

- In periferia è presente personale amministrativo che, oltre a svolgere le mansioni per le quali è inquadrato, esercita attività prettamente informatiche.
- L'attività di formazione informatica
- La struttura logistica interna per la formazione informatica dell'Istituto è ubicata presso la Direzione Centrale Sistema Informativo dell'INPDAP e la relativa attività è di competenza della Direzione Centrale Formazione.

Per l'attività di formazione, da svolgere presso la DCSIT, si dispone di due aule informatiche attrezzate con personal computer (uno per discente), due proiettori di immagini e sistemi di amplificazione.

Per consentire di effettuare la formazione relativa all'avvio del N.S.I. la formazione è stata effettuata anche presso i compartimenti o strutture private.

Nel corso del 2001 sono state svolte complessivamente 5.735 giornate allievo così suddivise:

Tipo corso	Giornate allievo	% sul totale
Corsi interni	4.920	85,79%
Corsi esterni	815	14,21%
Totale	5.735	

Gli allievi che hanno partecipato ai corsi sono complessivamente 797 così ripartiti.

Allievi	Numero di allievi
Allievi utenti	820
Allievi informatici	163
Totale	983

Da tali dati si evince immediatamente, nell'attività di formazione, la leggera prevalenza dell'utilizzo di risorse interne, nonché la netta prevalenza di allievi amministrativi giustificati dai corsi necessari all'avvio delle nuove procedure informatizzate dell'Istituto.

C) Costi

La spesa informatica per il 2001 considerando le attività sviluppo, evoluzione e gestione del S.I. dell'Istituto, ripartita per i relativi capitoli di bilancio, si desume dal seguente prospetto.

Consuntivo anno 2001 INPDAP D.C.S.I.T.

Capitolo	Descrizione	150		151		152		163		Tot.DCSIT	
		Lire	Euro	Lire	Euro	Lire	Euro	Lire	Euro	Lire	Euro
1040502	Spedizioni postali e telefoniche- telefoniche							2.213.200.002	1.143.022,41	2.213.200.002	1.143.022,41
1041505	Compensi e onorari per commissioni e incarichi speciali- Varie	48.626.439	25.113,46	346.860.000	179.138,24	346.860.000	179.138,24			742.346.439	383.389,94
1041801	Acquisto di beni di consumo connessi al sistema informativo- Materiale di consumo EDP							81.650.860	42.169,15	81.650.860	42.169,15
1042001	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Noleggio e apparecchiature ausiliarie					384.359.993	198.505,37			384.359.993	198.505,37
1042002	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Assistenza tecnica specialistica e manutenzione hw e assistenza sw di base					11.450.667.404	5.913.776,18			11.450.667.404	5.913.776,18
1042003	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - software applicativi non inventariati			15.420.685.451	7.964.119,39	2.294.575.621	1.185.049,41			17.715.261.072	9.149.168,80
1042004	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - Spesa accesso altri sistemi informativi							604.116	312,00	604.116	312,00
1042005	Acquisto servizi connessi al sistema informativo - spese per la trasmissione dei dati							15.400.069.617	7.953.472,20	15.400.069.617	7.953.472,20
1042006	Acquisto servizi connessi con il sistema informativo - Lavori connessi a terzi in service					56.340.016	29.097,19			56.340.016	29.097,19
1042401	Spese pubblicità garante							71.156.238	36.749,13	71.156.238	36.749,13
2120401	Acquisto Immobilizzazioni Informatiche - Apparecchiature elaborazione automatica dati (hardware)					7.556.651.962	3.902.685,04	7.556.651.962		7.556.651.962	3.902.685,04
2120402	Acquisto Immobilizzazioni Informatiche - Software applicativi			5.697.107	2.942,31	560.429.671	289.437,77			566.126.778	292.380,08
2120403	Acquisto Immobilizzazioni Informatiche - Licenza d'uso			16.967.999	8.763,24	420.942.639	217.398,73			437.910.638	226.161,97
2120603	Manutenzione Immobilizzazioni Informatiche - Licenze d'uso software			496.765.481	256.557,96					496.765.481	256.557,96
		48.626.439	25.113,46	16.286.976.038	8.411.521,14	23.070.827.306	11.915.087,93	17.766.680.883	9.175.724,89	57.173.110.616	29.527.447,42

La spesa complessiva della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni ammonta a circa 57 miliardi di lire per l'esercizio 2001 (corrispondente a circa 29,5 milioni di €.).

