

RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI

L'ANDAMENTO DEI REDDITI E DEL NUMERO DEGLI ISCRITTI*** Andamento degli iscritti e dei titolari di partita I.V.A. non iscritti INARCASSA**

Nell'introdurre la relazione di gestione del secondo esercizio che vede agire la 'INARCASSA' nell'ambito istituzionale del D.P.R. 509/94 che l'ha trasformata in un'Associazione privata, si ritiene utile illustrare brevemente l'ambito di riferimento in cui essa opera (Grafico 1).

Gli iscritti ad INARCASSA nel periodo 1982-1997 sono passati da 26.779 a 68.359 unità, con un incremento medio annuo del 6%.

I possessori di partita I.V.A. iscritti agli Albi professionali che versano il contributo del 2% (al netto degli iscritti INARCASSA) nello stesso periodo sono passati da 75.542 a 41.667 unità, con un andamento medio annuo che nello stesso periodo è negativo (- 2%).

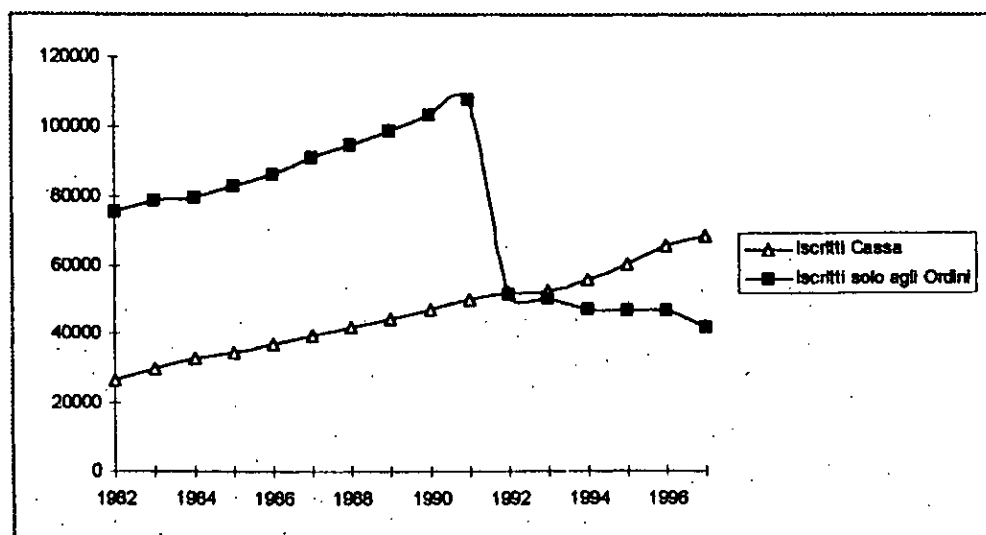


Grafico 1: Andamento iscritti InarCassa e possessori partita IVA non iscritti

Particolarmente significativo è il trend relativo a quest'ultima categoria che a seguito dell'adozione del D.L. 384/92, relativo alla 'minimun tax', ha rinunciato all'iscrizione nel registro dell'I.V.A.. Per questa categoria, tuttora, il trend è in diminuzione (-12% nel periodo 1992-1997), a causa del trasferimento di molti titolari di partita I.V.A. nell'area degli iscritti a pieno titolo alla 'INARCASSA'.

La composizione dei nuovi iscritti alla Cassa distinti nelle classi di età "fino a 30 anni", "da 31 a 35 anni", "da 36 a 40 anni" e "oltre i 40 anni", nel periodo 1992-1997 è mutata, rispetto al numero totale dei nuovi iscritti, come segue:

- coloro con un'età inferiore a 30 anni sono passati dal 49%, oggi sono il 42%;
- coloro con un'età compresa tra i 31 e i 35 anni sono passati dal 26% al 39%;
- coloro con un'età compresa tra i 36 e i 40 anni sono passati dal 19% al 10% ;
- coloro con un'età superiore a 40 anni sono passati dal 19% al 10%.

Questo evidenzia che la percentuale dei giovani si sta riducendo, aumentano gli iscritti nella seconda fascia di età mentre si riduce il fenomeno relativo agli ultraquarantenni che non godranno di prestazione.

** Andamento reddituale degli iscritti, volume d'affari iva dei titolari di partita I.V.A. non iscritti INARCASSA*

Non meno significativo, per analizzare lo scenario in cui l'Ente opera, è l'andamento del reddito medio pro-capite, degli iscritti, dell'imponibile I.V.A. degli iscritti nonché quello relativo all'imponibile dei possessori di partita I.V.A. non iscritti.

