

**COMMISSIONE PARLAMENTARE
DI CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ DEGLI ENTI GESTORI
DI FORME OBBLIGATORIE DI PREVIDENZA
E ASSISTENZA SOCIALE**

RESOCONTO STENOGRAFICO

INDAGINE CONOSCITIVA

5.

SEDUTA DI MARTEDÌ 7 MAGGIO 2002

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE FRANCESCO MARIA AMORUSO

**COMMISSIONE PARLAMENTARE
DI CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ DEGLI
ENTI GESTORI DI FORME OBBLIGATORIE
DI PREVIDENZA E ASSISTENZA SOCIALE**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

5.

SEDUTA DI MARTEDÌ 7 MAGGIO 2002

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE FRANCESCO MARIA AMORUSO

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Audizione del ministro per l'innovazione e le tecnologie, Lucio Stanca:	
Amoruso Francesco Maria, <i>Presidente</i>	3	Amoruso Francesco Maria, <i>Presidente</i> .	3, 7, 11, 13
INDAGINE CONOSCITIVA SULLA GESTIONE DELLE FORME OBBLIGATORIE DI PREVIDENZA E DI ASSISTENZA SOCIALE DA PARTE DEGLI ENTI PREPOSTI E SULLE PROSPETTIVE DI RIFORMA NAZIONALE E COMUNITARIA DELLA DISCIPLINA RELATIVA		Duilio Lino (MARGH-U)	9, 10
		Pizzinato Antonio (DS-U)	4, 8, 10
		Stanca Lucio, <i>Ministro per l'innovazione e le tecnologie</i>	3, 4, 11
		ALLEGATO: Schede di sintesi relative alla situazione di INPS, INPDAP e INAIL	15

La seduta comincia alle 13,40.

(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso.

(Così rimane stabilito).

Audizione del ministro per l'innovazione e le tecnologie, Lucio Stanca.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla gestione delle forme obbligatorie di previdenza e di assistenza sociale da parte degli enti preposti e sulle prospettive di riforma nazionale e comunitaria della disciplina relativa, l'audizione del ministro per l'innovazione e le tecnologie, ingegnere Lucio Stanca.

Anzitutto devo ringraziare il ministro Stanca per la sua disponibilità ad intervenire oggi presso la nostra Commissione; sottolineo che in questa occasione affronteremo delle tematiche, certamente importanti, inerenti ai processi di innovazione tecnologica con particolare riferimento, ovviamente, agli enti di previdenza. Le banche dati degli enti previdenziali sono per molti aspetti di assoluta rilevanza, sia perché coinvolgono dati che interessano la quasi totalità dei cittadini (quando parliamo di sistema previdenziale esteso a tutti i settori ci riferiamo a quasi tutti i cittadini italiani), sia per la tipologia dei

dati conservati nonché per l'interconnessione con gli altri sistemi informativi, sia pubblici sia privati. Su quest'ultimo aspetto forse saranno auspicabili ed interessanti ulteriori informazioni o valutazioni, anche in relazione agli argomenti discussi nelle nostre ultime sedute.

Ricordo, ad esempio, che con il presidente dell'INPS abbiamo affrontato il problema importante e spinoso delle pensioni minime. Al riguardo si è discusso sul perché a tutt'oggi non esista un dato certo sul numero degli aventi diritto all'adeguamento delle stesse; probabilmente perché manca una fase di interconnessione tra l'INPS ed il Ministero dell'economia e delle finanze. Forse da una comparazione dei dati si sarebbe potuto ottenere immediatamente un quadro della situazione degli aventi diritto all'adeguamento. Si tratta di una valutazione importante che spero possa essere oggetto di discussione nella seduta odierna.

Do ora la parola al ministro Stanca per la sua relazione introduttiva.

LUCIO STANCA, *Ministro per l'innovazione e le tecnologie*. Ringrazio anch'io il presidente per l'invito rivoltomi ad intervenire presso la Commissione per discutere dello stato dell'innovazione tecnologica, cioè dell'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'ambito degli enti previdenziali. Prima di svolgere la mia relazione sottolineo che sono accompagnato dall'ingegnere Stefano Isgrò, membro dell'AIPA, del quale mi sono avvalso ai fini della formazione di un quadro più completo della situazione e che, se necessario, mi coadiuverà nel corso di questa audizione qualora si dovessero affrontare alcuni argomenti nel dettaglio.

Gli enti di previdenza, oggetto della presente audizione, sono sei, di cui cinque

assicurano i trattamenti pensionistici di anzianità e vecchiaia (INPS per i dipendenti di imprese private, INPDAL per i dirigenti di imprese industriali, ENPALS per i dipendenti del settore dello spettacolo, IPSEMA per i dipendenti del settore marittimo e INPDAP per i dipendenti dello Stato e degli enti locali) ed uno, l'INAIL, che assicura i lavoratori contro il rischio di infortuni sul lavoro. I sei enti, complessivamente, gestiscono circa 40 milioni di posizioni assicurative ed erogano 21 milioni tra prestazioni pensionistiche e rendite, utilizzando in totale circa 55.000 dipendenti.

Nel 2000, i sei enti previdenziali hanno assunto complessivamente impegni di spesa nei confronti di terzi, limitatamente al settore informatico, per circa 242 milioni di euro. Gli addetti al settore utilizzati in totale nei sei enti sono stati 2.500. Il costo complessivo dell'informatica per questi enti, considerando anche quello del personale addetto, è stimato per il 2000 pari a circa 367 milioni di euro.

Ai fini della presente audizione si ritiene di dover concentrare l'attenzione sui tre enti principali: INPS, INPDAP e INAIL, che, rispetto al totale degli enti previdenziali, rappresentano da soli il 97 per cento delle prestazioni erogate, il 94 per cento della spesa per l'informatica ed utilizzano il 98 per cento del personale addetto al settore informatico.

L'architettura organizzativa dei sistemi informativi di questi tre enti è sostanzialmente identica ed è distribuita su tre livelli, in analogia con la struttura sul territorio degli enti stessi: una sede centrale, dove risiedono i grandi elaboratori, con una potenza complessiva di oltre 6.100 *mips* (mi dispiace dover ricorrere a una terminologia estremamente tecnica ma non vi è altro modo per illustrare in termini precisi questa potenza di calcolo), e gli archivi di interesse nazionale e dove vengono eseguite le elaborazioni massive; vi sono poi le sedi territoriali a livello regionale e/o provinciale connesse alla sede centrale, i cui sistemi dipartimentali (circa 1.240) ospitano le applicazioni di uso locale, ed infine vi sono le sedi ope-

rativa sul territorio, con un totale di 49.000 posti di lavoro connessi alle sedi territoriali.

Le postazioni di lavoro coprono oltre il 90 per cento del personale «informatizzabile» e comprendono tutte un *personal computer*. Oltre il 90 per cento delle postazioni sono collegate in reti locali ed accedono a reti Intranet, ad Internet ed ai servizi di posta elettronica. Per i servizi trasmissivi gli enti si avvalgono dei servizi della rete unitaria della pubblica amministrazione.

Tutti e tre gli enti stanno rinnovando molte parti del loro sistema informativo e la piattaforma tecnologica sulla quale esso poggia, per adeguarle alle nuove attività da svolgere derivanti da modifiche nella missione istituzionale ed al maggiore carico di lavoro conseguente, ma anche per migrarle verso sistemi aperti in architettura *client-server* e *web oriented*. Devo usare ancora termini in lingua inglese ma la definizione *client-server* si può tradurre in «cliente-servente» ed in ogni caso si sa cosa voglia dire.

ANTONIO PIZZINATO. Sui termini tecnici siamo analfabeti!

LUCIO STANCA, *Ministro per l'innovazione e le tecnologie*. Purtroppo nella tecnologia e nel mondo scientifico l'inglese è la lingua dominante; i francesi traducono tutto ma forse perdono in precisione.

Tra i progetti più rilevanti per il funzionamento degli enti, in corso di realizzazione od in via di completamento, vi sono lo sviluppo del sistema di gestione delle risorse umane, basato su prodotti *ERP* (INAIL), del sistema di controllo di gestione e contabilità analitica (INPS, INAIL ed INPDAP), la costituzione di banche dati, le cosiddette *datawarehouse*, e di diversi *data smart* specializzati (sistemi «intelligenti» di utilizzo delle informazioni) a supporto della pianificazione e controllo (INAIL ed INPS), l'introduzione del protocollo informatico e dei sistemi di gestione documentale (INAIL ed INPS), lo sviluppo di sistemi di gestione della sicurezza logica dei dati e delle applicazioni

(INPS). Vi è quindi una serie di applicazioni molto importanti in corso di sviluppo e di implementazione.

Un progetto di interoperabilità di particolare rilevanza in corso di avviamento è quello dei servizi integrati alle imprese — registro agenti economici, che realizza la cooperazione applicativa tra INAIL, INPS e camere di commercio (a cui recentemente si è aggiunto il Ministero dell'economia e delle finanze), che consente agli operatori economici di comunicare i dati che li riguardano una sola volta a tutti gli enti, riducendo l'onere burocratico e migliorando la qualità dei dati. Il progetto è attualmente in sperimentazione e sarà operativo subito dopo l'estate. Tra i principali progetti in corso di sviluppo o già in esercizio possono ancora segnalarsi il monitoraggio sugli appalti pubblici, realizzato dall'INAIL in cooperazione con l'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici, che prevede di realizzare un sistema che consenta di seguire l'intera filiera degli appalti pubblici al fine di prevenire e di controllare il lavoro sommerso; la denuncia nominativa assicurati e la denuncia nominativa infortuni, realizzate dall'INAIL in attuazione del decreto legislativo n. 38 del 2000; il casellario centrale infortuni (presso l'INAIL); infine, il pagamento unificato di rendite INAIL e prestazioni INPS.