Rispetto all'esercizio 2000 si rivela un incremento di circa 6,8 miliardi di Lire imputabile a una maggiore incidenza dei contratti relativi a:

- realizzazione di un servizio evoluto di "Call Center" per l'Istituto;
- servizi di trasmissione dati;
- servizi di assistenza sistemistica e manutenzione Hw;
- servizi di assistenza applicativa;
- realizzazione software applicativo per l'NSI.

I capitoli che hanno subito un incremento degno di rilievo, rispetto all'esercizio precedente, sono stati pertanto, quelli relativi ad acquisto di servizi connessi con il sistema informativo ed a spese per spedizioni postali e telefoniche, mentre hanno subito un significativo decremento le voci corrispondenti ad acquisizioni per immobilizzazioni informatiche ed a compensi per commissioni ed incarichi speciali.

Gli incrementi concernono, pertanto l'acquisizione delle risorse professionali aggiuntive oltre alle problematiche relative all'adeguamento all'euro ed al supporto sistemistico e alla manutenzione delle apparecchiature del N.S.I. Inoltre hanno subito un incremento i capitoli relativi alla trasmissione dati e quello per le spese telefoniche entrambi interessati da una maggiore rilevanza delle telecomunicazioni all'interno dell'Istituto sia per apparati di trasmissione dati sia per servizi evoluti all'utenza tramite Call Center.

Si sono ridotti invece, notevolmente i flussi finanziari relativi all'acquisto di Hw in quanto nel corso dell'esercizio 2001 si sono completate le forniture di postazioni di lavoro.

La stessa cosa si può dire per l'acquisto di licenze d'uso che non è stato interessato da nuove acquisizioni.

Considerazioni

Dopo il decremento di spesa registrato nell'esercizio precedente, dovuto a un riposizionamento del contratto per il nuovo sistema informativo, il valore della spesa si attesta attorno ai 57 miliardi lire, in linea con il trend degli ultimi esercizi.

L'andamento della spesa informatica dell'Istituto rispecchia le attività e i progetti pianificati per l'esercizio, data la complessità e le criticità verificatesi nel processo di riorganizzazione e rifacimento del sistema informatico.

Tale assestamento della spesa denota ormai un elemento di costanza da vari esercizi a questa parte, per cui sembra attestarsi a siffatto livello fisiologico il fabbisogno di competenza necessario per realizzare le attività istituzionali del sistema informativo.

Nel chiudere la trattazione di questo settore, nella precedente relazione si è fatto cenno a vistose disfunzioni manifestate dal nuovo sistema informativo all'atto del suo debutto (gennaio 2002), tali da ingenerare forti preoccupazioni sulla possibilità di erogare con tempestività le prestazioni agli iscritti, soprattutto per la liquidazione della indennità di buonuscita e del credito.

La situazione, nel corso del 2002, è andata progressivamente migliorando, anche per il crescente impegno professionale del personale addetto, pur se permangono problematiche non ancora risolte, di ordine strettamente operativo, e che concernono, in particolare, procedure ed applicativi che ancora oggi interagiscono con difficoltà tra loro, determinando in vari processi lavorativi ritardi nell'erogazione delle prestazioni medesime e giacenze di arretrato nelle liquidazioni che, nell'area del TFR e TFS, erano pari al 206% al 30 settembre 2002.

Appare evidente, dal complesso delle rilevate operazioni, che il N.S.I. conosce uno slittamento dei tempi di completamento e di avvio a regime, come rilevato dal C.I.V. nel corso della propria attività di verifica,

per cui si richiede più intenso sforzo produttivo ed organizzativo al fine di consentire il necessario puntuale fluire dei processi informatici

g). Approvvigionamenti di beni e servizi

La materia delle forniture di beni e servizi ha subito incisive innovazioni dapprima con l'art.26 della legge 488/1999 che prevedeva per l'ente la facoltà di avvalersi delle convenzioni CONSIP, e successivamente con l'art.32 della legge 448/2001 (finanziaria 2002) che ha introdotto maggiori vincoli fino alla obbligatorietà sancita con la legge finanziaria 2003.