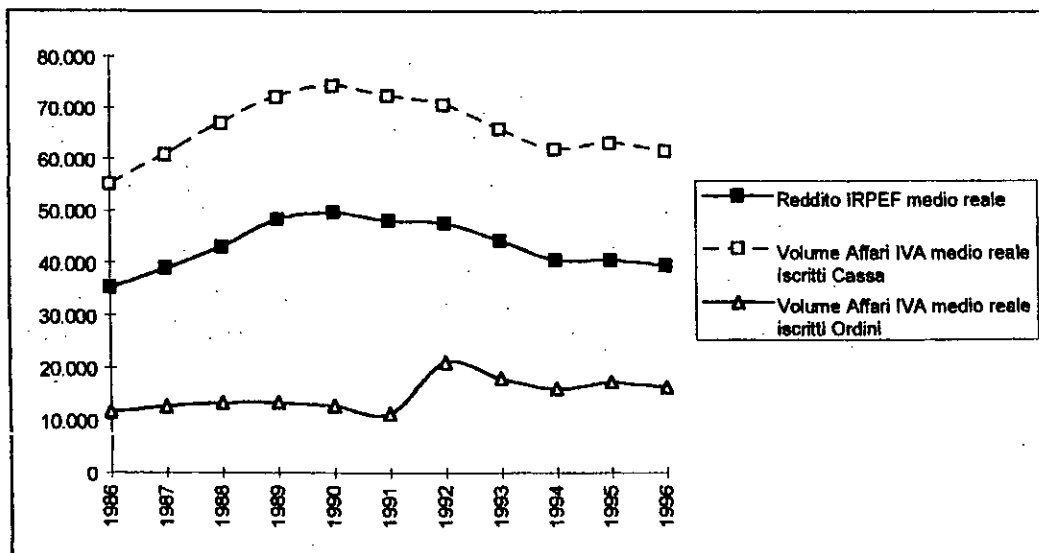


Grafico 2: Andamento Reddito medio pro capite, Volume di affari IVA medio iscritti Cassa e iscritti Ordini

Questi dati per una migliore rappresentazione sono stati espressi in lire dell'anno 1996.

I redditi medi pro-capite IRPEF del 1996 degli iscritti in termini reali sono analoghi a quelli del 1986 e l'incremento medio reale riferito a tutto il periodo preso in esame (1986-1996) è stato del 1,96% in termini reali. Questo dato paragonato con l'andamento reale del reddito

medio di una famiglia italiana nello stesso periodo e con l'andamento del Prodotto Nazionale Lordo mette in evidenza rispettivamente incrementi medi annui del 1,8% e del 1,4%.

L'ANDAMENTO DELLE CONTRIBUTIONI E DELLE PRESTAZIONI

Il gettito contributivo, positivo anche nel 1997, va inquadrato in una serie storica di più lungo periodo per fornire al lettore elementi utili sui fenomeni reddituali della Cassa e per individuare le azioni volte a garantirne un equilibrato sviluppo.

Il grafico n. 3 rappresenta l'andamento dei contributi complessivi raffrontato alle prestazioni complessive per gli anni 1990-1997, espressi in lire dell'anno 1996.

Per quanto attiene alle prestazioni queste sono costituite da pensioni dirette e reversibili (intese come erogazioni a superstiti di attivo e di pensionato) che passano rispettivamente da Lit. 27 mld. e Lit. 25 mld. nel 1990 a Lit. 169 mld e Lit. 46 mld nel 1997. Le prestazioni medie invece sono passate rispettivamente da Lit. 9.500.000 e Lit. 7.300.000 nel 1990 a Lit. 28.000.000 e Lit. 11.000.000 nel 1997.

