

STRUTTURE DI STAFF

Come noto, il Consiglio di Amministrazione (CdA), nella seduta del 10 maggio 2013, ha provveduto a deliberare il nuovo organigramma della Fondazione prevedendo, tra le altre cose, l'istituzione di una **Direzione degli Organi Statutari** per supportare in termini sistematici gli Organi statutari nello svolgimento delle attività proprie. Le relative linee di attività risultano variamente articolate ricomprendendo, tra l'altro, l'organizzazione e la verbalizzazione delle sedute, la tenuta delle deliberazioni, la gestione economico amministrativa degli organi statutari, nonché l'erogazione dei contributi degli Ordini dei Medici e degli Odontoiatri e, infine, la gestione della corrispondenza e del protocollo accentrato della Fondazione.

E' prevista inoltre l'istituzione della Struttura *Programmazione, Controllo e Processi (PCP)* di staff alla Direzione Generale, con la *mission* di supportare la stessa nella gestione del Modello Organizzativo e di Controllo Interno della Fondazione.

La Struttura si articola nei due Servizi *Controllo di Gestione (CdG)* e *Strategie, Controlli e Compliance IT (SCC/IT)*.

Nell'ambito delle attività inerenti la **Programmazione, il Controllo e i Processi**, in linea di continuità con la redazione del primo Bilancio Sociale della Fondazione ENPAM, che verrà presentato a conclusione del corrente anno, si prevede, per la prossima annualità, la seconda stesura del documento, redatto, come noto, al fine di rendere più organica e strutturata la comunicazione del proprio impegno sociale, e di comunicare all'esterno le numerose iniziative e i progetti di responsabilità sociale già in essere nonché le ricadute dell'attività svolta sugli iscritti e sulla collettività. In accordo con le finalità di governance, caratterizzanti lo strumento, l'obiettivo per il 2014 è quello di strutturare maggiormente la sezione relativa agli indicatori quali-quantitativi.

Anche alla luce dei recenti indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione in materia di organizzazione e controllo, proseguiranno le attività di evoluzione del sistema di programmazione e monitoraggio degli obiettivi aziendali, proceduralizzando l'intero iter dall'indirizzo politico alla valutazione della realizzazione delle attività. A tale riguardo saranno utilizzati appositi indicatori, integrando quelli già adottati nel Bilancio Sociale, e specifici report che riporteranno un elenco di informazioni idonee a verificare l'effettiva efficacia, efficienza ed economicità delle attività svolte e ad orientare, quindi, le strategie e le scelte della Fondazione.

Nell'ambito dei lavori di supporto alla Direzione Generale per la gestione del modello organizzativo, proseguiranno le attività di assistenza alla struttura organizzativa nella definizione e formalizzazione delle proprie procedure operative; nello specifico, per la prossima annualità, continuerà l'analisi e la rappresentazione delle procedure operative relative agli investimenti mobiliari, alle attività di acquisto e appalto.

In linea con il modello di controllo adottato, relativamente alle attività di *auditing* sulla corretta applicazione delle procedure operative, proseguirà l'utilizzo, ed i conseguenti lavori di affinamento e sviluppo, degli strumenti di controllo al fine di verificare il corretto svolgimento dell'attività e/o la completezza e conformità alle procedure operative definite.

Relativamente al Sistema di Gestione Qualità aziendale adottato, proseguiranno le attività necessarie per la corretta applicazione dello stesso congiuntamente al percorso di certificazione dei processi primari e di supporto della Fondazione.

Anche per l'anno 2014 continuerà ad essere assicurata ogni utile attività di supporto al Comitato di Controllo Interno.

Relativamente al “Sistema di Gestione della Privacy Enpam”, le cui attività di definizione ed implementazione sono state avviate nel corso dell'anno 2013, si prevede nell'anno 2014 l'effettiva messa in esercizio del sistema pianificato e la certificazione dello stesso da parte di un ente esterno preposto con l'obiettivo di istituire un sistema/processo di gestione della privacy, in linea con le esigenze della Fondazione e le normative vigenti, agevolmente monitorabile ed ottimizzabile in base a processi di miglioramento continuo.

Nell'ambito della Sicurezza e Compliance IT si prevede, per l'anno 2014, l'implementazione e la messa in esercizio (con eventuale successiva certificazione) del “Sistema di controllo degli accessi degli amministratori dei sistemi informatici” e del processo sottostante, in ottemperanza alle disposizioni del Provvedimento del Garante della Privacy, del 27 novembre 2008, e delle successive modifiche, in termini di definizione delle varie figure di amministratore, di verifica e conservazione dei log di accesso ai sistemi informatici, nonché di verifica dell'operato degli amministratori.