Gli enti considerano un obiettivo primario rendere disponibili all'utenza via Internet i principali servizi. I siti dei tre enti offrono all'utenza servizi sia informativi sia interattivi. Tuttavia, i servizi interattivi attualmente erogati sono ancora pochi. Tutti i siti si articolano in una sezione di comunicazione istituzionale ed in una ampia sezione che riporta la normativa e le circolari che riguardano i procedimenti amministrativi. INPS ed INAIL stanno realizzando un portale che costituirà la infrastruttura di accesso facilitato ai servizi ed hanno anche posto particolare attenzione per assicurare, nella progettazione dei siti, il rispetto degli standard di accessibilità per i disabili emessi con la *web accessibility initiative* (WAI) dal *world wide web consortium* (W3C).

Per superare il fenomeno del *digital divide* gli enti hanno attivato anche uno o più *call center* che consentono all'utenza di ottenere telefonicamente informazioni, documenti e servizi personalizzati. È stata progettata la unificazione a breve in una sola struttura di assistenza dei diversi *call center* attualmente operanti.

I tre istituti presentano complessivamente un livello di automazione particolarmente elevato ed una buona qualità nei servizi erogati, soprattutto INPS ed INAIL, mentre presso l'INPDAP è ancora in corso il processo di integrazione delle diverse realtà confluite nell'ente al momento della sua costituzione.

Al termine della audizione lascerò a questa Commissione, oltre al testo della mia relazione, tre schede dettagliate relative ai tre istituti previdenziali (*vedi allegato*) in modo che al riguardo possiate disporre di una fotografia della situazione molto più completa di quanto risulti dal mio intervento.

Occorre, tuttavia, formulare alcune considerazioni di ordine generale che riguardano tutti gli enti di previdenza ed in particolare i tre principali. Nello sviluppo del loro processo di automazione essi hanno puntato su un uso strumentale dell'informatica, volto a rendere, con un ampio ricorso alla telematica, maggiormente rapide, razionali ed efficaci le procedure esistenti. Tuttavia, il più delle volte ciò è avvenuto senza reingegnerizzare i procedimenti amministrativi e senza sottoporli ad un riesame critico per adeguarli alle possibilità della tecnologia, con la conseguenza che non tutti gli obiettivi possibili di miglioramento sono stati raggiunti. Al fine di massimizzare l'efficacia della innovazione tecnologica è necessario, infatti, riorientare l'organizzazione ed i processi interni degli enti previdenziali, così come, in generale, quelli di tutte le amministrazioni pubbliche, per spingerli ad erogare servizi che, riducendo gli oneri burocratici, rispondano meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese. I processi attuali, nella maggior parte dei casi, tendono ad utilizzare i cittadini e le imprese per sopperire a carenze dei si-

stemi informatici pubblici, riversando su di essi la responsabilità di dichiarazioni su dati che gli enti dovrebbero già detenere ma che non riescono ad aggiornare tempestivamente o ad integrare tra di loro.

L'apparato degli enti previdenziali è sicuramente tra gli oneri burocratici più significativi. Negli ultimi anni sono state introdotte, in questo settore, importanti innovazioni unificando i sistemi di pagamento e di acquisizione delle informazioni con quelli del settore fiscale ma l'onere per le imprese, così come per i cittadini, non si è ridotto di molto e la qualità dei dati, ancora prevalentemente legata a metodi obsoleti di acquisizione cartacea, è scarsa, genera contenzioso e presenta ritardi. Per ottenere un effettivo miglioramento nel rapporto tra enti, cittadini ed imprese, quindi, non è più sufficiente investire in infrastrutture tecnologiche, nel miglioramento delle applicazioni, nello sviluppo di siti *web* e *call center* ma occorre anche rivedere i processi amministrativi alla base dei servizi erogati ed utilizzare la tecnologia come fattore abilitante del cambiamento. Peraltro, diversi progetti avviati recentemente dagli enti si muovono nella direzione della integrazione tra organizzazione e tecnologia.

È evidente, inoltre, come i progetti di cambiamento debbano essere sviluppati tenendo conto dei soggetti cui sono destinati. Quelli orientati alle imprese possono essere, infatti, tecnologicamente avanzati, mentre quelli orientati ai cittadini non possono non risentire del fenomeno del *digital divide* e, pertanto, debbono prevedere ancora, e a lungo, la coesistenza, accanto alla rete Internet, dei metodi tradizionali di comunicazione.

Dunque, a mio avviso, gli obiettivi più rilevanti da raggiungere con la reingegnerizzazione dei processi devono consistere: nell'attribuzione di certezza e tempestività ai pagamenti ed alle informazioni; nella riduzione dell'onere burocratico per le imprese ed i cittadini; nel miglioramento delle modalità di erogazione delle prestazioni; nel miglioramento della qualità dei

dati detenuti dagli istituti previdenziali; nell'aumento della trasparenza; nella riduzione del contenzioso.

In ogni caso, la attuazione della reingegnerizzazione dei processi degli enti dovrebbe basarsi sulle seguenti aree prioritarie di miglioramento. La prima è quella della progressiva eliminazione della acquisizione di dati su supporti cartacei, attraverso la telematica e l'inversione del circuito trasmissivo, attualmente dal cittadino e dalle imprese agli enti e, in futuro, dagli enti alle imprese e al cittadino. Infatti, gli istituti già dispongono di buona parte delle informazioni che tuttora richiedono e potrebbero limitarsi a domandare ai cittadini ed alle imprese un aggiornamento dei dati di cui già sono in possesso aggiungendovi quelli necessari e completando il processo, anziché richiedere sempre e continuamente di comunicare tutte le informazioni. L'effetto ultimo di questa azione consiste, in definitiva, nel miglioramento della qualità dei dati e nella riduzione dell'onere burocratico che grava sulle imprese e sui cittadini.

La seconda area di miglioramento riguarda l'interazione dei sistemi informativi fiscali con quelli previdenziali al fine di evitare la richiesta ai cittadini di informazioni già detenute dallo Stato, ad esempio per eliminare i moduli reddituali (i cosiddetti RED), le autocertificazioni e così via.

La terza area di possibile miglioramento è quella dell'elaborazione effettuata direttamente dagli enti, ove possibile, dei contributi previdenziali dovuti dai cittadini, per ridurre l'onere burocratico ed il contenzioso. Questo significa, ad esempio, l'eliminazione del pagamento dei contributi presso gli uffici postali (per gli agricoltori, le colf, per la prosecuzione volontaria, il riscatto di laurea e via dicendo) sostituito dall'invio di cartoline che dovranno essere completate con il solo dato quantitativo e l'autorizzazione all'incasso tramite addebito in conto corrente, che eviterà le code davanti agli sportelli postali e la necessità di conoscere le aliquote. Si potranno, cioè, comunicare queste infor-

mazioni al contribuente, il quale dovrà semplicemente indicare la quantità e concedere l'autorizzazione all'addebito.

La quarta area riguarda la diffusione a tutte le imprese ed ai cittadini dei dati previdenziali di loro interesse, ad esempio l'invio periodico degli estratti conto previdenziali.

La quinta area di possibile miglioramento è costituita dalla progressiva riduzione della copertura territoriale degli sportelli degli enti parallelamente all'incremento della acquisizione telematica delle informazioni ed all'introduzione di portali e di *call center* di servizio ai cittadini ed alle imprese. In sostanza, via via che si espande l'uso dell'infrastruttura tecnologica (sia essa rete, *call center* o altro) parallelamente si dovrebbe ridurre la presenza fisica tradizionale di tali enti.

L'ultima area di possibile miglioramento è rappresentata dall'introduzione di forme di pagamento delle pensioni in contanti mediante carte di prelevamento e pagamento non correlate a conti correnti bancari, al fine di ridurre le code agli sportelli ed aumentare la sicurezza dei pensionati che oggi riscuotono in contanti (attualmente sono così riscossi circa 83 dei 134 miliardi di euro).

In conclusione, raggiunto l'uso completo e diffuso della tecnologia, i punti ancora da risolvere - come già ricordato - riguardano i processi amministrativi che disciplinano i servizi erogati. La piattaforma tecnologica è stata creata: occorre ora sfruttarne a pieno le potenzialità. L'evoluzione tecnologica della pubblica amministrazione non può essere finalizzata al solo scopo di elaborare e fornire informazioni, ma deve consentire l'efficace erogazione di ogni tipo di servizi. Si tratta di uno sforzo da compiere non solo negli enti previdenziali, ma in tutta la pubblica amministrazione: consentire di avere transazioni sulla rete e non più fornire solo informazioni. È necessario, quindi, non solo informatizzare i procedimenti, che vanno peraltro rivisitati criticamente al fine di ridurre gli oneri burocratici per cittadini ed imprese, ma soprattutto consentire agli utenti di percepire l'ente come

un organismo al suo servizio e non viceversa: in sintesi, di interagire con la pubblica amministrazione in modo completo ed efficace. Mi riprometto pertanto di elaborare con gli enti e con i ministri competenti, in primo luogo con il ministro del lavoro e delle politiche sociali, le misure - anche normative - necessarie per assicurare la massima integrazione funzionale ed operativa degli enti previdenziali.