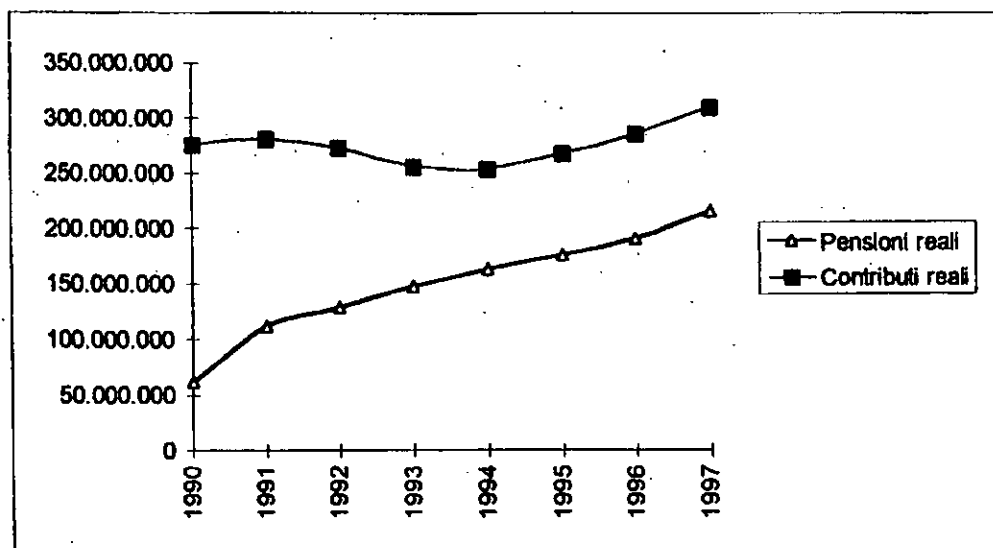


Grafico 3: Andamento contributi/prestazioni

Il grado di copertura, definito come rapporto contributi/prestazioni, si è ridotto fortemente negli ultimi sette anni passando da una copertura dei contributi nel 1990 pari a 4,5 volte l'ammontare delle prestazioni, ad una copertura nel 1997 di 1,5 volte. L'incremento medio

reale annuo dei contributi nel periodo in esame è pari all'1,57%; quello delle prestazioni è del 16,2%.

L'Ente dovrà quindi in prospettiva, pur in presenza di una solida base patrimoniale, affrontare soluzioni a problematiche strutturali che, pur garantendo un elevato livello di prestazioni previdenziali, siano orientate a modelli sempre più vicini all'evoluzione del mercato previdenziale mondiale. In questo senso è stata recentemente adottata un'aliquota del contributo soggettivo pari al 10%, confermando l'indirizzo di miglioramento della capitalizzazione dell'Ente.

Particolarmente interessante per una valutazione dello scenario relativo alle prestazioni è il grafico n.4, che illustra l'andamento reale delle prestazioni medie pro-capite erogate dall'INPS e da INARCASSA nel periodo 1990-1997, espresse in lire dell'anno 1996.

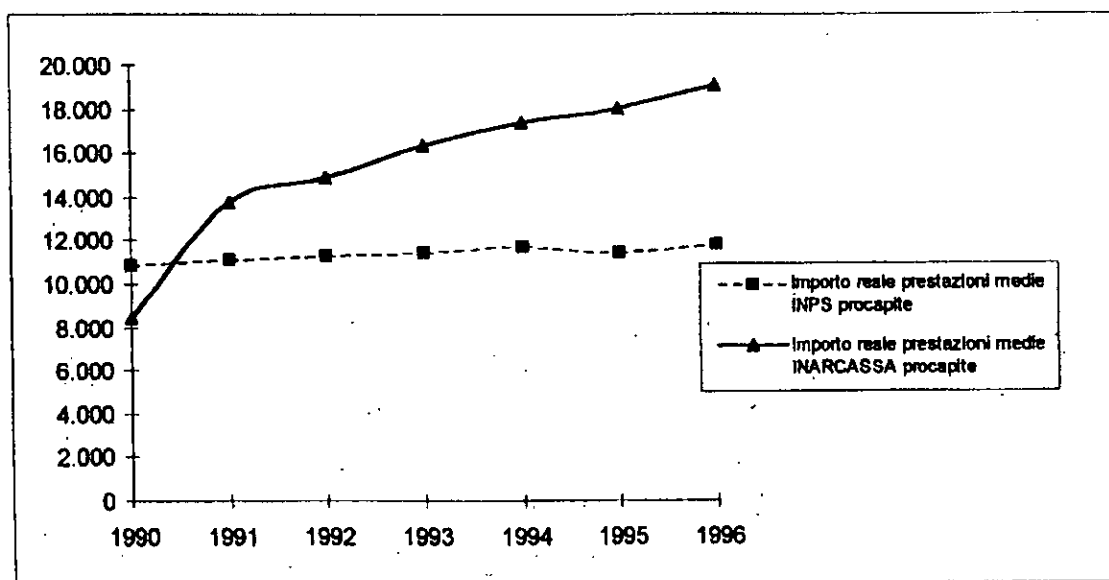


Grafico 4: Andamento prestazioni medie INPS/InarCassa

L'incremento medio reale delle prestazioni pro-capite di INARCASSA è stato del 16,2%, mentre quello relativo alle prestazioni della previdenza nazionale è stato pari all'1,5%.