I dati quantitativi e di costo relativi agli anni 2001 e 2002, per i contratti stipulati direttamente dalla competente Direzione centrale dell'Istituto, sono i seguenti:

	2001	2002
Beni	n.124 x €1.245.104	n.139 x € 1.165.016
Servizi	n.80 x€ 867.660	n.83 x € 867.372
totale	n.204 x € 2.212.764	n.222 x € 2.032.388

Quanto alle acquisizioni effettuate attraverso l'adesione alle convenzioni CONSIP, la stessa Direzione centrale si è avvalsa, nel 2001, di 5 provvedimenti per un importo totale di euro 183.330 e, nel 2002, di 17 provvedimenti per un costo complessivo di euro 523.976, con incremento, in quest'ultimo anno, del 185% dell'ammontare della spesa e del 50% delle tipologie di convenzioni attivata.

Nel raffronto tra i due anni, emerge un incremento nel 2002 dell'8,8 % sia nel numero dei contratti che nel volume di spesa.

Per quanto concerne l'acquisto di beni e servizi effettuato direttamente dalle sedi periferiche, v'è da registrare una estrema polverizzazione delle relative forniture le quali, nel 2001, (ultimo dato disponibile) hanno comportato una spesa di €184.048.126, comprensiva, peraltro, di ogni tipologia di acquisizione necessaria sia strumentale che finalizzata alla produzione ed erogazione dei servizi istituzionali.

Attraverso il controllo degli atti adottati dai dirigenti sia centrali che periferici, effettuato in sede di collegio sindacale sono emerse numerose

e ricorrenti anomalie, in ordine alle procedure adottate nella scelta dei contraenti, nel ricorso a rinnovi impropri od a proroghe non consentite, suggerite dall'imminenza della scadenza contrattuale senza aver per tempo provveduto ad indire una nuova fase concorsuale, nell'eccessivo frazionamento delle forniture, sia quantitative che temporali.

Tali irregolarità sono state puntualmente segnalate agli organi di amministrazione ed in taluni casi, anche alle Procure regionali della Corte dei conti competenti.

Sul punto si richiamano gli organi di gestione ad una attenta vigilanza, anche perché siano impartite opportune direttive di comportamento alla dirigenza.

h. Iniziative dell'Istituto a livello internazionale

Nel corso del 2002 la presidenza dell'E.A.P.S.P.I. Associazione tra gli istituti previdenziali dei dipendenti pubblici della U.E. è stata conferita all'Inpdap che, per l'effetto, ha curato l'organizzazione e la partecipazione alle riunioni del Consiglio di Presidenza della EAPSPI e, soprattutto, la realizzazione della Conferenza Annuale dell'Associazione, che ha avuto luogo a Roma dal 23 al 25 ottobre 2002 con la partecipazione dei Presidenti degli Enti previdenziali pubblici europei.

E' stata completata inoltre la stesura di un glossario "italiano - inglese" avente come contenuto i termini di carattere previdenziale.

Nel corso dell'anno, sono inoltre ripresi i lavori di coordinamento tra i diversi Enti previdenziali italiani, con particolare riferimento alle iniziative della ISSA (Associazione internazionale della Sicurezza)

Con riferimento all'attività dell'Istituto in seno alla ISSA, si è proceduto all'avvio di relazioni con i vertici dell'Associazione unitamente agli altri Enti previdenziali italiani.

E' stata inoltre curata la partecipazione dell'Inpdap alle conferenze promosse dalla Issa quali:

- seminario promosso dal Fondo Pensioni Russo tenutosi a Mosca nel mese di luglio;

- seminario promosso da "Issa Initiative" che si è svolto a Vancouver nel mese di settembre;
- conferenza Issa sull'Informatizzazione dei sistemi previdenziali tenuta nel mese di ottobre;
- seminario di ricerca sui sistemi pensionistici che si è svolto nel mese di novembre a Santiago del Cile;
- assemblea europea, promossa dalla Issa, sui temi della sicurezza sociale tenuta a Budapest nel mese di novembre.

XII. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'Istituto è governato attraverso il sistema duale che individua due momenti nettamente separati di direzione. Da una parte c'è quella strategica, affidata al C.I.V., le cui scelte rivestono un carattere decisamente politico, e dall'altra v'è quella gestionale, attribuita al Consiglio di Amministrazione (ed in una certa graduata misura alla dirigenza), che ha riguardo alla concreta gestione amministrativa dell'Ente.

