



Organismo Indipendente di Valutazione

***RELAZIONE SULLO STATO DI REALIZZAZIONE
E SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL
SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA
E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI
(art.14, co.4 lett. a) e g) D.Lgs.150/2009)***



***Struttura Tecnica Permanente
di supporto all'OIV***

APRILE 2016

Organismo Indipendente di Valutazione

INDICE

ASPETTI GENERALI	3
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
PERFORMANCE INDIVIDUALE	7
PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	8
SISTEMI INFORMATIVI DELLA PERFORMANCE	9
SISTEMI INFORMATIVI DELLA TRASPARENZA	10
ANTICORRUZIONE	12
DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	13
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV	14
ATTI UFFICIALI OIV 2015	15

ASPETTI GENERALI

Il D.Lgs. n.150 del 27/10/2009 – art.14, comma 4 lettere a) e g) - assegna agli Organismi indipendenti di valutazione il compito di monitorare il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, elaborando allo scopo una relazione annuale sullo stato di detto funzionamento.

In ordine all'applicazione di detta normativa e ai sensi dell'art. 13, comma 6 del medesimo decreto, l'A.N.AC (ex CiVIT) ha assunto la delibera n. 4/2012, modificata nel 2013¹, contenente le Linee guida per la predisposizione della richiamata relazione.

La presente Relazione, che si snoda nel rispetto delle predette linee guida, espone in forma sintetica i risultati del monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni dell'INPS per il 2015 seguendo le diverse articolazioni che compongono il ciclo di gestione della performance e le relative aree di analisi.

Le valutazioni contenute nella presente relazione assumono particolare rilievo in quanto giungono a conclusione del processo di integrazione delle risorse e delle funzioni proprie degli Enti soppressi con la legge n.214/2011.

Negli ultimi anni, il confronto costruttivo portato avanti dall'OIV con gli Organi dell'Istituto, ha influenzato in senso positivo il processo di individuazione degli obiettivi strategici dell'Istituto.

Non può, comunque, non rilevarsi come la tempistica, delineata dalla citata legge n.214 per il trasferimento delle risorse e delle attività istituzionali degli Enti soppressi, non abbia tenuto conto della complessità dell'operazione e delle oggettive difficoltà già presenti in quegli Enti.

Complessità che ha influenzato negativamente la definizione della tempistica di realizzazione degli obiettivi che si andavano ad aggiungere a quelli propri dell'INPS.

In particolare alcuni obiettivi, come la completa integrazione delle funzioni degli Enti soppressi in INPS, hanno avuto una tempistica di realizzazione lontana da

¹ Delibera A.N.AC. n. 23/2013, in materia di Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni per l'anno 2012.

Organismo Indipendente di Valutazione

quella effettivamente possibile tanto che il processo di riorganizzazione dell'Istituto già definito con Determinazione Commissariale n. 118 del 17 luglio 2014 è stato rimesso in discussione dai nuovi vertici dell'Istituto nominati tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015 ².

Infatti, con gli Ordini di Servizio n.1 del 12 maggio e n.2 del 2 luglio 2015, in ottica di rivisitazione organizzativa dell'Istituto, alla cui base viene posta la centralità dell'utente e la creazione di valore, sono stati costituiti, cinque gruppi di lavoro:

- ✚ Nuovo modello di servizio
- ✚ Sistema di performance management
- ✚ Creazione del valore e monitoraggio della spesa
- ✚ Evoluzione del modello professionale
- ✚ Quick wins – Azioni immediate ad impatto certo

Il lavoro di tutti i Gruppi, conclusosi il 31 dicembre, così come previsto dal citato O.di S. n.1/2015, è stato illustrato dal Presidente e dal Direttore Generale dell'Istituto, in una riunione con tutta la dirigenza tenutasi il 23 gennaio 2016 e nel corso della quale è stato individuato il percorso della riorganizzazione che dovrebbe concludersi entro il primo semestre del 2016.