Mentre la previdenza pubblica si sta mano a mano, con le varie riforme, riducendo ad un ruolo sempre più orientato a garantire pensioni sociali, lasciando spazio allo sviluppo di altre forme di previdenza, in INARCASSA lo sforzo volto a garantire a chi non ha altra forma di previdenza congrue prestazioni rappresenta ancor oggi l'obiettivo primario da perseguire, ponendo però attenzione ai fenomeni sopra descritti.

LE INIZIATIVE DI INARCASSA NEL CONTESTO ISTITUZIONALE

Nel corso del 1997 Inarcassa ha proseguito o consolidato i contatti nelle varie sedi istituzionali in relazione ai temi concernenti la previdenza dei liberi professionisti.

** Proposte per l'iscrizione ad Inarcassa dei dipendenti iscritti agli Albi professionali*

Nel corso dell'anno sono state presentate ai due rami del Parlamento alcune proposte di legge volte ad inserire obbligatoriamente o facoltativamente tra gli iscritti Inarcassa tutti gli ingegneri ed architetti iscritti nei rispettivi Albi, prescindendo dall'assoggettamento ad altra forma previdenziale obbligatoria.

Inarcassa ha contrastato questi tentativi, tuttora in itinere, che mirano a ripristinare la situazione giuridica esistente prima della Legge 1046 del 1971, contraddicendo tutta la successiva evoluzione giuridica espressa nel DPR 301/1975, nella Legge 6/1981, nella Legge 290/1990 e da ultimo nel nuovo Statuto di Inarcassa approvato dai Ministeri Vigilanti.

Il Comitato Nazionale dei Delegati, nella riunione del 10.10.1997, ha approvato una mozione con la quale si dichiara contrario all'ingresso dei professionisti dipendenti nella Cassa, anche sotto forma di istituzione di una gestione separata, in quanto considera al momento irrisolta la questione dell'ordinamento professionale, il cui chiarimento è necessariamente propedeutico ad ogni eventuale modifica istituzionale del sistema previdenziale della libera professione.

** Legge sui lavori pubblici*

Altro argomento sul quale Inarcassa ha fatto conoscere la sua posizione presso gli organismi legislativi è quello relativo alle ipotesi di modifica della Legge Merloni in materia di lavori pubblici. In questa sede la Cassa si è adoperata in modo da sollecitare proposte di emendamento per assoggettare oltretutto le società professionali anche le società di ingegneria all'obbligo di corrispondere il contributo integrativo per le attività professionali svolte.

** Condoni per gli Enti previdenziali*

Un elemento nuovo nel quadro normativo entro cui Inarcassa può agire è stato introdotto con la legge 28/5/97 n. 140 che prevede, a favore degli Enti previdenziali privatizzati, la potestà deliberativa in materia di sanzioni e condono contributivo. Tale obiettivo, raggiunto soprattutto

grazie alla azione della Associazione degli Enti Previdenziali Privatizzati, costituisce un riconoscimento della autonomia di tali Enti. Ne è derivato, da un lato, un impulso all'approfondimento delle ipotesi di modifica del sistema sanzionatorio di Inarcassa, dall'altro un dibattito in seno al Comitato Nazionale dei Delegati in merito alla opportunità di studiare un condono previdenziale. Questa seconda ipotesi è stata respinta dal Comitato Nazionale dei Delegati nella riunione del 18.3.1998, ritenendo di dover proseguire sulla strada intrapresa per combattere l'evasione contributiva applicando le sanzioni e utilizzando le informazioni messe a disposizione dall'Anagrafe Tributaria.

LE INIZIATIVE INARCASSA NEL CONTESTO STATUTARIO

Vengono riportate qui di seguito le molteplici iniziative degli Organi Collegiali ed i relativi costi (conto economico voce B7b) che nell'esercizio 1997 hanno impegnato ed orientato l'attività dell'Ente.

Organo Collegiale	Sedute	Onere 1997 Lm.
C.di A. e G.E.	17 + 11	1.118
Comitato Delegati	5 (8 gg)	2.092
Comitati Ristretti	38 (52 gg)	404
Commissioni di Congruità	19 (gg)	271
Commissioni interne (gare, ecc.)	32 (gg)	64
Collegio Revisori		156
Spese Elettorali		27
Totale		4.132

Tabella 1: Attività Organi collegiali e relativi costi

Sono stati impiegati inoltre Lm. 18 per attività legate alla trasparenza organizzando convegni e seminari presso Ordini professionali tesi alla cura del rapporto e della comunicazione con gli iscritti.

