M ai modd. DM registrando un incremento quantificabile in circa il 40 %, riducendo il flusso della modulistica cartacea e consentendo di ottenere un prodotto immediatamente controllabile e gestibile.

1.3.4. Diritto di accesso ai sensi della Legge 241/90

E' stato approvato il Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi, sancito dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241, e dal D. P. R. 27 giugno 1992, n. 352.

Le finalità del Regolamento sono da una parte di assicurare il corretto e sollecito soddisfacimento delle richieste inoltrate dai soggetti legittimati (privati, Enti di Patronato, Associazioni portatrici di interessi pubblici e diffusi, altre Pubbliche Amministrazioni) in base all'interesse, tutelato dall'ordinamento, posto a motivazione della domanda, e, dall'altra parte, di garantire il rispetto delle norme in materia di salvaguardia del segreto e di tutela della riservatezza.

Particolare attenzione è stata rivolta alla fattispecie dell'accesso mediante scambio dati e notizie tramite interconnessione fra banche dati di Pubbliche Amministrazioni e altri soggetti incaricati di svolgere un pubblico servizio, tenuto conto del sempre maggiore impulso che verrà dato all'estensione degli attuali collegamenti.

1.3.5. Collegamento con i Consolati italiani all'estero

Al fine di rendere sempre più efficace la comunicazione nei confronti dei connazionali residenti all'estero, nel 1994 la rete di collegamenti dei Consolati italiani all'estero con l'Istituto è stata estesa ai Consolati di Boston, Chicago, Montevideo, Canberra e Brisbane.

2. PIANI DI ATTIVITA'

2.1. CONSIDERAZIONI GENERALI

L'anno 1994 è stato per l'Istituto un anno del tutto peculiare, sia dal punto di vista istituzionale - a causa del superamento del quadro ordinamentale scaturito dalla legge n. 88/1989 e dal passaggio ad una gestione commissariale, più volte prorogata - sia dal punto di vista operativo, per la mancanza di un piano strategico pluriennale che ne indirizzasse le attività.

L'emanazione dei decreti di nomina del Presidente e del Consiglio di Amministrazione, intervenuta nel mese di dicembre, costituisce un elemento di riequilibrio del clima interno e di rafforzamento e rilancio dell'operatività dell'INPS.

La difficile situazione - appesantita da un ulteriore decremento di personale determinato dai preannunciati ritocchi al regime delle pensioni di anzianità - è stata affrontata dall'Istituto facendo leva sull'alto grado di flessibilità raggiunto, sull'ottimale utilizzo delle risorse, su un forte impegno produttivo del personale.

Avendo come punto fermo la centralità del cliente, si è accelerata la sperimentazione di nuove modalità di erogazione e di comunicazione con l'esterno, nonché di nuovi modelli di apprendimento e di lavoro all'interno dell'Ente, che pongono le premesse per superare in modo innovativo il momento critico che l'Istituto sta attraversando.

Il complessivo raggiungimento degli obiettivi, pur in presenza di condizioni così difficili, conferma la validità delle scelte strategiche assunte con l'ultimo piano pluriennale, volte a trasformare l'Istituto in un'azienda orientata al cliente, dotata di flessibilità, attenta alle sue responsabilità nei confronti dell'ambiente esterno, capace di diffondere la cultura del servizio nel personale, ottenendone la collaborazione sulla base di ben articolati accordi sindacali.

Prima di affrontare in modo dettagliato i risultati di ogni singola area produttiva, si ritiene utile sintetizzare gli aspetti più rilevanti emersi dall'analisi dell'andamento del processo produttivo, con riferimento ai risultati raggiunti nelle attività di preminente interesse sociale ed economico.

Va ricordato altresì che il decremento del personale (oltre 2.000 unità) ha superato notevolmente la diminuzione media degli ultimi anni e, conseguentemente, la consistenza alla fine del 1994 ha toccato un minimo storico mai raggiunto prima (35.300 unità).

Nell'area **pensioni** si conferma il consolidamento del buon livello di funzionalità raggiunto sul versante della liquidazione delle domande di pensione delle diverse categorie, soprattutto per quanto attiene a quelle di vecchiaia definite con procedura "pensionès subito", che abbraccia ormai l'86,3% delle domande.

