

pagamento per pensioni, buonuscite, rimborsi, pagamenti conseguenti ad atti giudiziari, al recupero crediti, alle registrazioni contabili; curerà altresì la registrazione degli impegni di spesa e gli ordinativi di pagamento per le spese non obbligatorie liquidate dal Dirigente il Servizio nell'ambito del budget di spesa delegato dal Direttore generale; provvederà infine all'accertamento delle entrate contributive ritenute dalle Poste sugli emolumenti dei propri dipendenti e delle quote di riscatto eventualmente dovute, nonché all'incasso degli assegni bancari e postali inerenti alla gestione.

Il Gruppo contenzioso curerà gli adempimenti relativi al contenzioso amministrativo e giudiziario connesso alle attività del Servizio Previdenza; a tal fine provvederà ad acquisire dalle strutture di produzione le notizie e le indicazioni relative a ciascuna fattispecie, a predisporre le conseguenti note di valutazione per l'eventuale trattazione in sede legale; si terrà aggiornato sull'evoluzione delle singole fattispecie in trattazione, sia per le eventuali esigenze di informazione agli utenti, sia ai fini di evitare la possibilità di insorgenza di oneri aggiuntivi per l'Ente. In considerazione di ciò, il Gruppo sarà costituito da **personale di adeguata capacità e competenza professionale**.

Nell'ambito dei Gruppi di lavoro contabilità e contenzioso, l'organizzazione del lavoro sarà caratterizzata da **criteri di rotazione e intercambiabilità** nelle posizioni di lavoro.

I processi formativi e addestrativi di riconversione organizzativa saranno attuati nell'ambito dell'area di produzione secondo le direttive dei ruoli responsabili e facendo ricorso al personale in possesso delle necessarie cognizioni. Tali processi saranno altresì affiancati dagli interventi previsti dal piano di formazione aziendale.

In attesa della revisione dell'ordinamento dei servizi dell'Ente, **la struttura operativa di Pesaro** continuerà a svolgere nell'ambito delle direttive del Coordinatore del progetto funzioni di task force a sostegno delle strutture centrali.

2. Area di staff, costituita da:

2.1 Coordinamento normativo

2.2 Comunicazione e relazioni con il pubblico

2.3 Applicazioni informatiche

Le funzioni di staff svolgeranno azione di consulenza per il responsabile della Struttura di progetto e di intervento trasversale sulle strutture operanti nell'area di produzione.

In particolare:

La funzione di coordinamento normativo assumerà la trattazione delle questioni di analisi normativa attinenti l'attività istituzionale e dirimerà le problematiche interpretative ai fini dell'omogeneità di applicazione nell'area di produzione; curerà altresì la trattazione delle questioni di raccordo normativo e procedurale con l'Ente Poste e le altre Istituzioni.

Nell'esercizio della propria attività, la funzione di coordinamento normativo si relazionerà costantemente con i responsabili delle strutture operative, sia per l'analisi delle problematiche che per la validazione delle soluzioni; curerà infine la predisposizione degli opportuni sussidi che agevolino l'attività degli operatori e promuoverà le conseguenti azioni di informazione e formazione.

La funzione di comunicazione e relazioni con il pubblico sovrintenderà ai processi di comunicazione e consulenza attuati dagli addetti alle strutture operative, curando la messa a punto delle opportune direttive e vigilando sulla qualità del sistema di relazioni; curerà direttamente i rapporti con gli Enti di Patronato e le Organizzazioni sindacali per le questioni di carattere generale; curerà sulla base delle indicazioni delle strutture produttive la stesura delle risposte alle interrogazioni parlamentari.

Nell'esercizio della propria attività la funzione di comunicazione e relazione con il pubblico organizzerà la "reception" come prima accoglienza del pubblico e di attesa per essere indirizzato in apposita "sala di consultazione" per assumere le informazioni /consulenza direttamente dal personale appartenente al Nucleo o al Gruppo che ha in gestione il rapporto con l'assicurato; curerà l'assetto organizzativo/funzionale della sala di consultazione, preordinando i necessari sussidi amministrativi e tecnologici di supporto; adotterà iniziative di valorizzazione dell'immagine dell'Ente e assumerà idonee iniziative di "ascolto" delle esigenze, delle proposte di miglioramento e delle valutazioni di customer satisfaction.