PRESIDENTE. Ringrazio il ministro per la sua esauriente relazione e colgo l'occasione per salutare anche l'ingegner Isgro, che ha accompagnato il ministro. Prima che i colleghi rivolgano eventuali domande al ministro vorrei rammentare due cose. Abbiamo avuto la possibilità di visitare la sede dell'INPS ed anche il suo centro informatico; siamo rimasti colpiti per come si stava organizzando la struttura, seppure in presenza di permanenti difficoltà oggettive, come ad esempio quella costituita dal rapporto con altre reti ed altri sistemi della pubblica amministrazione al fine di evitare la necessità di continue e complesse autocertificazioni; sono sicuro che il caso delle pensioni minime sia ben presente a tutti.

Quando invece abbiamo incontrato il consiglio di amministrazione dell'INPDAP uno dei problemi che ci sono stati esposti dal presidente nella sua relazione era costituito dal fatto che il sistema pubblico non avesse ancora realizzato un archivio unificato di dati relativi ai pubblici dipendenti per cui vi è a volte una difficoltà oggettiva da parte dell'ente di acquisire questi dati per poterli trattare ai fini pensionistici. Ciò genera gravi ritardi, anche di mesi, che certamente creano ai pensionati problemi, anche perché i lavoratori appartenenti alle fasce più basse hanno la necessità immediata di percepire la pensione per mantenere un livello di vita accettabile. Purtroppo tutto ciò riguardava in particolare le amministrazioni statali (perché negli enti locali è stato già stato predisposto un meccanismo informatico per poter accorpate tutti i dati), che si affidano ancora prevalentemente alla

ricostruzione cartacea delle carriere, con le susseguenti ovvie difficoltà di trasmissione dei dati all'ente affinché possa poi procedere alla liquidazione delle pensioni dei dipendenti.

Do ora la parola ai colleghi che vorranno intervenire per porre domande o richiedere chiarimenti.

ANTONIO PIZZINATO. Innanzitutto desidero ringraziare il ministro per le informazioni che ci ha fornito e per le ipotesi di lavoro che ha formulato. Mi permetto di rivolgere al ministro delle domande anche alla luce dello sviluppo che il sistema informatico sta avendo nelle pubbliche amministrazioni. Credo che il presidente Amoruso sottolineasse non a caso il fatto che l'ente previdenziale dei pubblici dipendenti, ad anni di distanza dalla sua realizzazione, sia ancora in affanno e costretto quindi ad usare i dati cartacei, se riesce ad acquisirli dalle pubbliche amministrazioni. Quando abbiamo ascoltato in questa sede il presidente dell'INPS, relativamente ai tempi delle pratiche ci siamo potuti rendere conto come il rapporto tra i tempi di espletamento delle stesse tra un ente e l'altro sia di cinque ad uno. Come è possibile che la pubblica amministrazione (che, attraverso il Ministero dell'economia e delle finanze, possiede tutte le informazioni sui cittadini italiani) non sia ancora nelle condizioni di consentire agli ex pubblici dipendenti di conoscere nel giusto tempo l'esito della loro pratica, senza dover attendere, come ho potuto personalmente constatare, anche tre o quattro anni per vedere risolta in maniera definitiva la loro posizione? Vorrei conoscere gli orientamenti del Governo a questo riguardo.

C'è un altro elemento che fa sorgere un interrogativo; in particolare, vi sono tre aspetti che necessitano permanentemente degli stessi dati che sono a disposizione delle pubbliche amministrazioni e riguardano tre settori di attività.

Innanzitutto, il soggetto che termina la scuola dell'obbligo si trova di fronte a dei possibili percorsi: o si occupa come dipendente o come lavoratore autonomo

oppure come lavoratore parasubordinato. Il dato relativo all'arco di tempo compreso tra la nascita e il momento in cui il soggetto viene avviato al lavoro dovrebbe essere a disposizione delle pubbliche amministrazioni direttamente attraverso il collegamento con le singole amministrazioni comunali oppure tramite i consorzi informatici dei comuni.

Un secondo aspetto; sulla base delle normative via via definite il cittadino deve essere tutelato dal punto di vista della integrità fisica e della salute; ciò vale sia per quei soggetti (compresi nella fascia d'età che va dai 18 ai 65 anni di età) che svolgono un lavoro subordinato, sia per i lavoratori autonomi (siano essi commercianti o artigiani o liberi professionisti) sia per coloro che svolgono attività domestiche senza alcun rapporto di dipendenza. I lavoratori dipendenti sono tutelati anche durante il periodo di « non lavoro », come nel caso di infortunio *in itinere*; in particolare, quello relativo agli incidenti stradali, cui fa espresso riferimento il ministro delle infrastrutture e dei trasporti, costituisce un altro dei dati di cui debbono disporre le pubbliche amministrazioni.

Un terzo aspetto è relativo alla previdenza, sia essa INPS, INPDAP o di altra tipologia. La domanda che intendo rivolgere oggi all'AIPA, ma che avevo già posto quando svolgevo altre funzioni, concerne il perché non si pensi, esistendo le potenzialità tecniche, di predisporre un casellario generale a cui si possa, per i tre aspetti prima citati, accedere in modo da favorire l'impiego, la tutela contro le malattie professionali e gli infortuni, e la previdenza. Perché non istituire un'unica banca dati? Si sta pensando di istituirla? Ciò consentirebbe al lavoratore, al cittadino e all'impresa di disporre di un riferimento nazionale a cui potersi rivolgere. A questo scopo potrei citare diversi esempi, ma mi limiterò ad uno solo: non si può notificare ad un invalido il certificato con cui gli viene riconosciuta la pensione se lo stesso è morto da un anno. Quando ciò accade significa che non esiste alcun rapporto tra chi ha il compito di spedire quel certificato e l'ufficio anagrafe

del comune dove risiedeva il soggetto in questione competente a rilasciare il certificato di morte. Mi chiedo se ciò sia ancora oggi possibile, tenuto conto delle potenzialità tecniche esistenti.

Inoltre una parte dei dati in questione non fa più riferimento alle norme relative alla autocertificazione oppure alla certificazione informatica; tuttavia, vi sono delle pubbliche amministrazioni che ancora continuano a richiedere ai cittadini dei dati anche se le norme non li prescrivono.

Il signor ministro suggeriva nel corso del suo intervento l'invio ai singoli soggetti dell'estratto contenente la situazione personale in ordine ai versamenti dei contributi; ma, se non vado errato, ciò è previsto da una norma del 1970 (ad esempio, quando maturai 43 anni di versamenti di contributi l'INPS, spontaneamente e non su mia richiesta, mi ha spedito l'estratto da cui si evinceva la mia situazione personale in termini di versamenti contributivi). Non so se ancora oggi l'INPS procede a tale invio; se non lo dovesse fare mi chiedo perché, tenuto conto che non mi risulta che tale norma sia stata abrogata.

Spesso sento ripetere che la colpa, in ordine alla mancata presentazione della domanda da parte di quei soggetti che percepiscono una pensione inferiore ad un milione di lire, sia da attribuire all'INPS, ai CAF o ai sindacati. Da semplice operaio ho sempre sostenuto che le norme adottate in sede di legge finanziaria rendevano di difficile realizzazione l'obiettivo a cui esse miravano, oltre al fatto che esse determinavano delle discriminazioni. Mi chiedo se il problema consista nella presenza di un'eccessiva burocratizzazione oppure se siano le norme adottate al riguardo che hanno creato queste difficoltà perché sono di difficile applicazione. In particolare, era stata avanzata al Senato (in Commissione bilancio) la proposta, al fine di giungere alla conoscenza effettiva del reddito del singolo soggetto, di accedere ai dati dell'archivio fiscale invece di prevedere la certificazione del reddito da parte di ogni potenziale beneficiario. Pertanto, oggi non ci si può pentire degli errori che testardamente sono stati com-

messi in passato anche perché non si è voluto recepire nessun suggerimento proveniente dall'opposizione mirante a rendere più semplice l'applicazione di tali norme. In particolare, nel mio intervento al Senato ho evidenziato come milioni di pensionati, nel momento in cui avrebbero ricevuto l'estratto senza percepire l'aumento della pensione, lo avrebbero doverosamente sottolineato. Ho formulato varie proposte, ma non si è mai voluto esaminarle con attenzione.

Vi è quindi un problema di sistema; per poter accedere a quei dati occorre una legge. Chi non l'ha voluta? Chi si è opposto? Il Governo, di cui fa parte proprio il ministro che oggi è stato qui invitato per fornire elementi utili per eventuali modifiche. Può anche darsi che i suggerimenti avanzati dall'opposizione non siano arrivati nel Consiglio dei ministri, perché tanto più che propaganda — dice il nostro Presidente del Consiglio — non sappiamo fare...

La ringrazio, signor ministro, se vorrà rispondere anche a questi ultimi quesiti, perché qualche volta i suggerimenti provenienti da chi si è occupato per decenni di tali aspetti possono essere utili anche a chi governa, se vengono presi in considerazione. Ringrazio ancora per l'attenzione.

LINO DUILIO. Ringrazio anch'io il ministro, al quale vorrei rivolgere alcune domande, chiedendo scusa in anticipo se fra queste ve ne sarà qualcuna relativa ad aspetti che il ministro ha già trattato all'inizio del suo intervento, non essendo stato possibile esser presente sin dall'inizio.