Il modello si ispira a criteri di separazione delle responsabilità dei rispettivi organi e di decentramento delle responsabilità dirigenziali, secondo i nuovi moduli invalsi nell'intero ordinamento amministrativo del nostro Paese, ma senza una disciplina più rigorosa degli ambiti rispettivi di competenza e dei controlli, che nel momento in cui si sovrappongono rischiano di determinare complicazioni funzionali in quelli che rappresentano gli snodi più delicati dei processi gestionali.

Se modello duale dev'essere, che esso sia regolato con più puntuale e coerente disciplina dei rispettivi compiti dei due organi in modo da evitare ingorghi o disarmonie e da razionalizzare in un quadro compiutamente definito gli scenari previsionali, la capacità di pianificazione e le responsabilità gestionali e di risultato in una dinamica dialettica che preveda anche la possibilità di valutare la rispondenza dei fatti amministrativi agli indirizzi politico-strategici, attualmente carente e fortemente invocata dal CIV.

In materia di personale sussiste l'esigenza di una migliore distribuzione delle risorse umane, soprattutto nei settori destinati alla produzione, per eliminare l'arretrato ed impedire che se ne formi dell'altro, dacché non è immaginabile che prestazioni di natura, previdenziale e sociale, di vitale rilievo per i destinatari in quanto quasi sempre destinate alla soddisfazione di bisogni essenziali e primari, possano incorrere in remore o ritardi burocratici che, ove protratti,

generano insofferenze nell'utenza oltre che danni per l'ente erogatore, sia di immagine che per l'esborso di ingenti interessi moratori.

Deve porsi l'esigenza di attuare percorsi formativi idonei a professionalizzare il personale con valenza polifunzionale, attesa la complessità e delicatezza dei processi produttivi (ad es. liquidazione delle pensioni), nella linea di sviluppo già, peraltro, avviata dall'Istituto in tale settore, ma che non sembra ancora ispirata ad una programmazione mirata e razionale a tutto campo.

Una ulteriore misura da attivare risiede nella revisione delle forze - lavoro nei diversi settori in un equilibrio che privilegi, comunque, le linee di produzione e gli uffici meno dotati rispetto alle strutture di supporto che, specie per gli organi, appaiono in una certa misura sovrastimate.

Anche i processi di mobilità o di migrazione del personale devono rispondere a logiche di assoluta professionalità, mentre il ricorso all'esterno per l'acquisizione di personale, (in particolare di quello dirigenziale) con contratti a tempo determinato deve essere considerato come strumento eccezionale, in modo da valorizzare, attraverso procedure concorsuali, anche il personale interno.

Nel conferimento di incarichi di consulenza, ancorché si registri una spesa non molto dilatata rispetto al passato, è necessario che si riconduca la competenza all'unico Organo a ciò deputato (Consiglio di amministrazione) e che l'ente si attenga ai noti criteri già enunciati da questa Corte circa la stretta e diretta attinenza della materia oggetto dell'incarico alle finalità perseguite dall'ente in via istituzionale e la mancanza, all'interno dello stesso, di soggetti che abbiano la necessaria professionalità ed esperienza di elevato grado per affrontare la problematica demandata al consulente.

Per una valutazione dei risultati di bilancio si fa rinvio all'apposito capitolo ai fini di una più articolata lettura, non tralasciando, in questa sede, tuttavia, di segnalare, da un lato, l'attuale soddisfacente rapporto tra entrate contributive nel loro complesso e la spesa per prestazioni

istituzionali, anche se influenzato positivamente dall'anticipato versamento dei contributi di dicembre, fissato nel 2001 al 104%, e dall'altro, la necessità di una approfondita operazione di riaccertamento dei residui, il cui risultato inciderà significativamente sui saldi di bilancio in termini di maggiore adesione alla realtà gestionale.

Gli uffici nei quali si articola il comparto dei controlli interni alla stessa struttura amministrativa appaiono avviati verso una più matura consapevolezza del proprio ruolo. L'organo di valutazione e controllo strategico, in adesione alle direttrici tracciate dal Consiglio di indirizzo e vigilanza, ha compiuto interessanti indagini conoscitive in vitali aree istituzionali dell'ente, mentre la Direzione centrale delle attività ispettive ha impresso alle iniziative di competenza quei caratteri di continuità ed incisività necessari per una significativa presenza nell'ambito delle azioni di controllo, pur necessitando, tuttavia, di ottimizzare le risorse impiegate e di contenere i relativi costi.