Sul versante della **comunicazione interna**, la funzione stessa verificherà l'idoneità delle procedure e delle modalità utilizzate, sia riguardo all'articolazione del processo decisionale, sia riguardo alla snellezza e fluidità dei rapporti fornitore/cliente interno.

Obiettivi qualificanti di prospettiva della funzione di comunicazione sarà quello di "portare a casa degli utenti", cioè sul posto di lavoro e in determinate fattispecie a domicilio, l'informazione generale, i dati di posizione assicurativa o qualsiasi altra

informazione personalizzata, riducendo progressivamente il flusso della domanda diretta alle strutture dell'Ente.

La funzione applicazioni informatiche, assumerà, utilizzando le risorse specialistiche presenti nelle attuali unità organiche, il ruolo di **centro di riferimento** per l'analisi delle esigenze di informatizzazione della struttura, di prima assistenza agli operatori, di **interfaccia** con il Centro nazionale informatico anche in materia di elaborazione, di concerto con la funzione di coordinamento normativo e le strutture dell'area di produzione, delle specifiche procedurali per le conseguenti analisi e progettazione e.d.p.

In relazione a ciò, tutte le **attività di acquisizione** e le competenze amministrative attualmente demandate all'Ufficio meccanografico con le relative risorse saranno riallocate nell'area di produzione e ripartite nei Gruppi in modo da essere integrate in breve tempo negli ordinari cicli di lavoro.

5. Area servizi, costituita da:

5.1 Segreteria

5.2 Reception

5.3 Protocollo e smistamento corrispondenza

5.4 Archivi

La **struttura di segreteria** assolverà alle funzioni di diretto supporto del Coordinatore della struttura di progetto, sia per le attività di gestione amministrativa del personale, sia per le attività di economato.

La **struttura di reception** assicurerà la confortevole attesa degli utenti e il tempestivo indirizzamento in sala di consultazione per il colloquio con l'operatore in grado di fornire riscontro esaustivo alla richiesta di informazioni e consulenza. Sarà dotata di adeguati strumenti di prenotazione dell'accesso da parte dell'utente, nonché di individuazione della struttura e degli operatori competenti; la reception svolgerà altresì l'indirizzamento delle richieste di informazione telefonica.

La struttura di protocollo e smistamento corrispondenza costituirà l'unico punto di accesso della corrispondenza, di registrazione a protocollo e di rapida canalizzazione ai Gruppi e alle funzioni competenti. Provvederà altresì a curare la registrazione e l'inoltro della corrispondenza in partenza destinata alle altre strutture dell'ente o a soggetti esterni.

I servizi di archivio saranno riorganizzati secondo uno specifico progetto che ne riconsideri l'attuale frammentazione e diversa dislocazione, preveda l'impiego della più moderna tecnologia di acquisizione e consultazione informatica ai fini della costituzione di "fascicoli elettronici" che riducano progressivamente la necessità del movimento cartaceo.