Il fenomeno più significativo nel corso dell'anno è stato l'eccezionale afflusso di domande di pensione di anzianità (+235.536 rispetto alle pervenute nel 1993), dovuto alla rimozione del blocco previsto dalla legge 14 novembre 1992, n. 384, al raggiungimento da parte degli artigiani dei requisiti contributivi richiesti per il diritto alla pensione di anzianità nonché all'effetto prodotto dalle notizie riportate dai mass-media sui contenuti delle iniziative governative in materia di riforma pensionistica (decreto-legge 28 settembre 1994, n. 553, reiterato con decreto-legge 26 novembre 1994, n. 654).

Questo incremento è stato solo in parte compensato dalla parallela riduzione delle domande di pensione di vecchiaia presentate (-160.753 pratiche), dovuto ai progressivi effetti del prolungamento dell'età pensionabile introdotto dalla riforma Amato.

I tempi medi di liquidazione, con riferimento a tutte le categorie, risultano pari a 1 mese e 29 giorni (quello delle pensioni di vecchiaia è di 1 mese e 16 giorni), evidenziando una contrazione di 16 giorni rispetto a 2 mesi e 15 giorni del 1993.

Si segnala anche il raggiungimento del tempo medio di 3 mesi e 14 giorni nella liquidazione delle pensioni di invalidità, il più basso mai registrato.

Nell'area dei **conti individuali** va segnalata la positività dell'operazione "estratto conto" sotto i diversi profili:

- della rilevanza strategica che la sistemazione dei conti individuali riveste in relazione con una corretta liquidazione delle prestazioni;
- dell'entità dello sforzo organizzativo prodotto con l'invio di oltre 28 milioni di estratti ai lavoratori italiani;
- della conferma del buon livello di aggiornamento degli archivi INPS, testimoniato da una percentuale di variazioni segnalate dagli assicurati molto contenuta.

Nell'area **risossione contributi e vigilanza**, infine, si sottolinea il sostanziale raggiungimento degli obiettivi di budget per il recupero dei crediti contributivi e per gli accertamenti di vigilanza.

Per quanto riguarda il rimborso alle aziende dei saldi passivi dei DM, la riduzione del 27% nella giacenza, pur in presenza di un incremento delle richieste del 10%, denota anche una diffusa sensibilità rispetto alle esigenze di una clientela particolarmente provata dalla crisi economica in atto.

Altrettanto può dirsi per l'area delle **prestazioni temporanee** dove, a parità di volume del pervenuto rispetto al 1993, in materia di disoccupazione (oltre 1.300.000 pratiche), si è accelerato il tempo di risposta (l'indice di giacenza è passato da 2 mesi e 3 giorni a 1 mese e 22 giorni).

2.2. CONTROLLI DI QUALITA'

Il livello di fluidità del processo produttivo raggiunto negli ultimi anni non ha

ridotto la tensione verso nuovi traguardi nella qualità del servizio ai cittadini, in termini di tempestività, correttezza e soddisfacimento dei bisogni.

Nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno è stato avviato un progetto di ristrutturazione dei modelli organizzativi, che tende a ridefinire procedure informatiche e processi lavorativi nella direzione della massima integrazione e trasversalità, per eliminare tempi morti, riesami e ricicli delle pratiche, anche quando è portatore di diversi diritti/domande/aspettative.

L'impostazione di questo progetto evidenzia un nuovo modo di considerare la qualità del servizio, non più costruita sul singolo "prodotto", ma come esito complessivo di un modo più efficace ed integrato di lavorare.

Pertanto i controlli e gli indicatori di qualità che si utilizzano correntemente dovranno essere reconsiderati per cogliere le nuove dimensioni della qualità dei servizi nella duplice direzione della soddisfazione del cliente rispetto al servizio erogato e della rispondenza del processo lavorativo al servizio atteso.

Particolare rilevanza assume il riverbero che gli interventi migliorativi avviati o da progettare hanno nei confronti dei clienti: si tratta di evidenziare, attraverso apposite metodologie, sia le attese, sia la percezione del servizio da parte dei clienti.

In questa direzione nel mese di dicembre 1994 è stata avviata la sperimentazione, presso otto "sedi campione", di un test atto a rilevare le attese della diversificata platea di utenti, al fine di costruire un "osservatorio permanente della soddisfazione del cliente", che ne sondi periodicamente gli atteggiamenti nei confronti del servizio erogato dall'INPS.

Per quanto riguarda la rispondenza dei processi lavorativi ad un elevato standard di qualità, alcuni degli indicatori di qualità in uso sono già orientati a rilevare la fluidità dei processi e l'incidenza di errori, ricicli o riesami: se ne forniscono i dati al 31 dicembre 1994.