Vorrei, in primo luogo, chiedere se esista un progetto complessivo e integrato fra il ministero da lei presieduto e gli altri, ai fini dell'informatizzazione della pubblica amministrazione. Questo è, infatti, un discorso pervasivo e trasversale, che implica il coinvolgimento di competenze ministeriali diverse, che potrebbero rappresentare un aiuto laddove vi fosse sincronia, ma una complicazione nel caso contrario. Chiedo dunque al ministro se, al riguardo, già esista un progetto integrato,

concernente problematiche che attengono agli enti rientranti nella competenza della nostra Commissione e vigilati da alcuni ministeri. Chiedo inoltre se esista un progetto integrato che affronti gli aspetti problematici presenti all'interno dei ministeri, con riferimento ai rapporti esistenti tra gli stessi ed in vista delle sinergie che possono verificarsi, nonché dell'eliminazione di sprechi che nascono da procedure che a volte non dialogano tra loro, perché magari ci si avvale di aziende che non necessariamente consentono questo dialogo, anche dal punto di vista tecnico.

È, pertanto, necessario che si eliminino queste distonie e tali inconvenienti in un paese dove — certamente per responsabilità di tutti, ma soprattutto per ragioni di ordine culturale —, non si è ancora riusciti a comprendere che forse sarebbe il caso, grazie all'informatica, di rendere conoscibile in aeroporto l'orario dei treni, ad esempio, per evitare che la gente appena giunta in aeroporto debba affannarsi per capire a che ora partirà il treno o anche mettere in rete l'orario dei treni nella metropolitana, per evitare corse affannose dei lavoratori che scendono dalla metropolitana stessa per arrivare al binario, salvo poi scoprire che il treno è già partito oppure che c'era un buon lasso di tempo per poter magari prendere un caffè. Si tratta di aspetti che rientrano in una visione complessiva, di ordine culturale. Vorrei quindi sapere, rispetto ai problemi di fondo presenti all'interno di questi ministeri, se esista un progetto integrato e complessivo che non sia un libro dei sogni ma che possa essere concretamente praticabile.

Vorrei, inoltre, chiedere se si attui una sorta di monitoraggio dei progetti avviati all'interno delle diverse amministrazioni, in particolare con riferimento agli enti rientranti nella competenza della nostra Commissione; se esista cioè una cultura della verifica dei risultati che si ottengono o se questa si debba ancora introdurre. Credo, infatti, che uno dei problemi principali della pubblica amministrazione sia che i progetti vengono avviati, senza però

poi valutare se sono stati raggiunti dei risultati o se invece sono stati spesi inutilmente dei soldi.

Inoltre, per ricollegarmi ad una questione cui prima è stato fatto cenno, mi risulta che l'INPDAP, proprio per evitare i problemi relativi al caricamento dati (perché chiaramente se i dati non vengono immessi nelle macchine, non possono esserci nelle banche dati)...

ANTONIO PIZZINATO. Se i ministeri non li forniscono...!

LINO DUILIO. A questo volevo arrivare, perché vi è anche un problema di qualità nell'attività di caricamento dei dati. Al riguardo, colgo l'occasione per citare una sigla inglese: *GIGO* (*garbage in, garbage out*, cioè spazzatura in entrata, spazzatura in uscita). Il problema, quindi, non è solo relativo al caricamento dei dati, bensì anche alle modalità di tale caricamento. In proposito mi risulta che l'INPDAP abbia tentato di procurarsi autonomamente tali dati, mettendo a disposizione proprio personale presso le altre amministrazioni, piuttosto ritrose a fornirli e ciò proprio al fine di evitare i guai e i guasti di cui prima si parlava.

Vorrei quindi capire, rispetto al serio problema delle modalità di reperimento dei dati per informatizzare la pubblica amministrazione, se questo espediente dell'INPDAP sia estensibile, magari con provvedimenti anche legislativi, affinché si abbia la possibilità di procurarsi i dati che non arrivano.

Infine, poiché i problemi di cui stiamo parlando — mi esprimo in termini *bipartisan* — sono dovuti a questioni di natura culturale e quindi né di destra né di sinistra, bensì proprie di una cultura istituzionale che deve recepire l'esigenza e l'opportunità di una informatizzazione della pubblica amministrazione del nostro paese, vorrei sapere se vi siano iniziative in atto (o in previsione), da parte del ministero da lei diretto, utili a fornire un contributo alla crescita del tasso di acculturamento in materia, sia sul versante della scuola (ordinaria), sia su quello della

Scuola superiore di pubblica amministrazione.

PRESIDENTE. Non essendovi altri intervenuti, prima di dare la parola al ministro per la replica, vorrei cogliere l'occasione per formulargli anch'io una domanda. Vorrei sapere se vi è la possibilità che si realizzino sinergie tecnologiche tra gli enti, anche in funzione di una migliore razionalizzazione organizzativa, nonché di un risparmio dei costi. Tale aspetto è emerso, ad esempio, quando abbiamo dibattuto il famoso problema del *call center*. Sappiamo infatti che i tre enti principali avevano inizialmente proceduto in modo separato, mentre adesso è in atto un accorpamento, con un'inversione di tendenza al fine di realizzare un unico *call center*. Vorrei quindi sapere se si intende procedere in questa direzione.

Do ora la parola al ministro per la replica.

LUCIO STANCA, Ministro per l'innovazione e le tecnologie. Come ho sostenuto nella relazione, ed in modo più dettagliato nella scheda, la situazione dell'INPDAP è diversa da quelle dell'INPS e dell'INAIL, trovandosi le diverse realtà ereditate ancora in una fase di consolidamento, di integrazione e di razionalizzazione ed in uno stadio evolutivo differente non solo per la piattaforma e l'infrastruttura tecnologica, ma anche per lo sviluppo dei servizi. È stato posto, giustamente, in rilievo che i problemi non derivano esclusivamente dalla capacità dell'ente di compiere tale integrazione, ma anche dalla qualità e dalla quantità di processi informatizzati che si trovano a monte.

Sono anni che è in elaborazione l'ambizioso progetto di ridisegnare il sistema di gestione del personale della pubblica amministrazione, che è premessa fondamentale per ottenere a monte una maggiore qualità; sicuramente, l'INPDAP sconta alcuni ritardi dei sistemi informatici per la gestione dei dati dei dipendenti pubblici.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro la tecnologia consente — come anche il buonsenso — di creare un unico

grande casellario, salvando alcuni aspetti di *privacy*. Tale argomento affronta il problema fondamentale dell'integrazione di banche dati diverse, iniziando da quella principale dell'anagrafe. Tecnicamente potrebbe anche essere concepibile costruire un'unica anagrafe; tuttavia, nella pratica è sconsigliabile; in termini di garanzie e di responsabilità delle autonomie locali e dei servizi, probabilmente, sarebbe inopportuno; inoltre il Garante per la *privacy*, per quanto riguarda la necessità di porre in contatto le varie anagrafi, ha consentito solo di predisporre un « indice di puntamento », e non un consolidamento delle anagrafi stesse. Inoltre, senza discutere sulla complessità del progetto, tale tecnologia non comporterebbe una necessaria centralizzazione; infatti, la gestione unitaria può essere logica e non fisica, compiuta attraverso indici di puntamento e capacità di integrazione logica, che per l'INA, l'indice nazionale delle anagrafi, è in corso d'opera al fine di avere la circolarità delle informazioni tra le anagrafi, senza creare un'unica anagrafe di tutti i cittadini. È un grande sforzo, necessario anche per altre possibilità applicative, ma è soltanto una fase iniziale di implementazione; oltre che per l'anagrafe, lo stesso si può affermare per tutte le altre banche dati in merito agli aspetti previdenziali dei dipendenti e dei lavoratori autonomi.

Non credo che si debba perseguire un'ipotetica, anche se tecnicamente immaginabile, soluzione di un grande ed unico casellario. Lo sforzo da compiere, e la tecnologia può essere di aiuto, è di avere un'integrazione logica e non fisica delle banche dati, così da ottenere comunicazione e complementarietà.

Assicurata l'interoperabilità tra banche diverse, è chiaro che lo Stato può accedere a fonti differenti per proporre un servizio migliore al cittadino. Nel caso dell'innalzamento delle pensioni minime, ad esempio, si sarebbe potuto ottenere maggiore facilità nella comunicazione di dati dall'amministrazione al potenziale utente, evitando così di scaricare su quest'ultimo l'onere di fornire le informazioni necessarie.

Tale strada, da me indicata, richiederà anni, trattandosi di sforzi di razionalizzazione enormi; stiamo parlando, infatti, di grandi banche dati, ed assicurare un livello di interoperabilità, di integrazione, di prevenzione di duplicazioni e di errori, è un lavoro che va compiuto, ma non si risolve in poco tempo. Ho sollecitato il suo avvio; il lavoro sta progredendo, e nella mia relazione ho citato l'esempio interessante di semplificazione per le imprese per l'interazione e l'integrazione tra le varie banche dati (INPS, INAIL, Ministero dell'economia e delle finanze), che richiedono una sola volta le informazioni necessarie, distribuendole poi in *back office* a chi ne avesse necessità: come se lo Stato chiedesse una sola volta alle imprese ciò di cui ha bisogno. Concettualmente è evidente che è necessario seguire tale percorso, ma sul piano tecnico-realizzativo non si tratta di un'opera di pochi mesi. La dimensione e la complessità delle banche dati sono ai massimi livelli.

Bisogna compiere questo sforzo, ma è necessario essere realistici riguardo alle aspettative.