Quanto sopra evidenzia come l'Istituto viva, dal 2010, un processo di riorganizzazione continuo, una sorta di "cantiere organizzativo aperto" che determina modifiche sugli obiettivi, sul loro raggiungimento e sulla valutazione della performance organizzativa e individuale (questa ancora limitata alla sola Dirigenza).³

Le aree di analisi che compongono il ciclo di gestione della performance e sulle quali si relaziona, secondo le indicazioni di cui alle citate delibere A.N.AC. nn. 4/2012 e 23/2013 sono:

- Performance organizzativa
- Performance individuale
- Processo di attuazione del ciclo della performance
- Sistemi informativi performance
- Sistemi informativi trasparenza
- Standard di qualità
- Modalità di monitoraggio dell'OIV

² Il Prof. Tito Boeri è stato nominato Presidente dell'INPS con DPR 16 febbraio 2015; il Dott. Massimo Cioffi è stato nominato Direttore Generale dell'Istituto con Decreto del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali del 27 febbraio 2015.

³ Determinazione Commissariale n. 117 del 17 luglio 2014.

Organismo Indipendente di Valutazione

Rispetto alle linee tracciate dall'A.N.AC., relativamente al monitoraggio in parola, non è stato possibile ancora una volta relazionare sull'area "Valutazione e premialità" (suddivisa negli argomenti "Valutazione", "Criteri", "Premialità", "Contratto integrativo").

Manca infatti, a fronte dell'adozione del Sistema di valutazione, approvato con Determina Presidenziale n.196/2010, così come previsto dall'art. 7 del d.lgs n. 150/2009, una sua concreta e strutturata regolamentazione e realizzazione.

In data 8 ottobre 2015 l'Amministrazione, con Determinazione presidenziale n.111, è intervenuta integrando parzialmente il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato con la citata Determinazione presidenziale n. 196/2010, nella sola parte relativa alla misurazione e valutazione della performance individuale della dirigenza.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Gli obiettivi strategici dell'Istituto, per il triennio 2015-2017 trovano la loro esplicitazione nella Relazione Programmatica del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) approvata con Deliberazione n. 8 del 17 giugno 2014. E, successivamente nelle azioni contenute nel Piano della Performance per l'anno 2015 approvato con Determinazione del Commissario straordinario dell'Istituto n. 5 del 30 gennaio 2015.

Nel Piano della Performance 2015 sono state riportate le Linee programmatiche, insieme ai relativi Obiettivi strategici Pluriennali, declinati nella nota preliminare e nella programmazione degli obiettivi gestionali 2015.

La corrispondenza tra piano strategico e piano gestionale è stata realizzata dalle circolari di avvio del processo di programmazione e budget n.146 del 21/11/2014 e n.18 del 30/1/2015.

L'attribuzione degli obiettivi ai Dirigenti centrali e territoriali è avvenuta in data 30 giugno 2015 con singole determinazioni del Direttore Generale.

Elemento di novità nel 2015, rispetto agli anni precedenti, è rappresentato dall'assegnazione degli obiettivi anche ai funzionari responsabili di posizioni organizzative.

In merito si ribadisce la necessità, già espressa nelle precedenti relazioni, che tale attribuzione avvenga contestualmente all'approvazione del Piano della

Organismo Indipendente di Valutazione

Performance dell'anno di riferimento al fine di fornire, alla dirigenza stessa, sin dai primi mesi dell'anno, gli obiettivi da raggiungere nel corso dello stesso e i relativi criteri di misurazione.

Secondo la logica dell'albero della Performance sono stati, per ogni obiettivo strategico individuati uno o più indicatori di performance.

Anche per il 2015 si evidenzia il permanere di una diversa metodologia di misurazione tra il grado di raggiungimento degli obiettivi delle strutture territoriali e quello delle strutture centrali.

La misurazione e la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi è stata effettuata attraverso un sistema multidimensionale di indicatori di efficacia, efficienza ed economicità, con particolare attenzione alla generazione di valore, inteso sia come qualità del servizio che valore economico della produzione

Si ribadisce in questa sede quanto già rappresentato nella relazione relativa al 2014 sulla necessità di ricorrere all'utilizzo di indicatori non solo legati all'attività produttiva ma che siano, anche, in grado di rappresentare gli step di realizzazione degli obiettivi per fasi temporali, nonché le risultanze sull'utilizzo delle risorse impiegate per perseguire l'obiettivo.