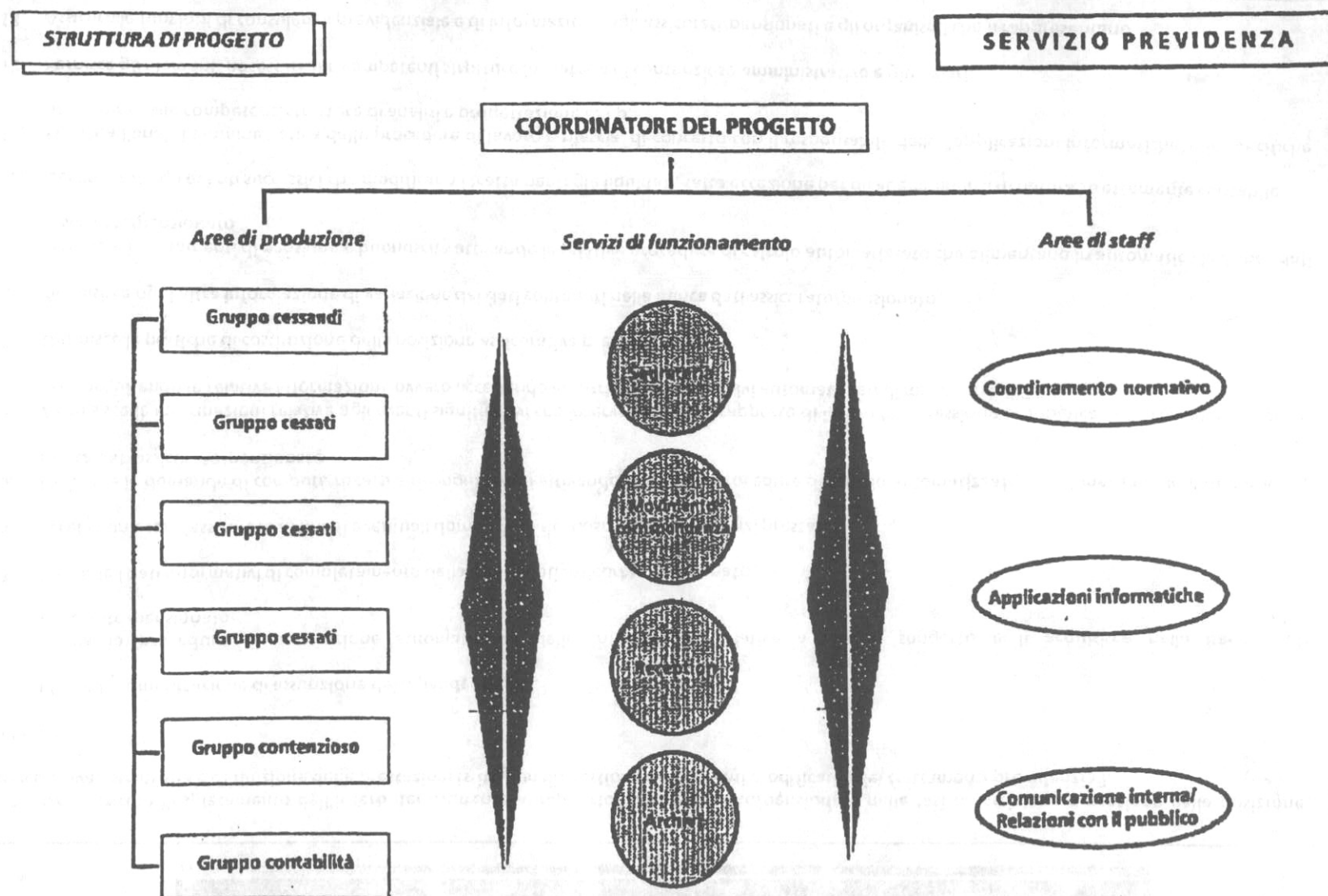
La struttura di copia centralizzata è soppressa e il relativo personale redistribuito nell'ambito delle strutture sperimentali di progetto.

In relazione a ciò ciascun operatore sarà messo progressivamente in condizione di utilizzare per l'espletamento dei propri compiti i programmi di video scrittura su personal computer.

Designazione delle posizioni di responsabilità e riallocazione delle risorse

Il Coordinatore della struttura di progetto e le altre posizioni di responsabilità saranno individuate con separato provvedimento del Direttore generale; con il medesimo provvedimento sarà reso operativo il piano di distribuzione e di utilizzazione delle risorse nei ruoli e nelle responsabilità connesse al processo di sperimentazione.

Il Coordinatore della struttura di progetto riferirà mensilmente al Direttore generale sui provvedimenti adottati nella linea del progetto di ristrutturazione e sul grado di conseguimento degli obiettivi prefissati.



RUOLO, ATTRIBUZIONI, ASSETTO ORGANIZZATIVO E DINAMICHE DI FUNZIONAMENTO DELL'AGENZIA

L'Agenzia assicura l'espletamento dell'intero iter attinente al rapporto con l'assicurato/pensionato nelle fasi di iscrizione e gestione della posizione assicurativa, istruttoria e definizione delle prestazioni istituzionali, gestione degli eventi modificativi dei trattamenti previdenziali.

A tal fine:

1. Riceve la comunicazione di assunzione dei dipendenti E.P.I.
2. Attiva la procedura di acquisizione automatizzata delle informazioni relative a ciascun soggetto e li acquisisce nella Banca dati assicurato/pensionato
3. Richiede i dati informativi di completamento della Banca dati assicurato/pensionato
4. Si relaziona con l'assicurato ai fini di eventuali domande di riconoscimento dei servizi prestati
5. Definisce le domande di *computi, riscatti e ricongiunzioni* attivando le relative procedure di calcolo automatizzato che alimentano in automatico la Banca dati assicurato/pensionato
6. Acquisisce le informazioni relative agli eventi significativi che intervengono nel rapporto di lavoro (progressione economica, interruzioni di servizio, ecc.) acquisendo le relative informazioni, ovvero accedendo ai corrispondenti archivi automatizzati di gestione dell'E.P.I.
7. Definisce le pratiche di costituzione della posizione assicurativa presso l'I.N.P.S.
8. Acquisisce ogni altra informazione di variazione dei dati contenuti nella Banca dati assicurato/pensionato
9. Definisce i trattamenti di pensione e buonuscita attivando le relative procedure di calcolo automatizzato che alimentano in automatico la Banca dati assicurato/pensionato
10. Gestisce tutti gli eventi successivi che modificano i trattamenti già liquidati, fatta eccezione per gli adempimenti di natura strettamente contabile
11. Effettua l'analisi amministrativa delle procedure di lavoro e rilascia, di concerto con il responsabile delle "applicazioni informatiche", le specifiche procedurali alle competenti strutture di analisi e progettazione e.d.p.
12. Fornisce gli elementi necessari alle competenti strutture in materia di contenzioso amministrativo e giudiziario
13. Assicura le funzioni di consulenza previdenziale e di informazione agli assicurati/pensionati e gli organismi che li rappresentano

ALL. 3

ORDINE DI SERVIZIO n° 4.8.8

In linea con gli indirizzi e le politiche di gestione della Pubblica Amministrazione, in coerenza con il Regolamento di Organizzazione, approvato dal C.d.A. con delibera n° 8/99 del 9 febbraio 1999, ed in relazione alle indicazioni espresse dal Nucleo di Valutazione dell'Ente, si dispone, la costituzione con effetto immediato di un gruppo di progetto per l'impianto del sistema di controllo di gestione sul versante delle prestazioni istituzionali di previdenza.

Il Gruppo avvierà l'attività di analisi e progettazione di soluzioni operative coerenti con gli obiettivi di qualità del servizio e di economia di gestione, posti dagli Organi Istituzionali.

Il gruppo è costituito da:

Dr. Feola Giovanni con funzioni di coordinamento e di interfaccia con la funzione di direzione e il controllo interno ;

Sig.ra Bonito Giovanna;

Sig. Ceruti Maurizio;

Sig. Cioncolini Stefano;

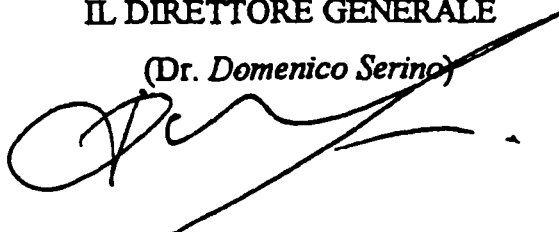
Sig. Di Salvo Vincenzo;

Sig. Giuseppini Giovanni.

ROMA 29 APR. 1999

IL DIRETTORE GENERALE

(Dr. Domenico Serino)



ALL. 4

iPOST - Pensioni

Nuove liquidazioni e passaggi a definitiva 15/04/1999

Mese	Prime concessioni provvisorie	Prime concessioni definitive	Passaggi da provvisoria a definitiva	TOTALE
gen-98	170	37	598	805
feb-98	206	18	379	603
mar-98	260	27	316	603
apr-98	299	21	500	820
mag-98	579	22	404	1005
giu-98	577	30	605	1112
lug-98	522	247	723	1492
ago-98	175	215	759	1149
set-98	103	149	715	967
ott-98	82	289	1143	1494
nov-98	122	314	2404	2840
dic-98	56	187	2427	2670
Totale 98	3151	1636	10873	15560

Mese	Prime concessioni provvisorie	Prime concessioni definitive	Passaggi da provvisoria a definitiva	TOTALE
gen-99	120	504	2110	2734
feb-99	252	341	284	877
mar-99	72	212	612	896
apr-99	208	459	620	1287
Totale 99	652	1516	3626	5794

Tipologie di riliquidazioni automatiche pensioni 1998

Scadenza quote compartecipi
Scadenza quote assegno nucleo familiare
Scadenza rate debito
Attivazione detrazione L. 4/60 provvisoria
Variazione importi di pensione Inps per detrazione L. 4/60
Variazione o inserimento o cancellazione ritenute sindacali, ecc.
Recupero rate cessioni o prestito
Aggiornamento redditi utili per assegno nucleo familiare
Applicazione risultati contabili mod. 730
Aggiornamento indici di perequazione
Aggiornamento minimi Inps
Conguaglio fiscale di fine anno
Conguaglio contributo SSN
Conguaglio imposta da Casellario
Rimborso 60% Eurotassa
Applicazione nuove normative sulle pensioni

