

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



MONITORAGGIO SULL'AVVIO
DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE 2013
DELL'ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

INDICE

PREMESSA.....	3
PIANO DELLA PERFORMANCE 2013	3
GLI OBIETTIVI.....	4
INDICATORI E TARGET SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	5
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	5
STRUTTURE CENTRALI	6

PREMESSA

Il Piano della Performance 2013 dell'INPS è stato assunto dal Presidente dell'Istituto con Determinazione n.131 del 12/6 di seguito all'approvazione della Prima nota di variazione al Bilancio preventivo 2013 approvata dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza con Deliberazione n. 14 dell'11 giugno 2013.

Il Piano 2013 nel prevedere un sistema unico di pianificazione e valutazione della performance, affronta e recepisce l'insieme delle tematiche gestionali dell'Istituto conseguenti al processo di incorporazione dell'INPDAP e dell'ENPALS, previsto dalla legge n. 214 del 2011. Con la Determinazione del Presidente dell'INPS del 31 maggio 2012 n. 5804 avente ad oggetto "Linee di indirizzo per la qualificazione delle modalità attuative del percorso di integrazione d'INPDAP e ENPALS" è stato disegnato il percorso di incorporazione delle funzioni degli Enti soppressi.

Tale percorso, come stabilito nella ricordata normativa, dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2014.

PIANO DELLA PERFORMANCE 2013

Le linee di sviluppo del Piano sono tracciate lungo il solco delineato dalla CIVIT nella delibera n. 6 del 2013.

Il Piano evidenzia come l'Istituto abbia realizzato una adeguata integrazione tra ciclo della performance e ciclo di programmazione economico-finanziaria e del bilancio. Detta integrazione è da ritenersi "chiave" nel ciclo di definizione della performance anche in considerazione dell'esigenza ineludibile, data la situazione economica del Paese e le norme emanate in materia di contenimento della spesa pubblica, di perseguire attraverso l'attività gestionale anche l'obiettivo della riduzione dei costi dei servizi nel rispetto dei diritti degli utenti.

Centrale, in tale logica, risulta la valutazione della performance degli uffici territoriali con riferimento ai servizi erogati in relazione ai costi sostenuti e alla soddisfazione dell'utente.

In tale ambito la "prossimità" del cittadino utente alle strutture territoriali e la soddisfazione immediata dei bisogni da questi rappresentati determinano la prima valutazione "oggettiva" e non trasposta a cui sono sottoposti i dipendenti dell'Istituto; valutazione che trova nel "silenzio" del cittadino la sua validazione.

GLI OBIETTIVI

Non risulta variato rispetto all'anno precedente il processo di programmazione e budget dell'INPS così come definito dal proprio Regolamento di Amministrazione e contabilità il quale, oltre ad individuare le tappe di definizione del bilancio previsionale, sia esso decisionale che gestionale, prevede la verifica trimestrale della gestione dei programmi obiettivo. L'analisi degli stati di avanzamento degli obiettivi permette di gestirne le eventuali criticità e di introdurre gli opportuni correttivi, attraverso una riprogrammazione della allocazione delle risorse umane ed economiche disponibili.

A seguito della Relazione programmatica per gli anni 2013-2015, deliberata dal CIV, il Presidente dell'Istituto ha approvato le Linee guida gestionali per l'anno 2013 che si sono tradotte negli obiettivi contenuti nel Piano della Performance per il medesimo anno.

Il Piano, ai capitoli 4 e 5, individua ed esplicita gli Obiettivi strategici e gli obiettivi operativi assegnati.

Esso ha una sua caratterizzazione annuale in quanto individua gli obiettivi da assegnare al Direttore Generale quale responsabile della gestione e dei risultati e, a cascata, alla dirigenza, ai fini della gestione dell'Istituto, nel perseguimento della sua missione aziendale, nell'arco dell'anno. Anno, il 2013, che può ritenersi "particolare" in quanto gli obiettivi individuati ed assegnati sono riferiti ad un Ente sostanzialmente "diverso" rispetto a quello dell'anno precedente per effetto del proseguimento del percorso di assorbimento in INPS, delle funzioni dei ricordati Enti soppressi.

Lo "scorrimento annuale" degli obiettivi strategici, previsti dalle articolazioni pluriennali dalle Relazioni programmatiche degli anni precedenti, non si rileva nel Piano nella sua interezza per effetto di interventi normativi che hanno riguardato il "sistema previdenziale" nel suo complesso e che hanno modificato, per l'anno in corso, gli obiettivi e le attività dell'INPS in maniera non prevedibile nell'anno precedente. A riguardo è appena il caso di rappresentare che l'attività dell'Istituto è di fatto altamente soggetta alle modifiche normative che intervengono nel corso dell'esercizio e che determinano variazioni nell'attività gestionale.

Negli anni che vanno dal 2009 ad oggi tutti i provvedimenti normativi emanati che hanno riguardato l'INPS sono stati adottati con Decreti legge e quindi immediatamente operativi. Ciò determina la necessità di interventi sulla gestione e sull'organizzazione che hanno avuto un impatto immediato sia

sull'impiego delle risorse umane, sia sull'adeguamento dei programmi informatici necessari a far fronte alle novità che si sono determinate, atteso che tutti i procedimenti amministrativi in essere sono telematizzati dalla domanda di servizi, fino all'emanazione del relativo provvedimento amministrativo.

Gli interventi in materia di contenimento della spesa pubblica hanno determinato modifiche anche sostanziali sia sulle modalità di produzione sia sui rapporti con il cittadino/utente.