Il controllo di gestione deve, invece, formare oggetto di una profonda ristrutturazione perché si realizzi un sistema di monitoraggio pienamente efficiente in uno con la connessa pianificazione degli obiettivi, in modo da poter disporre di parametri direzionali e gestionali e di indicatori flessibili. La trasformazione dell'attuale Ufficio autonomo controllo di gestione in Direzione centrale di pianificazione e controllo di gestione, proposta dall'Istituto ed ancora in attesa del parere dei ministeri vigilanti, prelude alla auspicata revisione del settore.

Appare necessario dare sollecita attuazione al nuovo modello delle avvocature territoriali a livello compartimentale che, approvato fin dal 15 novembre 2000 con delibera n.1328 del Consiglio di Amministrazione, risulta a tutt'oggi ancora inattuato.

Ciò al fine di gestire il contenzioso, sia attivo che passivo, con la sola avvocatura interna e ridimensionare i costi attualmente subiti dall'Istituto per il ricorso a legali del libero foro, posto che, peraltro, risulta ancora inapplicata la norma dell'art.69, comma 16 della legge

328/200 sul ricorso ai legali di altri istituti previdenziali nei casi di mancanza di propri avvocati nelle sedi periferiche.

Quanto alla organizzazione ed all'ordinamento degli uffici, debesi segnalare l'esigenza di verifica dello stato di attuazione del processo organizzativo dell'Istituto per pervenire alla sua conclusione, come auspicato dal CIV nelle linee di indirizzo strategico per il triennio 2003/2005. In tale ambito, le sedi compartimentali devono ancora trovare la propria "identità" di uffici intermedi, posti tra le direzioni centrali e le sedi provinciali, con capacità propulsiva e di intervento nelle aree della formazione, delle dotazioni organiche, della gestione autonoma dei contratti di forniture informatiche, dello smaltimento dell'arretrato, avvalendosi di proprie risorse ed appropriati budget di spesa.

La gestione patrimoniale, attraverso l'indagine condotta direttamente dal magistrato di questa Corte delegato al controllo e le risultanze documentali, per le modalità con cui è stata attuata, ha dato risultati pressoché fallimentari come si è evidenziato nella parte di questo referto dedicata a siffatta materia.

Più che mai opportuna è apparsa la scelta del legislatore di porre fine a codesto tipo di investimento attraverso un processo di dismissione che ha poi subito una brusca accelerazione con il meccanismo della cartolarizzazione anche se, per le particolari modalità che hanno caratterizzato le fasi della dismissione patrimoniale, in parte ispirate a finalità di ordine sociale, come le riduzioni sul prezzo di cessione agli inquilini, ed in parte legate a costi e tempistiche procedurali, lo stesso valore patrimoniale ha subito un vistoso calo nella definitiva acquisizione al bilancio dell'Istituto.

L'erogazione delle prestazioni pensionistiche è attualmente assicurata dal realizzato equilibrio finanziario tra entrate contributive e correlate uscite per spesa pensionistica. Ciò è consentito dal rapporto esistente tra iscritti (3.283.000) e pensionati (2.367.201), dati riferiti al 31 dicembre 2001, che è pari ad 1,39.

Tuttavia tale rapporto tende progressivamente ad avvicinarsi al limite di 1 iscritto per 1 pensionato, a causa dell'allungamento della vita media, del basso indice di natalità, della particolare attrazione dei nuovi occupati verso forme di contrattazione atipica o a tempo determinato e, non ultima, per il blocco delle assunzioni nel pubblico impiego, ormai divenuto una costante delle leggi finanziarie, che incide pesantemente sul volume delle entrate contributive.

I suesposti condizionamenti potrebbero, in un futuro neppure lontano, determinare uno squilibrio di natura deficitaria nel bilancio dell'INPDAP per cui è indispensabile il ricorso a correttivi.

Nel blocco od attenuazione delle pensioni di anzianità, nella estensione più ampia del sistema contributivo pro-rata (bilanciata dalla contemporanea reale costituzione dei fondi di pensione complementare), nella revisione della misura dei contributi in alcune aree occupazionali (tempo determinato) e nella separazione tra spesa previdenziale e spesa assistenziale vengono individuati rimedi per garantire la continuità del trend positivo di autofinanziamento delle prestazioni in atto.