Per quanto riguarda l'esistenza di un progetto integrato, avere nominato, per la prima volta, un ministro responsabile di attuare una strategia coerente ed integrata è la prova evidente che avevamo bisogno di ciò. Molti paesi europei hanno già fatto ciò che l'Italia, finalmente, si accinge a realizzare. Non intendo essere polemico con il passato e riconosco che l'AIPA ha svolto un ruolo molto importante, ma si trattava di un ruolo tecnico. In questo caso l'integrazione è soprattutto strategica, di indirizzo e coordinamento e, come tale, non può che avere un rilievo politico.

L'incidenza attuale delle tecnologie, infatti, non riguarda semplicemente l'automazione dell'esistente — come ho già sottolineato anche nella relazione — ma può trasformare il modo di gestire la macchina amministrativa pubblica e, soprattutto, il rapporto con i clienti, cioè i cittadini e le imprese (che definisco clienti, perché debbono essere serviti). Avere una visione, una strategia, una capacità di indirizzo degli organi tecnici — che debbono conti-

nuare a svolgere il proprio ruolo — ha un rilievo politico. Per anni, in Italia, non vi è stata, anche a livello di massime istituzioni politiche, l'attribuzione di una chiara responsabilità di delineare una strategia, che non può che essere di integrazione. Lo sforzo da compiere è quello di fissare degli obiettivi e lavorare per il loro raggiungimento.

Per essere concreto farò qualche esempio. È stata realizzata in Italia una rete dell'amministrazione pubblica centrale, ma è necessario compiere un passo in avanti: creare una rete nazionale che colleghi tutte le realtà, le regioni, le province ed i comuni. Ciò ha una rilevanza particolare soprattutto all'interno di uno Stato federale, per raggiungere un'interoperabilità di connessione tra tutti i livelli della pubblica amministrazione. Un altro esempio è costituito dal fatto che, oggi, ogni amministrazione, centrale o locale, determina il modo di riconoscimento dell'utente attraverso carte, numeri segreti, nelle forme che ritiene più opportune. Manca, quindi, uno standard nazionale. Il progetto lanciato nel 1997 con la carta d'identità elettronica intendeva raggiungere proprio questo obiettivo, la realizzazione di uno standard, ma ciò non è avvenuto: gli italiani non possiedono una carta di identità elettronica, che rappresenterebbe lo standard per avere un unico metodo di riconoscimento digitale nel momento in cui un cittadino si rivolgesse alla pubblica amministrazione. La strategia attuale è quella di accelerare al massimo la disponibilità di un solo standard di riconoscimento digitale in luogo delle molte carte di comuni, regioni ed amministrazioni varie, così da semplificare la situazione per il cittadino. Mi riferisco a standard funzionali e non solo ad infrastrutture e standard tecnologici, ma potrei proseguire considerando anche applicazioni che dovrebbero essere comuni e condivise. L'informatica è uno strumento a disposizione delle varie amministrazioni, centrali o locali, in funzione delle proprie priorità. È necessario creare un quadro generale e normativo — in questo campo il paese ha sicuramente compiuto un passo in avanti

- ed anche di standard tecnologici e funzionali, ma bisogna lasciare alla responsabilità delle varie amministrazioni la definizione delle proprie priorità, data l'esistenza di esigenze differenti in relazione alle varie realtà. Questo bilanciamento è una sfida continua, ma rappresenta un preciso impegno.

Sono stati individuati dieci obiettivi strategici di legislatura che tutte le amministrazioni centrali devono realizzare; ogni pubblica amministrazione, inoltre, deve raggiungere i propri obiettivi, l'identificazione dei quali è stata richiesta per monitorare i risultati (questi ultimi, infatti, si misurano solo se gli obiettivi sono definiti). Perciò, sono stati in primo luogo definiti gli obiettivi per proseguire nel monitoraggio di congruità tecnica ed economica, fino ad oggi svolto efficacemente dall'AIPA, e per introdurre la valutazione dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati.

Per quanto riguarda l'alfabetizzazione informatica dei dipendenti pubblici il problema è più ampio: esiste, infatti, un problema di alfabetizzazione informatica dei cittadini. Oggi, un lavoratore che non sa utilizzare un computer è, in qualche modo, « handicappato » e se consideriamo il futuro sviluppo tecnologico dobbiamo preparare i lavoratori - quelli di oggi ed ancor più quelli di domani - ad essere maggiormente partecipi delle possibilità offerte dalla tecnologia informatica. Dobbiamo lavorare in primo luogo nel settore della scuola. La collega Moratti ha già definito, finalmente, nella riforma della scuola un processo di alfabetizzazione informatica - già esistente in quasi tutte le scuole dei paesi europei - iniziando dalla scuola primaria per proseguire con approfondimenti in quella secondaria sino a giungere all'università. Il *benchmarking*, cioè il confronto effettuato a livello europeo dalla commissione, indica che nella disponibilità di tecnologia (che è solo un presupposto non l'obiettivo, perché è necessario avere la tecnologia all'interno della scuola per usarla non solo a fini di alfabetizzazione ma anche come strumento di studio di altre materie) abbiamo un *gap* pesante nei confronti degli altri

paesi europei (anche per problemi di risorse finanziarie). Ma il discorso non deve essere limitato alla scuola. Uno dei dieci obiettivi posti per una strategia coerente della pubblica amministrazione centrale è la certificazione, entro la quattordicesima legislatura, della alfabetizzazione informatica di tutti i dipendenti pubblici che ne hanno bisogno, così da verificare il raggiungimento dei risultati, perseguibile solo attraverso un notevole investimento.

Anche nel mondo del lavoro è necessario assicurare un percorso simile. Sto studiando come estendere il più possibile uno strumento di qualificazione già presente in Italia, la cosiddetta patente di informatica, definita uno standard di qualificazione a livello europeo. Questo standard di qualificazione deve avere una diffusione maggiore.

Infine, per quanto riguarda la sinergia tra gli enti ho sollecitato, negli incontri con i presidenti dei tre maggiori enti, la ricerca, nel rispetto delle proprie responsabilità e dei propri ruoli, di una maggiore integrazione attraverso interoperabilità e scambi di informazione o integrazione anche di infrastrutture fisiche, come nel caso dei *call center*. Si tratta di opportunità che è necessario saper cogliere, non solo per esigenze di risparmio ed efficienza (di per sé necessarie), ma anche - e soprattutto - di semplificazione per gli utenti, così che possano avere un unico interfaccia nei rapporti con la pubblica amministrazione. L'organizzazione e l'articolazione dell'amministrazione non deve rappresentare un peso da « scaricare » sulle spalle del cittadino utente, ma deve rimanere una questione interna, che gestiremo anche grazie alla tecnologia.

La ricerca di una maggiore sinergia nei servizi e nelle infrastrutture deve continuare e - vi assicuro - vi è una grande disponibilità da parte dei maggiori enti di previdenza a proseguire su questa strada.

PRESIDENTE. Ringrazio il ministro Stanca per il suo intervento, che fornisce certamente un interessantissimo contributo alla nostra indagine conoscitiva. Sono convinto di potere affermare, come ha

ricordato anche il ministro, che il Governo, nell'aver voluto istituire un Ministero per l'innovazione e le tecnologie, è certamente andato nella direzione di armonizzare e modernizzare tutto il sistema, partendo dalla pubblica amministrazione per arrivare poi ai nostri enti di riferimento.

A conclusione di questa audizione, ricordo che come Commissione anche noi abbiamo dato un piccolo contributo a questo processo di modernizzazione creando un nostro sito al quale i cittadini possono liberamente accedere per conoscere le fonti che riguardano l'attività della Commissione, la sua composizione e anche verificarne i lavori; stiamo inoltre attivando un collegamento affinché tutti i cittadini possano scrivere al presidente ed

intervenire sulle tematiche del mondo della previdenza e degli enti soggetti al nostro controllo.

Ringrazio nuovamente i nostri ospiti, il ministro Stanca e l'ingegner Isgrò e tutti i colleghi intervenuti.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14,50.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

DOTT. VINCENZO ARISTA

*Licenziato per la stampa
il 22 maggio 2002.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

A L L E G A T O

Schede di sintesi relative alla situazione
di INPS, INPDAP e INAIL

SITUAZIONE INPS - Scheda di sintesi

LA MISSIONE ISTITUZIONALE

L'INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) è un Ente a carattere nazionale con personalità giuridica e gestione autonoma che gestisce la previdenza per i dipendenti delle imprese private, assicurando la riscossione dei contributi previdenziali dovuti dalle imprese e l'erogazione delle corrispondenti prestazioni pensionistiche agli aventi diritto ed ai titolari di pensioni sociali.

Al 31.12.2000 l'Istituto gestiva circa 24.800.000 posizioni assicurative di cui 18.900.000 relative a lavoratori dipendenti e 5.900.000 a lavoratori autonomi (artigiani, commercianti, parasubordinati e agricoli). Di tali posizioni assicurative circa 400.000 appartenevano ad extracomunitari. Alla stessa data le aziende attive iscritte erano circa 1.400.000 ed i pensionati circa 16.800.000 (per un totale di 22.000.000 di pensioni, comprese le rendite INAIL).

L'esercizio 2000 dell'Istituto si è chiuso con uscite complessive pari ad oltre 130 miliardi di Euro.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per i suoi compiti istituzionali l'INPS si avvale di circa 34.000 dipendenti distribuiti su una Direzione Generale a Roma, con compiti di indirizzo e controllo, e in una struttura territoriale composta da 155 sedi periferiche e 281 agenzie minori.