INDICATORI E TARGET SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Anche per il 2013 il Piano evidenzia come gli indicatori di misurazione della performance siano legati alle linee guida gestionali relativi alle singole linee di indirizzo.

L'attribuzione delle risorse umane ed economiche agli obiettivi operativi, che scaturiscono dagli obiettivi strategici, viene effettuata, sia nella fase di programmazione sia in quella di consuntivazione, attraverso l'analisi degli strumenti che misurano l'attività di gestione. (in particolare del Cruscotto Unico Direzionale).

La flessibilità di attribuzione di dette risorse agli obiettivi operativi si evidenzia nel Piano come una leva gestionale fondamentale per far fronte a picchi di domande di prodotti e servizi non programmabili, che possono verificarsi nel corso dell'anno a seguito dei possibili mutamenti normativi.

Il vantaggio e la validità di potersi avvalere di strumenti flessibili trova la sua misurazione gestionale nel raggiungimento degli obiettivi dati.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Nel 2013 come negli anni scorsi, la misurazione e la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, assegnati alle strutture centrali e territoriali dell'INPS, è effettuata attraverso l'utilizzo di un sistema di indicatori costruito ed implementato in una prospettiva multidimensionale di efficacia, efficienza ed economicità. Indicatori che sono numericamente in aumento nel 2013 per effetto essenzialmente dell'assorbimento delle funzioni dell'ex INPDAP e dell'ex ENPALS.

Nel Piano si evidenzia, altresì, come ad ogni struttura competa, l'indicazione delle attività necessarie per l'auto funzionamento, ossia quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo.

Strutture centrali

Gli obiettivi da conseguire per l'anno, da parte delle strutture centrali dell'INPS sono stati strutturati in uno schema a cascata, dalle linee guida gestionali fino al dettaglio delle attività operative.

Per ogni Direzione centrale, il sistema di misurazione della performance si fonda:

- sul grado di raggiungimento delle linee guida gestionali e dei programmi obiettivo di cui la struttura è responsabile e/o in cui è coinvolta;
- sul rispetto degli indicatori di efficienza, efficacia;
- sull'impegno di risorse tra obiettivi di autofunzionamento e realizzazione dei programmi obiettivo.

La percentuale di raggiungimento di ogni linea guida gestionale è legata al raggiungimento dei programmi obiettivo che la compongono sulla base degli indicatori individuati per ciascuno obiettivo.

Il sistema informativo di pianificazione e controllo utilizzato dall'Istituto è basato sulla piattaforma SAP-BW Sem ed è corredato da un "Cruscotto Direzionale" che permette la rappresentazione mensile dei risultati raggiunti, a livello di singola area dirigenziale, rispetto agli obiettivi definiti con il Piano della Performance.

Gli obiettivi assegnati alle strutture territoriali sono stati formalizzati attraverso il piano di produzione di impiego delle risorse umane ed il budget economico, definito attraverso la rilevazione dei fabbisogni.

Essi sono il risultato di un processo di programmazione e budget a cui le stesse strutture sono state interessate e trova il suo consolidamento nell'ambito del Piano della performance.

Gli obiettivi assegnati al territorio riguardano i seguenti ambiti:

- i volumi di produzione;
- gli obiettivi di efficienza, produttività ed impiego delle risorse umane;
- gli obiettivi di efficacia e qualità del servizio;
- gli indicatori di efficienza economica della gestione ed economicità;
- i valori della produzione strettamente correlati al Bilancio dell'Istituto.

La valutazione delle strutture regionali è effettuata sulla base di indicatori rappresentativi dell'andamento dei parametri sopra indicati.

L'aggregazione dei risultati analitici per ciascun indicatore, in funzione di specifici pesi e parametri di raggruppamento consente di pervenire ad una valutazione sintetica sulla percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati per l'anno.

Il confronto continuo con l'anno precedente e quello svolto mensilmente, effettuato sui prodotti/servizi, permette di valutare l'andamento gestionale e i risultati ottenuti in ogni area di attività, consentendo eventualmente l'attivazione di correttivi nella gestione tempestivi e dinamici in relazione agli scostamenti evidenziati rispetto all'obiettivi da raggiungere.

Come in altre parti evidenziato nel 2013 l'INPS, al fine di attuare il miglioramento del ciclo di gestione della performance anche in relazione all'integrazione funzionale delle attività degli enti soppressi, ha focalizzato gran parte del suo impegno all'integrazione dei sistemi di misurazione e valutazione con particolare riferimento: all'ampliamento del cruscotto gestionale, con ulteriori indicatori economico-finanziari; all'ampliamento dei processi aziendali; allo sviluppo del monitoraggio della qualità del processo di erogazione dei servizi, con particolare riferimento ai sistemi di contatto e relazione con l'utenza; alla correlazione con il Programma della Trasparenza.

Nel quadro del processo di implementazione e successiva gestione del ciclo della performance in INPS, si inseriscono le attività di riprogrammazione degli obiettivi e dei piani di impiego delle risorse, che si dovessero rendere necessarie⁽¹⁾ al fine di recepire i cambiamenti intervenuti nel corso dell'esercizio, relativamente alle variabili che possano influenzare il perseguimento degli obiettivi.

(1) *Dette necessità sono rilevate con la SWOT Analysis, variazione nel quadro macro-economico di riferimento, recepimento di disposizioni normative con impatto sui piani di attività, di produzione e/o sulle risorse finanziarie, economiche patrimoniali*