Per ciascun obiettivo, infatti, sarebbe necessario indicare le singole fasi di attuazione e per ciascuna di esse la tempistica di realizzazione alle scadenze programmate rispetto al target annuale dichiarato raggiungibile in sede di programmazione. Ciò renderebbe possibile un monitoraggio più puntuale sul grado di realizzazione degli obiettivi.

Atteso che la Relazione Programmatica ha un respiro triennale andrebbero, inoltre, individuati gli obiettivi pluriennali e per essi prevedere un indicatore di target triennale in modo tale da poter misurare annualmente il grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso.

L'Amministrazione, anche per il 2015, ha continuato a rappresentare la propria azione, nell'ambito del Piano della performance, attraverso obiettivi gestionali di struttura piuttosto che individuali, riconducendo quindi la valutazioni dei risultati nell'ambito della struttura organizzativa di appartenenza.

Nel processo di Programmazione e budget l'Amministrazione quale tempistica di riferimento per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi ha utilizzato il semestre.

Organismo Indipendente di Valutazione

L'OIV rileva come le criticità evidenziate dai monitoraggi intermedi non hanno portato a modifiche degli obiettivi operativi pianificati per l'anno o a rimodulazione e rivisitazione degli obiettivi stessi attraverso atti ufficiali del vertice politico amministrativo.

PERFORMANCE INDIVIDUALE

Risulta non ancora compiuto il processo di valutazione di tutto il personale così come previsto dal D.Lgs n.150/2009 in quanto, il Sistema di valutazione e misurazione della performance, adottato dall'Istituto con la determinazione n.196/2010, non è mai stato sviluppato, regolamentato ed adeguato nella parte relativa alla performance individuale di tutto il personale.

Si rammenta come la valutazione del personale sia un momento strettamente legato alla misurazione della performance, così come previsto dal decreto legislativo 150/2009 e da cui deve discendere l'applicazione del sistema di primarietà previsto dallo stesso decreto legislativo.

Ne consegue che l'Istituto deve valorizzare la performance dell'individuo o del gruppo entro cui lo stesso opera, valutandola sulla base di obiettivi qualitativi e di comportamenti organizzativi collegati a capacità e valori.

A tal fine, nel ritenere necessario la modifica ed attuazione del Sistema di misurazione e valutazione di cui alla Determinazione citata, vanno introdotte appropriate metodologie di valutazione.

Trattandosi di un concetto fortemente innovativo, anche in relazione alla tradizione del lavoro in INPS orientata al prodotto, esso deve essere supportato da un adeguato piano di formazione che coinvolga valutati e valutatori, in quanto si traduce in un cambiamento a livello culturale, che necessita della più ampia comprensione e condivisione non solo da parte di tutto il personale e della dirigenza ma anche degli organi di vertice.

L'adozione del Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale risulta ancor più rilevante dopo l'adozione da parte della funzione pubblica del PNA, il quale espressamente richiede che il personale formato, che opera nei settori esposti alla corruzione e i referenti del responsabile della corruzione vengano valutati per gli obiettivi individuali o di gruppo assegnati, qualora siano individuati tra il personale non dirigente.

Organismo Indipendente di Valutazione

Per quanto attiene alla assegnazione degli obiettivi ed alla conseguente valutazione individuale sul raggiungimento degli stessi nel 2015, si rileva che:

- dirigenti di I fascia e assimilabili (46 unità) sono stati destinatari di obiettivi la cui assegnazione è avvenuta attraverso atti normativi interni (circolari, messaggi), venendo meno, quindi, il confronto, soprattutto *ex ante*, sulla definizione degli obiettivi e sulla quantificazione delle risorse da assegnare.
- i dirigenti di II fascia (455) hanno ricevuto l'assegnazione degli obiettivi attraverso una Determina del Direttore Regionale, nel caso di dirigenti dislocati sul territorio, mentre non è uniforme la metodologia di assegnazione degli obiettivi a livello di Direzioni Centrali.
- i funzionari titolari di posizioni organizzative, profilo giuridico, ai quali sono stati assegnati obiettivi individuali sono 3990. I professionisti e medici, assegnatari di obiettivi, sono 957.

Come precedentemente indicato l'Amministrazione, con Determinazione Presidenziale n.111 dell'8 ottobre 2015, ha provveduto ad integrare il vigente Sistema di valutazione e misurazione della Performance in relazione alla valutazione dei dirigenti.