IL SISTEMA INFORMATIVO

La struttura

La struttura territoriale informatica dell'Istituto è organizzata su tre livelli: sistemi centrali, sistemi dipartimentali e posti di lavoro individuali.

Il sistema centrale, in ambiente mainframe, è basato su tre elaboratori per una potenza di circa 3.000 Mips. La potenza elaborativa è in via di potenziamento per portarla a circa 4.700 MIPS. Gli elaboratori centrali sono dedicati prevalentemente alle applicazioni su contributi e prestazioni, allo sviluppo delle nuove applicazioni, alla gestione e monitoraggio della rete, alla gestione delle grandi banche dati, alla regolazione dei flussi di traffico telematico con l'esterno, al governo della sicurezza e dei servizi telematici all'utenza. Il parco dischi, comune a tutti e tre gli elaboratori, ha una capacità complessiva di circa 13 terabytes.

I circa 400 sistemi dipartimentali di produzione dislocati presso le sedi periferiche, di cui oltre la metà attualmente in fase di consolidamento al centro, sono dedicati alla riscossione dei contributi ed erogazione delle prestazioni e alla gestione delle applicazioni relative alle aree "personale" e "contabilità". A questi si aggiungono 43 sistemi dipartimentali, per lo sviluppo nei due ambienti Unix e As400. Altri ancora supportano la posta elettronica, il *workflow* e l'intranet. Tutti i sistemi sono collegati in rete. Uno specifico sistema, denominato *isola ottica*, supporta le attività di acquisizione ottica dei dati (modelli DM/1, DM/2, 01/M, certificazioni di malattia ed altri).

I dati dell'Istituto sono organizzati in grandi banche dati istituzionali, di interesse nazionale (anagrafica unica, pensioni, assicurati, aziende), in dati aggregati e consolidati che consentono la circolarità delle informazioni in qualsiasi punto della rete interna ed esterna, in dati necessari allo scambio ed alle operazioni di controllo incrociato con altri enti.

Nel 2000 l'Istituto disponeva di circa 29.000 posti di lavoro, di cui il 90% connesso in rete locale con accesso ad internet ed ai servizi di posta elettronica.

Il sistema di trasmissione dati è basato sulla rete unitaria (RUPA). INPS ha acquisito anche i servizi aggiuntivi di interoperabilità.

Il numero di addetti IT dell'Istituto, a fine 2000, era di circa 1.700, di cui 350 alla Direzione Generale e circa 1.350 distribuiti nelle sedi periferiche.

I principali applicativi dell'Istituto

Le applicazioni maggiormente significative sono ripartite nell'area contributi, prestazioni ed amministrazione ed, in estrema sintesi, sono:

- contributi lavoratori agricoli (dipendenti ed autonomi) – aziende;
- contributi lavoratori dipendenti – aziende;
- contributi lavoratori autonomi (artigiani, commercianti e parasubordinati) – aziende;
- conto assicurativo;
- procedure di supporto alle attività istituzionali (vigilanza, trasferimento fondi, etc.);
- prestazioni pensionistiche, casellario dei pensionati;
- prestazioni non pensionistiche (malattie, maternità, cure, etc.);
- prestazioni sociali;
- gestione delle risorse umane;
- contabilità finanziaria, contabilità analitica e controllo di gestione.

L'Istituto sta provvedendo a riscrivere parte degli applicativi secondo un'ottica web oriented, anche al fine di interagire e cooperare con i corrispondenti sistemi delle altre pubbliche amministrazioni.

Il patrimonio applicativo alla fine del 2000 risultava composto complessivamente da circa 54.000 programmi per un totale di circa 50.000 Kloc.

L'Istituto sta avviando lo sviluppo di un sistema per la gestione della sicurezza dei dati e delle applicazioni nonché delle transazioni con altri soggetti.

Tra i progetti di interoperabilità in corso di sviluppo sono i *Servizi integrati alle imprese - Registro Agenti Economici*, che realizza la cooperazione applicativa tra INAIL, INPS e Camere di Commercio.

I servizi erogati via web e attraverso call center

Il sito dell'Istituto (www.inps.it) fornisce servizi sia di carattere informativo sia di tipo transazionale agli assistiti, alle aziende, ai patronati, alle associazioni di categoria e ai CAF. I servizi transazionali disponibili sono: l'estratto contributivo, la simulazione del calcolo della pensione, la richiesta di accredito del servizio di leva, l'acquisizione delle deleghe per i Patronati, la trasmissione delle denunce *DM10* e la visualizzazione del loro stato di elaborazione, la regolarizzazione dei contributi da condonare e la tariffazione per il settore agricolo, il calcolo dei contributi per i coltivatori diretti, coloni e mezzadri, il voto telematico per l'elezione dei rappresentanti dei lavoratori subordinati e la trasmissione del modello *RED* e *730* per i CAF. Inoltre è possibile stampare gli elenchi annuali e trimestrali degli operai a tempo determinato in agricoltura e ristampare i CUD dei pensionati e il modello *Obis/m*. Sempre sul sito è possibile prelevare il software per la compilazione delle dichiarazioni da inviare all'Istituto.

L'Istituto sta realizzando un portale che costituirà la infrastruttura unica di accesso facilitato on line ai servizi dell'Istituto.

Per gli utenti disabili è stato realizzato un sito wai.inps.it, conforme alle specifiche stabilite dall'organizzazione W3C (WAI-web accessibility initiative).

Per superare il "digital-divide" è stato avviato, a partire dalla metà del 2000, un servizio di call center che consente di ottenere informazioni, duplicati di documenti e servizi personalizzati. Il numero di richieste giornaliere alla fine del 2001 superava le 10.000.

I COSTI DI AUTOMAZIONE

L'Istituto ha assunto impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi nel 2000 pari a 92 milioni di Euro con una crescita del 13% rispetto al 1999. Il costo annuo complessivo per il 2000 dell'Istituto (personale interno più beni e servizi) può considerarsi in prima approssimazione pari a circa 177 milioni di Euro.

Assumendo come indicatore di settore il totale delle posizioni assicurative più le ditte attive, più le pensioni erogate ($24.800.000 + 1.400.000 + 16.800.000 = 43.000.000$) si ha un costo di 4,12 Euro per elemento unitario gestito.

Un altro indicatore utilizzabile può essere il costo di automazione per posto di lavoro che, in questo caso, risulta di 6.103 Euro/anno.

CONSIDERAZIONI GENERALI

L'Istituto presenta un livello di automazione particolarmente elevato ed una buona qualità e quantità nei servizi offerti tramite internet e call center agli assicurati ed alle imprese, soprattutto in un contesto in cui la pressione indotta dalle evoluzioni normative è continua ed i termini di attuazione sempre perentori. Per contro presenta indicatori di costi di automazione relativamente bassi sia in assoluto che nei confronti di altri Enti previdenziali.

Elementi di criticità possono essere rilevati nella ancora significativa acquisizione di modulistica cartacea che incide sulla qualità dei dati detenuti, nel ritardo che l'accorpamento della denuncia nominativa dei lavoratori con il 770 induce sulla disponibilità di dati aggiornati per l'imputazione alle singole posizioni dei contributi versati dalle imprese, nella scarsa integrazione con i dati tributari e nel disaccoppiamento tra trasferimento fondi e pagamento delle pensioni.

In merito per l'Istituto valgono le stesse considerazioni formulate a livello complessivo per l'intero settore previdenziale.

SITUAZIONE INPDAP - Scheda di sintesi

LA MISSIONE ISTITUZIONALE

INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza dei Dipendenti della Amministrazione Pubblica) è un ente di diritto pubblico istituito con il Decreto Legislativo n. 479 del 30 giugno 1994, sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e del Ministero del Tesoro. Costituisce l'unico polo pubblico previdenziale ed assistenziale per i dipendenti dello Stato e degli Enti Locali, avendo ereditato le attività di pertinenza di ENPAS (Ente Nazionale di previdenza ed assistenza per i dipendenti statali), INADEL (Istituto Nazionale per l'assistenza ai dipendenti degli enti locali), ENPDEP (Ente Nazionale di previdenza per i dipendenti da enti di diritto pubblico), e di amministrazione delle Casse Pensioni, prima gestite dalla Direzione Generale degli Istituti di Previdenza del Ministero del Tesoro. Nel 1999 è stato trasferito all'INPDAP il personale delle Direzioni Provinciali del Ministero del Tesoro addetto alla gestione delle Casse Pensioni.

Per gli iscritti all'Istituto INPDAP gestisce i trattamenti previdenziali (pensionistici e di fine rapporto), creditizi (prestiti e mutui) e sociali (Case Albergo per anziani, convitti, centri vacanze, assegni e borse di studio per i giovani).

INPDAP gestisce 4 milioni di posizioni assicurative e circa 2.500.000 posizioni pensionistiche. Eroga inoltre circa 110.000 ricongiunzioni, 300.000 prime liquidazioni e suppletive. Accende 200.000 prestiti a breve e lungo termine. Concede 67.000 borse di studio e sovvenziona 27.000 vacanze in Italia e all'estero.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per i suoi compiti INPDAP si avvale di 8.000 dipendenti. La struttura è articolata su tre livelli territoriali: centrale, compartimentale e provinciale. A Roma sono la Direzione Generale, le Direzioni Centrali, le Consulenze Professionali e gli Uffici Autonomi. Sul territorio sono le Direzioni Compartimentali e, in ogni capoluogo di provincia, gli Uffici Operativi

Il livello centrale esplica funzioni di programmazione, coordinamento, controllo, indirizzo normativo e organizzativo, nonché le funzioni strumentali finalizzate alla gestione complessiva dell'Istituto; al livello territoriale (provinciale) compete la responsabilità di gestione delle funzioni produttive e dei processi strumentali decentrati (governo del personale, registrazioni e controlli contabili, acquisti di rilevanza locale, processi ausiliari e di supporto, etc). Ai Compartimenti compete il coordinamento delle unità operative in sede locale, nonché la gestione del patrimonio immobiliare.