Per quanto concerne il settore della produzione, un gravoso tema è rappresentato dall'arretrato pensionistico, che si definisce vecchio o nuovo, a secondo che si sia formato prima o dopo il decentramento delle attività operato dal 1 gennaio 1994. A questo si è aggiunto quello creatosi presso le ex DD.PP.TT., riguardante la gestione ed il pagamento delle pensioni.

Tali giacenze, alla data del 31 dicembre 2002, ultimo dato disponibile, ammontavano, per il comparto enti locali, a n.478.842 pratiche, per il comparto Stato a n.5.903 pratiche e per l'area gestione e pagamento a n.631.667 pratiche, con una tendenza che non accenna a diminuire sensibilmente.

E' assolutamente indispensabile ricorrere a processi produttivi, anche differenziati, di tipo incentivante, da adottare attraverso piani di

programmazione definiti rigidamente perché si avvii a soluzione questo problema e recuperare una ragionevole correntezza.

Sulla previdenza complementare si è diffusamente riferito nella parte della relazione alla stessa dedicata, con individuazione dei principali ostacoli che, a tutt'oggi, ne impediscono il concreto decollo e dei possibili interventi atti a consentire un avvio che assicuri certezze di risultati e garanzie di stabilità degli investimenti: defiscalizzazione più incisiva, vincoli nell'impiego dei fondi, gestione di assoluto rigore finanziario.

Nel settore del credito e delle attività sociali, che ha conosciuto nei recenti anni una notevole espansione, sia per i volumi degli impieghi che per la rilevante articolazione delle forme di intervento sociale, non va trascurato l'equilibrio finanziario della gestione, richiesta dall'art.1 lett.f) del regolamento n.463/1998, ed il rispetto delle competenze istituzionali riservate, nello stesso settore, ad altri soggetti pubblici.

La materia degli approvvigionamenti di beni e servizi, sia a livello centrale che periferico, presenta vistose lacune di ordine procedimentale, dacché molto spesso, per ritardi e remore nell'avvio delle procedure concorsuali, si è costretti al rinnovo dei contratti in essere od a proroghe degli stessi che non trovano supporto normativo adeguato. La stessa scelta del contraente soggiace, a volte, a modelli incongrui, mentre l'eccessivo frazionamento delle forniture di beni (nelle quantità) o di servizi (nel tempo), verificatisi in alcuni casi, potrebbero anche favorire un'elusione dei criteri di riparto interno delle competenze per valore a contrarre obbligazioni contrattuali.

Si richiede, pertanto, in tale settore, una più rigorosa adesione ai canoni normativamente prescritti da parte della struttura a ciò deputata ed un maggiore controllo da parte degli organi di gestione.

Tra qualità degli strumenti informatici, con la correlata capacità di copertura dei processi, e la qualità dei servizi erogati vi è un assoluto rapporto di interdipendenza, per cui un sistema informativo dotato di moderne infrastrutture abilitanti ed in grado di assolvere in modo

efficiente alle funzionalità di base deve poter costituire la cinghia di trasmissione all'utenza delle prestazioni in termini di tempestività o di efficienza.

Tutto ciò è ancora lontano dall'essere realizzato, anche se il Nuovo Sistema Informativo è entrato in attività solo l'1 gennaio 2002. E' necessario, pertanto, procedere al definitivo assetto del sistema, eliminando problemi e criticità che persistono tutt'ora, e potenziandone la funzionalità secondo le indicazioni che il CIV ha fornito al riguardo nelle linee di indirizzo e nelle priorità strategiche per il triennio 2003-2005, che appaiono ben orientate ed idonee ad una sua positiva evoluzione.

L'INPDAP ente fondamentale nella gestione dei regimi pensionistici esclusivi rispetto all'A.G.O. gestita dall'INPS, ha la potenzialità e le risorse per qualificarsi ulteriormente ed ottimizzare la fruizione delle prestazioni e dei servizi istituzionali da parte dell'utenza.

E' necessaria, tuttavia, una tensione comune degli organi e del personale verso la realizzazione degli obiettivi, con la consapevolezza, da parte di ciascuno dei soggetti attori, di essere partecipe di quel processo evolutivo ed innovativo che, oltre a conferire prestigio all'Istituto di appartenenza, è volto a garantire protezione e sicurezza sociale a fasce, spesso più deboli, di cittadini nello spirito di un servizio reso al Paese.

Cosimo Vicenzi