Tipologia nuove pensioni 1998

Anzianità	2.268
Vecchiaia	675
Inabilità	394
Indirette	303
Riversibilità	1.047

di cui privilegiate 8

CONSORZIO NAZIONALE INFORMATICA

-*-

REPARTO IPOST

DESTINATARIO: SIG. CERUTI

MITTENTE: CNI - ROMA

OGGETTO: STATISTICA CESSAZIONI 1997

DATA: 23.04.99

CESSATI NEL PERIODO 0010422
DI CUI TRANSITI 0000345

MESE 01	CESSATI 0000800	DI CUI TRANSITI 0000007
MESE 02	CESSATI 0000337	DI CUI TRANSITI 0000005
MESE 03	CESSATI 0001055	DI CUI TRANSITI 0000022
MESE 04	CESSATI 0000895	DI CUI TRANSITI 0000172
MESE 05	CESSATI 0000739	DI CUI TRANSITI 0000004
MESE 06	CESSATI 0001819	DI CUI TRANSITI 0000007
MESE 07	CESSATI 0001516	DI CUI TRANSITI 0000001
MESE 08	CESSATI 0000960	DI CUI TRANSITI 0000004
MESE 09	CESSATI 0000947	DI CUI TRANSITI 0000009
MESE 10	CESSATI 0000793	DI CUI TRANSITI 0000009
MESE 11	CESSATI 0000234	DI CUI TRANSITI 0000018
MESE 12	CESSATI 0000327	DI CUI TRANSITI 0000087

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

NE :	UOMINI	DONNE	TOTALE	PRATICHE DI VALUTAZIONE SERVIZI DA SVOLGERE						
D'AOSTA	41	26	67;	RS =	0;	RB =	8;	CMP =	3;	L29 = 11; TOTALE = 22
ME	1.077	414	1.491;	RS =	23;	RB =	120;	CMP =	101;	L29 = 331; TOTALE = 575
RDIA	1.963	784	2.747;	RS =	47;	RB =	254;	CMP =	188;	L29 = 620; TOTALE = 1.117
I	829	345	1.174;	RS =	24;	RB =	118;	CMP =	85;	L29 = 132; TOTALE = 359
VENEZIA G.	264	176	440;	RS =	4;	RB =	22;	CMP =	14;	L29 = 33; TOTALE = 73
A	784	339	1.123;	RS =	17;	RB =	74;	CMP =	38;	L29 = 237; TOTALE = 366
ROMAGNA	872	623	1.495;	RS =	26;	RB =	162;	CMP =	61;	L29 = 285; TOTALE = 534
A	1.370	669	2.039;	RS =	31;	RB =	108;	CMP =	126;	L29 = 323; TOTALE = 668
	526	291	817;	RS =	21;	RB =	113;	CMP =	70;	L29 = 143; TOTALE = 347
	356	240	596;	RS =	10;	RB =	70;	CMP =	37;	L29 = 80; TOTALE = 187
	3.771	1.576	5.347;	RS =	59;	RB =	473;	CMP =	360;	L29 = 1.013; TOTALE = 1.905
I	960	453	1.413;	RS =	20;	RB =	132;	CMP =	102;	L29 = 298; TOTALE = 552
	246	93	339;	RS =	3;	RB =	30;	CMP =	21;	L29 = 31; TOTALE = 93
A	3.835	998	4.833;	RS =	89;	RB =	429;	CMP =	341;	L29 = 879; TOTALE = 1.738
	2.296	509	2.805;	RS =	73;	RB =	247;	CMP =	200;	L29 = 504; TOTALE = 1.024
ATA	317	107	424;	RS =	12;	RB =	49;	CMP =	43;	L29 = 78; TOTALE = 183
A	1.466	418	1.884;	RS =	45;	RB =	225;	CMP =	129;	L29 = 281; TOTALE = 680
	3.300	1.114	4.414;	RS =	107;	RB =	485;	CMP =	292;	L29 = 790; TOTALE = 1.674
A	731	349	1.080;	RS =	27;	RB =	93;	CMP =	151;	L29 = 280; TOTALE = 521
	107	42	149;	RS =	0;	RB =	7;	CMP =	7;	L29 = 24; TOTALE = 38
	99	30	129;	RS =	3;	RB =	15;	CMP =	6;	L29 = 26; TOTALE = 50
L I	25.300	9.596	34.896;	RS =	641;	RB =	9.322;	CMP =	2.375;	L29 = 6.378; TOTALE = 12.716