L'Istituto è dotato anche di Strutture sociali, suddivise in Case Albergo per anziani e in Convitti per giovani.

IL SISTEMA INFORMATIVO

La struttura

La struttura informatica INPDAP è in via di profonda riorganizzazione, per adeguarla ai cambiamenti organizzativi dell'Istituto. La struttura tecnologica attuale, basata su una avanzata architettura client/server, dispone, a livello centrale, di 3 mainframe per una potenza di calcolo di 98 Mips, con 253 Gbytes di capacità dei dischi, ma sono in corso di acquisizione un nuovo elaboratore UNIX con maggiori prestazioni (circa 500 mips) e un nuovo sistema di dischi.

I sistemi dipartimentali sono circa 230, con una capacità complessiva dei dischi pari a 8,8 Terabytes. Le postazioni di lavoro informatizzate sono circa 5.750, tutte appartenenti alla classe personal computer, pari a circa il 90% del numero del personale informatizzabile. Tutte le postazioni sono collegate in rete locale e accedono alla intranet, ad internet e ai

servizi di posta elettronica. INPDAP si avvale dei servizi trasmissivi e di interoperabilità RUPA.

Al 31.12.2000, il parco applicativi era composto di circa 4.700 Kloc. Le basi informative erano 10 per una occupazione di circa 800 Gbytes. Il numero di addetti al settore informatico era di circa 200 unità.

I principali applicativi dell'Istituto

Ad inizio gennaio 2002 l'Istituto ha messo in esercizio una parte del nuovo sistema applicativo, che permette la gestione delle aree Anagrafica Iscritti ed Enti, Contributi, Riscatti, Ricongiunzioni, Credito, Assicurazione Sociale Vita e Patrimonio immobiliare. Altre funzioni, tra le quali quelle relative a TFS (Trattamento di Fine Servizio – Buonuscite e IPS), TFR (Trattamento di Fine Rapporto), gestione borse di studio, Mutui ad Enti e Cooperative, erano state messe in esercizio nel corso del 2001. Sono in corso di sviluppo, e si prevede di completarle entro luglio-agosto 2002, le applicazioni relative al pagamento Pensioni ed alla Previdenza Complementare.

E' in corso di costituzione la Banca Dati Unificata dell'Istituto, nella quale confluiranno anche dati provenienti da altre Amministrazioni centrali e locali. E' stato effettuato un primo popolamento della banca dati per quanto riguarda gli iscritti delle Amministrazioni Statali (dati da RGS e DGSPT). In questo ambito sono state realizzate molte nuove applicazioni in ambiente Web per l'interazione diretta con le Amministrazioni e le associazioni di categoria (Patronati, CAF...).

Il nuovo sistema di contabilità e controllo di gestione, basato su una personalizzazione di SAP, è ormai a regime e conta circa 1.000 utenti.

I servizi erogati via web e attraverso call center

L'Istituto eroga attraverso il sito (www.inpdap.it) servizi sia informativi che interattivi. E' presente sul sito una sezione "INPDAP comunica", una sezione di FAQ (Frequently Asked Questions) ed una ampia sezione che riporta la normativa e le circolari che riguardano i procedimenti amministrativi dell'Istituto.

Tra i servizi interattivi ve ne sono di riservati ad utenti registrati ed altri di libera fruizione, come quelli che calcolano i mutui rilasciati agli Enti e Cooperative edilizie. Via web è disponibile il servizio interattivo di integrazione delle posizioni assicurative (ad oggi per i dipendenti Enti Locali). Si sta progettando il servizio che metterà a disposizione degli iscritti l'estratto conto.

A supporto dell'utenza esterna è attivo un call center raggiungibile via telefono componendo un numero verde. Il servizio è attivo da Ottobre 2001 e riceve circa 6.000 chiamate giornaliere.

I COSTI DI AUTOMAZIONE

L'Istituto ha assunto nel 2000 impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi pari a circa 33,8 milioni di Euro, con una diminuzione di circa il 30% rispetto al 1999. Il costo complessivo per il sistema informativo per il 2000 può essere posto pari, in prima approssimazione, a 43,8 milioni di Euro, considerando anche i costi del personale. Assumendo come indicatore di settore il numero delle posizioni previdenziali gestite più le pensioni erogate annualmente, le ricongiunzioni, le prime liquidazioni e suppletive, i prestiti a breve e lungo termine concessi, le borse di studio e le vacanze sovvenzionate, (per un totale di 7,2 milioni di elementi unitari gestiti), si ricava un costo di circa 6 Euro per elemento unitario gestito, a fronte di un sistema informativo meno complesso di quello di INPS. Un altro indicatore può essere il costo annuo per posto di lavoro gestito, che risulta pari a 7.617 Euro.

CONSIDERAZIONI GENERALI

L'Istituto sta attraversando un periodo di profondo rinnovamento organizzativo, nel quale la tecnologia informatica ha un ruolo decisivo. Perciò ha avviato numerosi progetti di sviluppo applicativo (riscrivendo praticamente tutte le applicazioni principali) e di potenziamento della piattaforma tecnologica.

In questo momento, l'Istituto sta consolidando il funzionamento di quanto acquisito e sta completando gli interventi pianificati, con l'obiettivo di essere del tutto operativo con il nuovo sistema informativo (inclusa la gestione delle Pensioni) entro giugno 2003. Le maggiori criticità sono legate ora al completamento delle procedure applicative relative all'area Pensioni, al popolamento della banca dati unificata dell'Istituto con dati corretti ed aggiornati, ed al mantenimento in esercizio di parte del vecchio ambiente fino al totale consolidamento del nuovo.

Rimane da affrontare il problema della esportazione su web di servizi interattivi per l'utenza, per il momento ancora carenti. In questo contesto appare necessario avviare al più presto progetti di introduzione di sistemi di gestione della documentazione, quali il protocollo informatico e la firma digitale, progetti per i quali l'Istituto ha realizzato uno studio di fattibilità.

Per dare efficacia al rinnovamento tecnologico, vanno inoltre approntati gli idonei strumenti e/o procedure per la gestione del sistema, formando anche le risorse interne sull'uso della tecnologia acquisita ed acquisendo le ulteriori professionalità necessarie.

Più avanzato appare il processo di riorganizzazione del back office, con l'introduzione dei sistemi di contabilità e controllo di gestione e la ridefinizione dei processi amministrativi secondo una logica "per processi".

Per INPDAP valgono inoltre le medesime considerazioni formulate a livello generale per gli altri Istituti.

SITUAZIONE INAIL - Scheda di sintesi

LA MISSIONE ISTITUZIONALE

L'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) è un Ente a carattere nazionale con personalità giuridica e gestione autonoma, che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli Infortuni sul lavoro per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati, tutelando il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa. INAIL eroga agli assicurati indennizzi o prestazioni sanitarie, anche attraverso 121 presidi ambulatoriali sul territorio. Inoltre, è compito di INAIL promuovere ed attuare iniziative volte a ridurre il fenomeno infortunistico, attraverso attività di monitoraggio sul territorio, informazione e consulenza alle piccole e medie imprese in materia di prevenzione, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e presta sostegno finanziario agli imprenditori che investono in sicurezza.

La recente normativa ha ampliato ed in parte modificato il campo d'azione dell'Istituto, dandogli carico di nuove categorie di assicurati (dirigenti, lavoratori parasubordinati, sportivi professionisti e dilettanti, casalinghe, lavoratori italiani nei paesi extracomunitari), e aumentandone l'impegno nella informazione, prevenzione, reinserimento professionale degli infortunati piuttosto che nella mera funzione assicurativa.

Alla data, l'istituto gestisce posizioni assicurative relative a circa 2.800.000 ditte. Le ditte possono aprire una posizione assicurativa per il proprio personale più volte entro un anno, in funzione del grado di rischio del lavoro da essi svolto. Negli ultimi due anni, la media annuale di assicurazioni accese è stata di 9 milioni. Delle ditte con cui Inail intrattiene rapporti assicurativi, il 46% appartiene al settore artigianato, il 37% al terziario, il 15% all'industria. Nell'anno, l'Istituto eroga circa 1.200.000 rendite.

INAIL ha chiuso l'esercizio finanziario 2000 con entrate pari a circa 11,6 miliardi di Euro ed uscite per circa 11,7 miliardi di Euro, con un disavanzo di circa 77 milioni di Euro

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per i suoi compiti istituzionali l'INAIL si avvale di circa 12.300 dipendenti, distribuiti in un livello centrale a Roma, con compiti d'indirizzo e controllo, ed una struttura territoriale composta di Direzioni Regionali e Interregionali con compiti d'indirizzo, coordinamento e controllo, e, a livello provinciale, di 192 sedi periferiche, di Centri Operativi Territoriali (COT) e di agenzie con compiti di governo per i servizi e prodotti all'utenza.