** Regolamenti rendite ed inabilità e invalidità*

Nel corso del 1997 Inarcassa ha dato attuazione allo Statuto con la approvazione di alcuni regolamenti in esso previsti. Nella riunione dell'8/5/1997 è stato approvato il regolamento per la erogazione delle rendite di cui all'art. 40, 4° comma, dello Statuto (al 31/12/1997 sono stati restituiti Lit. 2.490 milioni ex art. 40), mentre nella riunione del 10/10/1997 è stato adottato il nuovo regolamento per l'accertamento della invalidità ed inabilità.

** Regolamento contabilità civilistica*

L'avvenuta privatizzazione di Inarcassa ha comportato la necessità di adottare strumenti per la rilevazione e la gestione della contabilità che recepissero i principi definiti dal Codice Civile, anche per rendere i documenti contabili più vicini alle esigenze di controllo dei processi gestionali e per facilitare gli obblighi di certificazione dei Bilanci previsti dal Decreto Legislativo 509/1994.

E' stato, in particolare, predisposto un nuovo regolamento di contabilità, approvato dal Comitato Nazionale dei Delegati il 10.10.1997, che sostituisce il precedente, ricalcato sulle norme pubblicistiche del D.P.R. 696/1979; per la parte relativa ai contratti stipulati dall'Ente, la modifica è in corso di elaborazione.

Accanto alla variazione degli strumenti contabili si è posto il problema dell'adeguamento del trattamento informatico dei relativi dati. E' stato approvato dal Consiglio di Amministrazione un progetto di gestione automatizzata dei dati di bilancio in chiave di contabilità privatistica. Tale procedura si integrerà pienamente con il nuovo sistema informatico, concepito inizialmente in relazione alla allora vigente contabilità pubblicistica, tenendo conto anche dell'impatto dell'EURO.

** Aumento aliquota contributiva*

Gli aspetti contributivi sono stati analizzati per tener conto della necessità di variare la aliquota del contributo soggettivo dovuto dagli iscritti, emersa dalle risultanze del Bilancio Tecnico al 31/12/96. Tale provvedimento, che risponde anche a sollecitazioni sia dei Ministeri vigilanti che della Società di revisione dei Bilanci dell'Ente, è stato proposto dal Consiglio di Amministrazione ed adottato dal Comitato Nazionale dei Delegati, che, nella riunione del 15.1.1998, ha stabilito di innalzare la aliquota contributiva al 10% del reddito professionale a partire dalla dichiarazione dei redditi del 1999.

In tale modo InarCassa si avvia più decisamente sulla strada della capitalizzazione, come naturale conseguenza alla scelta privatistica ed a garanzia delle future prestazioni.

** I nuovi criteri sugli investimenti mobiliari*

Il mutamento dello scenario economico-finanziario, in relazione soprattutto all'avvio della Unione Monetaria Europea ed alla futura introduzione dell'Euro, ha condotto ad operare cambiamenti nella gestione del patrimonio mobiliare di Inarcassa. Ci si è prefissi il duplice obiettivo di garantire una redditività adeguata a fronte del costante calo dei tassi sul mercato finanziario e di ripartire i rischi degli investimenti in modo da tutelare la finalità di garanzia delle prestazioni. Il Comitato Nazionale dei Delegati ha recepito le proposte del Consiglio di Amministrazione, ampliando le possibili forme di investimento di Inarcassa anche al mercato azionario con deliberazione del 15.1.1998.

** Misure di assistenza*

A seguito del *sisma* che ha colpito alcune Regioni italiane nel mese di settembre, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di intervenire sia in favore degli iscritti ad Inarcassa sia dei titolari di Partita IVA non iscritti ad Inarcassa danneggiati da questo evento. E' stata quindi costituita una commissione che, definiti i criteri e le casistiche di intervento, sta completando il proprio lavoro per giungere alla fase della vera e propria erogazione dei sussidi che si stima ammontino a circa Lm. 700.

L'esigenza di studiare ed eventualmente stipulare con compagnie di assicurazioni convenzioni per forme di *assistenza sanitaria integrative*, ha portato il Comitato Nazionale dei Delegati ad adottare una integrazione all'art. 3 dello Statuto, ricomprendendo tali polizze tra le forme di attività di assistenza cui Inarcassa può provvedere in favore dei propri iscritti.