LEGGENDA :**RS = RISCATTO SERVIZI PER PENSIONE****RB = RISCATTO SERVIZI PER INDENNITA'
DI BUONUSCITA****CMP = COMPUTO SERVIZI PER PENSIONE****L. 29 = RICONGIUNZIONE SERVIZI EX LEGGE 29/79.**

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	UOMINI	DONNE	TOTALE	PRATICHE DI VALUTAZIONE SERVIZI DA SVOLGERE						
D'AOSTA	180	272	452;	RS =	20;	RB =	96;	CMP =	52;	L29 = 124; TOTALE = 292
FE	6.383	7.349	13.732;	RS =	453;	RB =	1.751;	CMP =	1.011;	L29 = 3.188; TOTALE = 6.403
IA	14.018	12.191	26.209;	RS =	619;	RB =	2.754;	CMP =	2.779;	L29 = 6.434; TOTALE = 12.506
	6.464	6.434	12.898;	RS =	402;	RB =	1.004;	CMP =	1.310;	L29 = 2.698; TOTALE = 6.222
VENEZIA G.	1.706	2.392	4.098;	RS =	132;	RB =	649;	CMP =	392;	L29 = 641; TOTALE = 1.814
	3.225	3.280	6.505;	RS =	127;	RB =	505;	CMP =	529;	L29 = 1.922; TOTALE = 3.083
ROMAGNA	5.174	7.700	12.954;	RS =	373;	RB =	1.625;	CMP =	1.341;	L29 = 3.079; TOTALE = 7.210
	5.573	6.226	11.799;	RS =	295;	RB =	1.550;	CMP =	1.285;	L29 = 2.904; TOTALE = 6.034
	2.165	2.279	4.444;	RS =	108;	RB =	519;	CMP =	341;	L29 = 1.116; TOTALE = 2.004
	1.320	1.412	2.732;	RS =	77;	RB =	299;	CMP =	278;	L29 = 716; TOTALE = 1.370
	12.991	9.442	22.433;	RS =	365;	RB =	1.670;	CMP =	1.646;	L29 = 4.903; TOTALE = 8.592
	2.555	1.716	4.271;	RS =	69;	RB =	403;	CMP =	269;	L29 = 921; TOTALE = 1.662
	664	465	1.129;	RS =	12;	RB =	101;	CMP =	57;	L29 = 156; TOTALE = 320
	9.637	4.113	13.750;	RS =	350;	RB =	1.270;	CMP =	865;	L29 = 2.332; TOTALE = 4.825
	6.457	2.643	9.100;	RS =	220;	RB =	1.004;	CMP =	813;	L29 = 1.880; TOTALE = 3.923
A	1.004	535	1.539;	RS =	41;	RB =	194;	CMP =	157;	L29 = 202; TOTALE = 675
	4.136	1.960	6.096;	RS =	199;	RB =	654;	CMP =	360;	L29 = 835; TOTALE = 2.000
	9.349	4.202	13.551;	RS =	332;	RB =	1.349;	CMP =	832;	L29 = 2.596; TOTALE = 5.109
	2.707	2.230	4.945;	RS =	120;	RB =	414;	CMP =	735;	L29 = 1.237; TOTALE = 2.514
	1.027	884	1.911;	RS =	17;	RB =	164;	CMP =	114;	L29 = 485; TOTALE = 700
	835	559	1.394;	RS =	33;	RB =	222;	CMP =	172;	L29 = 409; TOTALE = 836
I	97.570	78.372	175.942;	RS =	4.340;	RB =	19.005;	CMP =	15.246;	L29 = 39.667; TOTALE = 78.350

LEGGENDA :

RS = RISCATTO SERVIZI PER PENSIONE

RB = RISCATTO SERVIZI PER INDENNITA'
DI BUONUSCITA.

CMP = COMPUTO SERVIZI PER PENSIONE

L. 29 = RICONGIUNZIONE SERVIZI EX LEGGE 29/79.