Si procederà alla redazione del Piano Strategico IT e all'implementazione del relativo processo di riferimento, con l'obiettivo di fornire una chiara e comprensibile descrizione delle iniziative e degli obiettivi IT della Fondazione, di cui sono evidenziate priorità e dipendenze in relazione agli obiettivi strategici aziendali.

Per ciò che riguarda Le linee programmatiche di lavoro connesse all'attività degli **Affari Legali**, esse attengono alla necessità di salvaguardare gli interessi dell'Ente sia in materia previdenziale, sia patrimoniale e comunque per tutti gli affari legali di rilevanza per la Fondazione.

Fermo restando la necessità di limitare, per quanto possibile, il contenzioso giudiziale, in quanto comporta comunque oneri a carico dell'Ente, gli obiettivi primari devono ritenersi quelli del recupero dei contributi previdenziali e del recupero dei crediti nei confronti dei conduttori degli immobili di proprietà dell'Ente.

Nello svolgimento di tale attività di “gestione” legale, l'Ufficio opera una attenta valutazione preventiva delle possibili scelte che permetta di raggiungere l'obiettivo generale di ottimizzare i risultati, cercando di evitare (per quanto possibile) il contenzioso giudiziale.

Per le procedure giudiziali in corso, il primario obiettivo aziendale è quello di assicurare la uniformità dell'indirizzo delle azioni legali, sia nell'ambito della previdenza che del patrimonio immobiliare, in modo da ottenere una condotta analoga per ogni fattispecie.

Le azioni legali che vengono intraprese devono essere adeguate, in sostanza, alle indicazioni degli organi collegiali dell'Ente in tema di perseguimento delle finalità istituzionali, in modo che tutta l'attività legale esterna sia raccordata con le linee di comportamento tracciate dall'Amministrazione.

In particolare, viene curata l'impostazione giuridico-processuale dei giudizi, in stretto e fattivo rapporto di cooperazione con i Servizi operativi, che forniscono le necessarie relazioni e documentazioni ai fini della più precisa individuazione del merito delle questioni in trattazione, nonché con i numerosi studi legali esterni che assistono l'Ente nelle varie controversie ed anche con le società di gestione.

Nel 2014 le nuove attività di **Comunicazione** saranno improntate a rendere più agevole il contatto tra gli iscritti e la Fondazione Enpam.

Il servizio Ufficio stampa e redazione opererà sui fronti della semplificazione, della spinta alla multimedialità e della riduzione dei costi. In particolare verranno realizzate iniziative per semplificare il linguaggio amministrativo usato nelle comunicazioni rivolte agli iscritti; verrà data unitarietà ai messaggi attraverso l'applicazione sistematica della nuova immagine coordinata della Fondazione; si procederà alla riorganizzazione contenutistica e formale del sito internet istituzionale per permettere un più facile accesso alle informazioni previdenziali e assistenziali e alle notizie di maggior interesse; verranno realizzate campagne di comunicazione e azioni di supporto agli altri servizi dell'Enpam finalizzate a un maggior uso di modalità telematiche e multimediali, con conseguente diminuzione dell'uso della carta e riduzione dei costi. Verrà inoltre lanciata un'edizione specifica del Giornale della Previdenza dei Medici e degli Odontoiatri per supporti mobili e verrà creata un'opzione automatizzata per consentire agli iscritti di scegliere se ricevere la rivista in formato cartaceo o informatico.

Il servizio Relazioni esterne, creato a seguito della recente riorganizzazione dell'Enpam, si occuperà di realizzare un approccio integrato alle relazioni con il pubblico. Questa struttura, dove sono state riunite l'Ufficio accoglienza del pubblico, il Sat – Servizio Accoglienza Telefonica, l'ufficio che organizza le missioni informative esterne e l'ufficio che fa da tramite tra la Fondazione e gli impiegati degli Ordini provinciali addetti al contatto con gli iscritti, punterà al consolidamento delle professionalità e all'uso di nuove soluzioni tecnologiche che permettano un più rapido accesso ai dati degli iscritti. Saranno condotte specifiche azioni di aggiornamento continuo, anche con l'ampliamento del notiziario interno a disposizione degli operatori. Verrà inoltre potenziata l'accoglienza del pubblico, in sede e in missione, e incentivata l'iscrizione all'area riservata del sito internet dell'Enpam.

Infine, la Direzione Comunicazione metterà in pratica, in collaborazione con la funzione Qualità, una procedura di gestione dei reclami.