Prosegue inoltre l'erogazione dei contributi assistenziali messi a disposizione dalla Banca di Roma che per l'anno 1997 sono ammontati a Lm. 301.

** Comitati Ristretti*

Durante il 1997, i Comitati Ristretti si sono riuniti in modo assiduo e continuativo sulla base di programmi approvati dal Comitato Nazionale dei Delegati in data 8/3/96. Nel loro lavoro sono stati continuativamente assistiti dalla struttura operativa dell'Ente. Parte di questi

lavori sono stati portati a termine e già approvati dal Comitato Nazionale dei Delegati, altri sono ancora in fase di elaborazione e/o dibattito.

Più precisamente il Comitato Ristretto Regolamenti si è riunito n. 10 volte per 17 giorni portando a termine (già approvati dal Comitato Nazionale dei Delegati) il Regolamento per la rendita vitalizia ed il regolamento inabilità ed invalidità. Altri lavori sono pronti per l'invio al Comitato Nazionale dei Delegati (riscatti, adunanze, ecc.) mentre ancora da discutere in seno al Comitato Ristretto sono: accesso ai documenti, riscatto lavoro all'estero, elezioni del Comitato Nazionale dei Delegati.

Il Comitato Ristretto Statuto riunito n. 5 volte ha steso una scaletta prioritaria degli argomenti da trattare. Ha, inoltre, presentato al Comitato Nazionale dei Delegati del 5/12/97 proposte di modifica degli artt. 3, comma 4 (attività di assistenza sanitaria integrativa) e 12, comma 3 (procedure di convocazione del Comitato Nazionale dei Delegati), che sono state approvate.

Il Comitato Ristretto Attività Assistenziali si è riunito n. 8 volte. L'elaborato che ha presentato nell'adunanza del Comitato Nazionale dei Delegati dell'11/4 e 8-9/5/97 su borse di studio, premi per tesi di laurea, contributi per l'impianto dello studio e sussidi, è stato rinviato ad altra adunanza. Ha, inoltre, presentato al Comitato Nazionale dei Delegati, unitamente al Comitato Ristretto Statuto, una proposta di integrazione dell'art. 3, comma 4 dello Statuto relativa all'introduzione dell'assistenza sanitaria integrativa. Tale proposta è stata approvata.

Il Comitato Ristretto Attività Professionale si è riunito n. 3 volte. Il Comitato Ristretto nell'adunanza del 20/9/96 ha presentato una relazione con la quale informa che intende sospendere i lavori in attesa di una chiarificazione legislativa. Nel corso del '97 le riunioni sono state finalizzate allo studio della normativa in corso di approvazione presso il Parlamento.

Il Comitato Ristretto Assetto Organizzativo si è riunito n. 2 volte. Il Comitato Ristretto nell'adunanza del 20/9/96 ha presentato una relazione ed una bozza di progetto di decentramento che in quella sede non è stata discussa. Nella seduta del 18-19/3/98 ha formulato una proposta di istituzionalizzazione dei rapporti con gli Ordini, sulla scia dell'esperimento pilota, proposta che non è stata approvata dal Comitato Nazionale dei Delegati.

Il Comitato Ristretto Assicurazioni si è riunito n. 3 volte. Ha presentato un elaborato al Comitato Nazionale dei Delegati nella seduta dell'11/4 e 8-9/5/97 sulla polizza relativa alla tutela giudiziaria e sulle polizze assicurative per responsabilità civile e professionale, anche in dipendenza della legge Merloni. Tale argomento è ora all'attenzione del Consiglio di

Amministrazione per l'attuazione. In tal senso sono state contattate alcune idonee Compagnie di Assicurazione.

E' stato prodotto dal Comitato Ristretto anche un elaborato relativo alle convenzioni alberghiere, non ancora discusso.

Il Comitato Ristretto Patrimonio si è riunito n.7 volte. Ha presentato un elaborato riguardante gli indirizzi sugli investimenti e in seguito nell'Adunanza del 5/12/97 del Comitato Nazionale un'altro documento affrontando problematiche quali i criteri per gli investimenti, tipologie esemplificative di investimento e di gestione patrimoniale. Il documento non è stato votato ma ha costituito, assieme ad uno studio del Consiglio di Amministrazione, base per la scelta di nuove forme di investimento, poi deliberate dal Comitato Nazionale dei Delegati il 15-16/1/1998.