Conseguentemente, con circolare n. 116 del 12 ottobre 2015, ha preso avvio, a decorrere dal 1° dicembre 2015, **in via sperimentale** e con effetto sul ciclo della performance 2016, la valutazione del personale con incarico dirigenziale.

Le aree oggetto della rivisitazione riguardano il processo di attuazione del ciclo della performance individuale, valutata secondo i principi individuati dal nuovo set di competenze manageriali.

PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

La normativa vigente in materia definisce il ciclo di gestione della performance che si sviluppa attraverso la fase di programmazione, misurazione e valutazione della performance e rendicontazione secondo un modello che vede interagire, a vari livelli, l'organo di indirizzo politico, la dirigenza apicale, la dirigenza di secondo livello ed il personale interessato, nonché, nelle fasi che riguardano l'approccio metodologico, la promozione e la verifica ed attestazione, l'OIV supportato dalla struttura tecnica permanente.

Organismo Indipendente di Valutazione

In INPS, per l'anno 2015, l'OIV rileva che il processo di attuazione del ciclo della performance risulta definito nei suoi tratti fondamentali e operante ma con una tempistica che, se da un lato, rispetta i tempi per l'approvazione del Piano della Performance, dall'altro non rispetta le necessarie fasi della negoziazione degli obiettivi e l'assegnazione degli stessi⁴.

In relazione a quanto sopra, l'OIV ribadisce la necessità dello sviluppo di una nuova cultura della misurazione e valutazione della performance, capace di fornire, in maniera trasparente, all'interno ed all'esterno dell'Istituto, le informazioni sulle modalità e sugli effetti derivanti dall'utilizzo di risorse pubbliche.

SISTEMI INFORMATIVI DELLA PERFORMANCE

Per quanto riguarda i Sistemi informativi della performance, si sottolinea come il Sistema di Controllo di Gestione (BWSEM) sia utilizzato da tutte le strutture dell'Amministrazione. Tale Sistema è alimentato, in modalità automatica, da diversi applicativi tra i quali quelli di contabilità generale, di contabilità analitica, dal protocollo informatico, dal sistema di gestione del personale ecc.

In relazione ai controlli posti a capo dell'OIV è stata elaborata una procedura informatica che, alimentata con i dati rilevati con il sistema di Controllo di Gestione, permette una aggregazione e lettura dei dati tale da consentire all'Organismo il monitoraggio della realizzazione degli obiettivi strategici indicati dal CIV nelle Relazioni programmatiche.

Tale procedura, già definita e collaudata dall'OIV nel settembre 2013 non è ancora stata rilasciata venendo così meno uno strumento importante per l'attività dell'Organismo.

⁴ Si riassumono, in ordine di emanazione, i principali documenti di programmazione e pianificazione che hanno interessato l'Istituto nell'anno 2015:

- ✚ Relazione programmatica 2015-2017, Deliberazione Civ n.8 del 17 giugno 2014;
 - ✚ Linee guida gestionali 2015, Determinazione presidenziale n.178 del 07 agosto 2014;
 - ✚ Circolare n.146 del 21/11/2014 - Avvio del processo di programmazione e budget delle strutture territoriali;
 - ✚ Circolare n.18 del 30/1/2015 - Avvio del processo di programmazione e budget delle strutture centrali;
 - ✚ Nota preliminare allegata al Bilancio di previsione per l'anno 2015 Deliberazione Civ n. 2 del 3 /02/ 2015;
 - ✚ Piano della Performance 2015-2017 Deliberazione Civ n. 8 del 9/06/2015;
-

SISTEMI INFORMATIVI DELLA TRASPARENZA

Con riferimento ai Sistemi informativi della trasparenza l'OIV ha costantemente monitorato l'avvenuta pubblicazione degli obblighi di cui al D.Lgs. n. 33/2013 nella sezione "Amministrazione Trasparente".

La trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione avviene telematicamente e la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" è effettuata con inserimento manuale o attraverso appositi link di accesso alle banche dati.

La sezione trasparenza è stata implementata con la pubblicazione di dati e informazioni, soprattutto a seguito di interventi dello scrivente Organismo e dell'ANAC, vedasi ad esempio la pubblicazione delle dichiarazioni di incompatibilità e inconfiribilità, dichiarazione sugli immobili ecc..