2.2.1. AREA PRESTAZIONI E CONTI INDIVIDUALI

Il numero delle pensioni liquidate in prima istanza nel 1994 risulta pari all'81,6% di tutte le pensioni liquidate, con un incremento di 7 punti percentuali rispetto al 74,6% dell'intero anno 1993: emerge, quindi, il buon livello qualitativo raggiunto in quest'area.

Per le domande di ricostituzione contributiva e documentale presentate, messe in rapporto con le pensioni in pagamento, si rileva una forte diminuzione, rispetto

all'anno precedente: al 31 dicembre 1994 la percentuale accertata è del 7,6% con una diminuzione di 1,5 punti percentuali rispetto al 31 dicembre 1993.

Un altro indicatore rilevante ai fini della qualità è rappresentato dalla percentuale degli "scarti" conseguenti all'operazione di aggiornamento dell'archivio delle posizioni contributive individuali: al riguardo si rileva che il rapporto tra O1/M acquisiti e O1M/-VAR emessi è ulteriormente diminuito, passando dal 12,3% del 1993 al 9,3% del 1994.

2.2.2. AREA RISCOSSIONE CONTRIBUTI

La percentuale dei "ricicli" provenienti dalle operazioni di acquisizione delle denunce contributive delle aziende che operano con il sistema del conguaglio (modelli DM10-2) si attesta, nel 1994, al 18,8%, raggiungendo pertanto un livello fisiologico difficilmente comprimibile.

Per quanto attiene alle "note di rettifica" l'aggiornamento dell'archivio aziende ha prodotto una drastica riduzione del numero delle "emesse": atteso che nell'anno 1994 il numero si è ridotto del 26% rispetto all'anno 1993.

2.3. AREA PRESTAZIONI PENSIONISTICHE

2.3.1. Prime liquidazioni

Nel corso del 1994 il flusso in entrata delle domande di pensione dei lavoratori dipendenti ed autonomi (1.217.544) è stato sostanzialmente uguale a quello del 1993 (1.214.440), ma è cambiato nella composizione per categorie:

- è aumentata l'incidenza percentuale delle pensioni di vecchiaia e di anzianità sul totale delle pensioni, incidenza che passa dal 58,3% al 64,8%;
- si è invertito il peso percentuale delle domande di pensione di vecchiaia (21%)(1993:34%) rispetto a quelle di anzianità (42%), che diventano prevalenti (1993:23%).

A fronte di questo carico di lavoro sono state definite 1.211.677 domande, con una giacenza, a fine anno, di 254.721 pratiche.

Delle domande pervenute ne sono state accolte 710.914, pari al 58,4%, percentuale analoga a quella del 1993 (58,1%).

2.3.2. Aspetti rilevanti nell'area prime liquidazioni

Il flusso delle domande di pensione pervenute nel 1994 presenta caratteristiche specifiche su cui si ritiene di fermare l'attenzione.

2.3.2.1. Domande di pensione di vecchiaia

Le domande di pensione di vecchiaia sono passate da 418.475 del 1993 a 257.722 con decremento di 160.753 pratiche, pari al 38,4%

Comincia, quindi, ad incidere significativamente il prolungamento dell'età per il pensionamento di vecchiaia introdotto dal decreto-legge 19 settembre 1992, n.384, convertito nella legge 14 novembre 1992, n.438.

2.3.2.2. Domande di pensione di anzianità

Le domande di pensione di anzianità sono passate da 281.174 del 1993 a 516.710, con un incremento di 235.536 pratiche, pari all'83,8%.

L'eccezionale afflusso di domande è da mettere in relazione con:

- la fine del "blocco" stabilito al 31 dicembre 1993, dal decreto-legge 14 novembre 1992, n.438;
- il raggiungimento da parte degli artigiani dei requisiti di contribuzione per il diritto alla pensione di anzianità, essendo trascorsi 35 anni dall'istituzione della gestione previdenziale della categoria.

2.3.2.3. Domande di pensione d'invalidità

Risulta in forte decremento il flusso delle domande pervenute, che passa da 232.420 pratiche del 1993 a 176.240, con un decremento di 56.180 domande, pari al 24,2%.

Il comportamento rigoroso dell'INPS negli accertamenti, che ha avuto particolare pubblicità in occasione del dibattito politico su assistenza e previdenza con riferimento alla spesa per l'invalidità civile, unitamente ad una costante presenza dei sanitari in sede di visite peritali per contenzioso, ha prodotto effetti sul versante della domanda.