LE INIZIATIVE DI INARCASSA NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO

* *Dirigenti*

Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto opportuno far riferimento a modelli gestionali nuovi ed adeguati alla caratteristica privata dell'Ente per la conduzione dei servizi di Inarcassa. Di conseguenza, a seguito di preselezioni operate da società specializzata, è stato nominato il nuovo Direttore Generale ed assunti quattro nuovi Dirigenti, tutti con contratto a tempo determinato, in sostituzione di altrettanti Dirigenti cessati dal servizio.

* *Ufficio Studi*

L'esigenza di migliorare i rapporti con Amministrazioni ed Organismi esterni alla Cassa, con i quali essa intrattiene contatti istituzionali, correlati alla Presidenza, ha condotto alla costituzione di un ufficio studi, nel quale per il momento opera un esperto attuario che sta provvedendo alla raccolta e catalogazione di dati, studi e ricerche collegati alle attività previdenziali ed al monitoraggio della tipologia di attività degli nostri iscritti.

* *Organizzazione Servizi istituzionali*

Il miglioramento del servizio reso da Inarcassa ai suoi iscritti e dei rapporti dell'Ente con l'esterno passa naturalmente attraverso una maggiore efficienza degli uffici. Quindi, in relazione

ai servizi istituzionali, il Consiglio di Amministrazione ha conferito incarico ad una società esperta nel settore per un intervento di riorganizzazione in stretta collaborazione con i dipendenti della Cassa.

Dagli ultimi mesi del 1997 il rapporto con gli iscritti sta procedendo verso l'assunzione di una nuova fisionomia. Uno sforzo organizzativo è volto a considerare l'iscritto al centro dei processi lavorativi. Iniziative di snellimento e velocizzazione, accorpamento delle procedure hanno condotto a primi risultati positivi, divenuti più significativi nel primo trimestre del 1998.

La gestione dei fenomeni ordinari, derivanti di norma dall'attivazione diretta dei professionisti, e delle procedure periodiche, risulta stabilmente sotto controllo con graduale riduzione dei tempi di risposta all'utenza, nell'ottica del potenziamento dei rapporti con l'esterno. Il tempo medio di iscrizione nei primi mesi del 1998 è pari a 60 giorni dalla data della domanda.

Particolare attenzione viene posta alla adozione dei provvedimenti incidenti sulla consistenza dell'utenza potenziale (iscrizioni, cancellazioni), primo essenziale elemento per la valutazione della situazione finanziaria dell'Ente, sia nella sua realtà attuale, sia nelle sue prospettive future.

Nella logica dei servizi volti ad una puntuale assistenza per scelte previdenziali complementari al rapporto obbligatorio, è stato dato avvio a specifiche iniziative, grazie alle quali si è raggiunta la messa a regime delle ricongiunzioni e ci si sta muovendo verso analoghi risultati per i riscatti.

Anche per le altre attività sarà perseguita una informazione specifica, vista come un modo per "accompagnare" ogni associato nel proprio percorso previdenziale.

Anche le prestazioni hanno raggiunto un buon livello di efficienza, garantendo la liquidazione delle pensioni in un arco temporale medio di 60 giorni.

• Progetto SINIA

Nel corso degli ultimi mesi dell'anno 1997 è stato stipulato, con il RTI, un atto aggiuntivo al contratto SINIA che regola in modo innovativo la parte relativa al software applicativo.

Tale atto è stato concepito nel quadro di una gestione dinamica del progetto, indispensabile per il successo dell'operazione.

Le modifiche apportate con tale intervento sono state di duplice natura:

- a) da una parte rispondere alla necessità di adeguare le procedure applicative alla mutata struttura dell'Ente per recuperare più possibile i tempi di esecuzione del progetto;
- b) dall'altra porre le condizioni per la corretta esecuzione ed accettazione da parte dell'utente del software applicativo.

a) Per soddisfare la prima necessità, è stata diminuita la predisposizione diretta di software applicativo del progetto SINIA, sostituendo alcuni sottosistemi con software standard in licenza d'uso. Per quanto riguarda le aree contabilità e personale si è provveduto ad implementare i programmi in licenza d'uso già esistenti, sfruttando così la confidenzialità già acquisita da parte degli utenti, mentre per il progetto di software gestione titoli e gestione patrimonio sono in atto le gare per il loro acquisto. In secondo luogo sono state previste nuove funzionalità per le procedure istituzionali in modo da renderle onnicomprensive delle nuove esigenze emerse. Sono stati creati team di lavoro misto tra i vari fornitori per garantire compatibilità ed integrabilità tra i sottosistemi.

b) Per quanto attiene al secondo aspetto sono state modificate le modalità di realizzazione del software applicativo in modo da:

- sottoporre il software realizzato ad un test continuo da parte degli utenti, sempre nella salvaguardia delle garanzie e degli effetti previsti dal collaudo finale;
- definire con maggiore analiticità l'iter realizzativo, in modo da evitare incertezze interpretative;
- definire in modo puntuale i "tempi" e le responsabilità delle varie fasi previste in modo da contenere tutto il processo in un periodo certo e controllabile.