IL SISTEMA INFORMATIVO

La struttura

La struttura informatica INAIL è organizzata su tre livelli, la *direzione centrale per i servizi informativi e telecomunicazioni*, dove risiedono i grandi elaboratori (con una potenza complessiva di circa 3.000 MIPS) e gli archivi di interesse nazionale e vengono eseguite le elaborazioni massive, le *unità territoriali operative* (Direzioni Regionali e Sedi Locali), connesse alla direzione centrale, i cui sistemi elaborativi ospitano le applicazioni di uso locale e fungono da server per i centri operativi territoriali e le agenzie, i *centri operativi territoriali* con un certo numero di stazioni connesse alle unità territoriali. Nel territorio sono distribuiti oltre 760 sistemi dipartimentali.

Al 31.12.2000, il parco applicativi era composto di circa 8.500 Kloc. Il parco dischi aveva complessivamente una capacità di circa 17 terabytes. Le basi informative erano 52 per una occupazione di circa 2,3 terabytes. Il numero di addetti nel settore informatico era di circa 600 unità. L'Istituto dispone di circa 14.000 postazioni di lavoro informatizzate, tutte appartenenti alla classe personal computer, che coprono praticamente tutti i posti di lavoro informatizzabili. Tutte le postazioni sono collegate in rete locale e accedono alla intranet, ad

internet e ai servizi di posta elettronica. INAIL si avvale dei servizi trasmissivi e di interoperabilità RUPA, avendo anche acquisito i servizi addizionali per la interoperabilità.

I principali applicativi dell'Istituto

L'Istituto sta rinnovando sia il parco applicativi che la piattaforma tecnologica per adeguarli alle nuove attività da svolgere ed al maggiore carico di lavoro conseguente, e per migrarla verso sistemi aperti in architettura client-server. L'architettura prevede un parziale riaccentramento delle procedure più rilevanti ed un aggiornamento in tempo reale delle basi di dati centrali.

Tra i progetti rilevanti per il funzionamento dell'Istituto, in corso di realizzazione od in via di completamento, vanno segnalati lo sviluppo del sistema di gestione delle risorse umane, basato su prodotti ERP, del sistema di controllo di gestione e contabilità analitica, la costituzione del datawarehouse dell'Istituto e di diversi data mart specializzati (quasi tutti già collaudati), l'introduzione del protocollo informatico (in sperimentazione presso 148 sedi).

Tra i progetti di interoperabilità in corso di sviluppo sono i *Servizi integrati alle imprese - Registro Agenti Economici*, che realizza la cooperazione applicativa tra INAIL, INPS e Camere di Commercio, il *Monitoraggio appalti pubblici*, realizzato in cooperazione con l'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici, che prevede di realizzare un sistema che consenta di seguire l'intera filiera degli appalti pubblici al fine di prevenire e di controllare il lavoro sommerso, la *Denuncia nominativa assicurati e denuncia nominativa infortuni*, realizzato in attuazione del D.Lgs. 38/2000 e che comportano l'acquisizione di informazioni fino ad oggi mai raccolte su tutti gli assicurati, e la costituzione del casellario centrale infortuni, il pagamento unificato di rendite INAIL e prestazioni INPS, per cui a tutti i beneficiari di rendite INAIL è anche assicurata la possibilità di operare alcune variazioni di posizione presso sedi INPS.

I servizi erogati via web e attraverso call center

L'Istituto considera un obiettivo primario il rendere disponibili all'utenza via internet i principali servizi, attraverso uno specifico portale, per gestire il quale sta costituendo un apposito centro servizi. Attualmente, il sito dell'Istituto www.inail.it offre sia informazioni sui temi istituzionali affidati all'Istituto (prevenzione, sicurezza, assicurazione, cura, riabilitazione e reinserimento), sia alcuni servizi interattivi in rete offerti all'utenza. Sezioni informative specifiche sono dedicate a particolari categorie di utenza (casalinghe, pari opportunità) ed al casellario centrale infortuni (accessibile anche alle compagnie di assicurazione). E' presente una sezione di comunicazione istituzionale (INAIL, INAIL Comunica). Molto ampia è la sezione dedicata ai dati statistici, da cui è possibile accedere a diverse banche dati (banca dati degli infortuni, osservatorio assicurati, disabili, banca dati femminile).

La sezione interattiva del sito web costituisce lo sportello virtuale dell'Istituto a disposizione 24 ore su 24. Da questa connessione è possibile per gli utenti registrati consultare la situazione anagrafica e contabile riferita ai rapporti assicurativi delle aziende, ottenere attestati ed inviare e prelevare telematicamente, al momento solo per i grandi utenti (consulenti del lavoro, dottori commercialisti, ragionieri, ecc.), informazioni e files. Tra i servizi resi disponibili all'utenza esterna tramite il sito web vi sono l'inserimento in linea dei dati relativi alle nuove tipologie di assicurati e la compilazione della domanda di richiesta di finanziamenti per i progetti di prevenzione. Al sito istituzionale sono collegati i siti periferici delle Direzioni regionali (es: www.inail.it/emilia-romagna e www.inail.it/piemonte). I contenuti ed i servizi offerti non differiscono da quelli del sito INAIL istituzionale.

Nella progettazione del sito particolare attenzione è stata posta ad assicurare il rispetto degli standard di accessibilità WAI per i disabili

Per superare il digital divide l'Istituto, nel corso del 2000, ha attivato alcuni call center che consentono all'utenza di ottenere informazioni, documenti e servizi personalizzati.

Attualmente, INAIL utilizza largamente la intranet come canale di comunicazione interno e anche per alcune applicazioni di back office.

L'integrazione con banche dati esterne

L'Istituto sta provvedendo ad integrare le informazioni istituzionali in suo possesso con quelle presenti in banche dati istituzionali di diversi Enti della pubblica amministrazione (Inail, Inps, Istat, Casse Edili, Finanze, Infocamere, Enel, Questure, ecc.), adeguatamente aggiornate attraverso meccanismi e/o protocolli di comunicazione. Lo scopo è di incrociare i dati di varia natura e provenienza per ottenere informazioni aggregate, nonché reportistica specializzata da esporre su *web* e/o da esportare su supporto cartaceo.

I COSTI DI AUTOMAZIONE

L'Istituto ha assunto nel 2000 impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi pari a circa 104 milioni di Euro, con una crescita del 66% rispetto al 1999. Il costo complessivo per il sistema informativo per il 2000 può essere posto pari, in prima approssimazione, a 135 milioni di Euro, considerando anche i costi del personale. Assumendo come indicatore di settore il numero delle posizioni assicurative gestite in un anno, più le ditte attive gestite, più le rendite erogate (per un totale di 13 milioni di unità), si ricava un costo di 10 Euro per elemento unitario gestito, a fronte di un sistema informativo meno complesso di quello degli altri Enti previdenziali. Un altro indicatore può essere il costo annuo per posto di automazione gestito, pari a 9.643 Euro.

CONSIDERAZIONI GENERALI

L'Istituto presenta un livello di automazione particolarmente elevato ed una buona qualità nei servizi erogati, nonostante il loro numero e l'ampio volume di utenza. Ciò è frutto anche di una forte riorganizzazione, sia del sistema organizzativo che del sistema informatico ed informativo, avviata nell'ultimo biennio. Peraltro, INAIL presenta costi di automazione particolarmente elevati se raffrontati ad INPS, sia per elemento unitario gestito che per posto di lavoro gestito.

Quanto alle criticità in essere, è naturale che, in un contesto di ampio rinnovamento, il principale problema sia l'integrazione in tempi brevi dei diversi interventi attuati e l'integrazione tra le innovazioni tecnologiche ed applicative ed il sistema organizzativo e dei processi amministrativi.

Al momento, la migrazione delle applicazioni è in via di completamento, e l'Istituto prevede di completarla del tutto entro luglio-agosto 2002, allineandole al sistema informativo ed alla rinnovata piattaforma tecnologica, la cui messa in esercizio è pressoché completata.

Maggiori difficoltà sembrano persistere nella riorganizzazione del sistema di gestione documentale, soprattutto per motivi organizzativi piuttosto che tecnici. Una parte dei processi interni deve essere infatti ancora rivista per adeguarla alle innovazioni tecnologiche, l'introduzione del protocollo informatico è ancora in fase di sperimentazione in sedi pilota, molta modulistica deve essere ridefinita per adeguarla alla archiviazione ottica.

L'esportazione su *web* dei servizi all'utenza (interna ed esterna) è in corso di attuazione, ma richiede una profonda revisione organizzativa e procedurale del modo di operare delle strutture interne dell'Istituto, ancora da completare. L'Istituto intende facilitare l'accesso ai servizi costruendo un portale dei servizi on line, ancora da realizzare, così come è da realizzare il progettato centro servizi per la gestione del portale. Allo stato attuale è stata messa in produzione solo la intranet con molte funzioni propedeutiche al portale.

La scelta di fornire servizi on line richiede di potenziare l'efficacia del supporto fornito dai call center. Allo scopo, è in corso di riorganizzazione l'attuale sistema di assistenza all'utenza, integrando i diversi call center attivi in INAIL, oggi ancora legati a singoli servizi.

La costituzione del datawarehouse dell'Istituto, e dei data mart specializzati, la cui realizzazione è in via di completamento, può migliorare la qualità sia dei servizi rivolti all'utenza interna che quelli per l'utenza esterna e può aumentare la capacità di pianificazione e monitoraggio dell'Istituto. E' necessario però portare avanti l'opera di integrazione dei dati in possesso di INAIL con quelli provenienti da fonti esterne, assicurando la loro correttezza e tempestività, e definendo adeguate politiche di controllo della qualità dei dati.

Per INAIL valgono inoltre le medesime considerazioni formulate a livello generale per gli altri Istituti.