In tal modo si sono poste le basi per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- gestione della fase terminale della informatizzazione dell'Ente prevista per la fine del 1998;
- profondo coinvolgimento del personale di tutti i Servizi e acquisizione della consapevolezza delle potenzialità offerte dal nuovo sistema per sfruttarle al meglio;
- completa automazione di tutte le attività dell'Ente e della loro integrazione in un sistema unico.

Nel corso del 1997 la voce immobilizzazione immateriali ha registrato investimenti per Lm. 971 contabilizzando la parte di stato avanzamento lavori consegnata, mentre nel conto economico sono state contabilizzate Lm. 982 nella voce servizi diversi relative ai costi di manutenzione.

** Comunicazioni:*

Sono state intraprese nel corso del 1997 diverse iniziative finalizzate al miglioramento della comunicazione con gli iscritti ad Inarcassa. E' stata avviata una **collaborazione con gli Ordini professionali** degli Ingegneri e degli Architetti nelle attività di informazione ed assistenza agli iscritti in materia pensionistica e contributiva; tale attività si è esplicata in una fase sperimentale che ha coinvolto per sei mesi 30 Ordini.

L'esperienza maturata sarà utile ad un ulteriore miglioramento della qualità del rapporto InarCassa-Iscritti anche attraverso gli Ordini ed i Sindacati di categoria.

E' stato costituito l'Ufficio Comunicazioni e Immagine, con il compito di curare in collaborazione con i Servizi istituzionali le iniziative per il miglioramento della comunicazione nei confronti degli associati.

Per facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli iscritti, è entrato definitivamente in funzione il sistema "call center" che consente di acquisire telefonicamente notizie utili su contributi e prestazioni erogate da Inarcassa nonché di accedere direttamente alla consultazione dell'estratto conto della propria posizione, mediante un codice di accesso personale.

E' stato inoltre varato il "progetto cortesia", il cui obiettivo è quello di rispondere a tutte le telefonate in entrata fornendo all'iscritto una risposta circostanziata sullo stato della propria pratica o immediatamente o nell'arco temporale di 48 ore dalla richiesta. La capacità di assorbire le telefonate in entrata è passata da una media di circa 1.000 al mese ad una media attuale di 2.200 al mese.

ASPETTI ECONOMICI/PATRIMONIALI DELLA GESTIONE

Qui di seguito sono illustrati i dati più significativi, riclassificando gli schemi del conto economico e dello stato patrimoniale dell'esercizio chiuso al 31/12/97, paragonando gli stessi con il preventivo 1997 e il consuntivo 1996.

conto economico riclassificato 1997					
	preventivo 1997	consuntivo 1997	consuntivo 1996	var. prev./ costo	var. cons. 97/96
Proventi del servizio	313.910	391.144	349.864	77.234	41.280
contributi	269.575	351.360	312.648	81.785	38.712
canoni di locazione	38.597	35.528	33.278 -	3.069	2.250
proventi diversi	5.738	4.256	3.938 -	1.482	318
Costi del servizio	311.202	328.310	287.219	17.108	41.091
prestazioni	250.190	245.364	213.216 -	4.826	32.148
servizi diversi	21.952	17.444	13.467 -	4.508	3.977
costi del personale	18.607	16.328	25.256 -	2.279 -	8.928
ammortamenti e accantonamenti	13.216	42.092	23.823	28.876	18.269
materiale di consumo	660	558	776 -	102 -	218
oneri diversi di gestione	6.577	6.524	10.681 -	53 -	4.157
Proventi ed oneri finanziari	177.999	145.879	170.478 -	32.120 -	24.599
interessi ed oneri	177.999	144.240	175.067 -	33.759 -	30.827
rettifiche di valore	-	1.639 -	4.589	1.639	6.228
Proventi ed oneri straordinari	210 -	7.813	34.775 -	8.023 -	42.588
Imposte dell'esercizio	13.500	12.837	12.494 -	663 -	343
Avanzo economico	167.417	188.063	255.404	20.646 -	67.341

Tabella 2: Conto economico riclassificato preventivo 97- consuntivi 96 e 97