Nel corso del 2015 l'Amministrazione ha provveduto, con determina Presidenziale n. 146 del 15.11.2015, alla nomina del nuovo Responsabile della Trasparenza.

Per quanto attiene l'attività di monitoraggio di competenza dell'OIV, nel corso dell'anno 2015 l'Organismo ha effettuato la consueta attività di controllo generale in ordine all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte dell'Istituto.

All'esito di tali verifiche l'Organismo ha potuto riscontrare come la sezione Amministrazione trasparente sia stata nel corso dell'anno implementata, sia in termini di contenuti che sotto un profilo grafico.

L'aggiornamento delle sezioni e sottosezioni del portale è stato tale da renderle sempre più complete e pertanto rispondenti alle prescrizioni normative.

Nel 2015 l'OIV ha verificato una maggiore attenzione da parte dell'Istituto in ordine all'aggiornamento di sezioni e sottosezioni del portale, tali da renderle più rispondenti alle prescrizioni normative.

Alcune voci del portale quali Organi di indirizzo politico-amministrativo, Incarichi amministrativi di vertice, Dirigenti, Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, Benessere organizzativo, Società partecipate, Atti di concessione, Anticorruzione, hanno fatto registrare un ampliamento nei contenuti e nella facilità di accesso anche se non risultano pienamente completi nel loro contenuto.

Organismo Indipendente di Valutazione

Un basso grado di contenuto si rinviene nelle voci inerenti Tipologie di procedimento e Costi contabilizzati dei servizi erogati in quanto non ancora completi delle relative informazioni.

L'OIV rileva che le voci relative agli Enti pubblici vigilati e gli Enti di diritto privato tra gli enti controllati e alle Opere pubbliche sono ancora in fase di produzione/rilevazione, riscontrando così un basso grado di implementazione delle rispettive banche dati.

Alcuni dati di cui al citato decreto legislativo n.33/2013 non sono presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente", ma risultano comunque pubblicati sul sito istituzionale in sezioni preesistenti e di più facile accesso, ad esempio nella sezione Procedimenti, gli atti e documenti da allegare alle istanze compresa la modulistica, sono reperibili in sezione diversa da quella prescritta.

L'impegno dell'Istituto per il miglioramento dei sistemi riguardanti la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione trasparente", è stato costante nel corso del 2015.

Permangono tuttavia delle incompletezze come di seguito specificate.

Una delle sottosezioni con maggiori criticità rimane quella "Consulenti e collaboratori", rispetto alla quale i dati richiesti dal D.Lgs. 33/2013 risultano ancora incompleti.

La stessa criticità si riscontra per la sottosezione "Attività e procedimenti – tipologie di procedimento – singoli procedimenti di autorizzazione e concessione" e per la sottosezione "Servizi erogati – tempi medi di erogazione dei servizi", rispetto alle quali sezioni i dati risultano anche esposti in modo poco chiaro.

Così come mancano i dati relativi ai posti funzione dei dirigenti che si rendono disponibili nella dotazione organica e relativi criteri di scelta.

ANTICORRUZIONE

In data 30.01.2015 con determinazione Commissariale n.3 è stato adottato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015 – 2017, e trasmesso al CIV “per l’approvazione definitiva”.

Il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza solo in data 13.10.2015, con deliberazione n. 13, ha approvato definitivamente il Piano impegnando il Responsabile della prevenzione e della corruzione a prevedere l’integrazione del Piano triennale stesso con le attività svolte dal Presidente e dal Direttore Generale dell’Istituto e trasmettere anche al CIV il monitoraggio su dati forniti dall’Ufficio Disciplina ogni qualvolta venga elaborato, ovvero almeno due volte l’anno”.

Secondo quanto previsto dalla L. 190/2012, l’OIV ha provveduto ad esaminare il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015 – 2017.

Si sottolinea, peraltro, che in merito alla mappatura dei processi a rischio l’OIV non è stato consultato nonostante l’art. 14, c. 4, lett. a) del D.Lgs. 150/2009, ne raccomandi il coinvolgimento.

L’Istituto infine ha rivolto a tutti i dipendenti apposite iniziative formative sui temi dell’etica e della legalità, quali misure obbligatorie di prevenzione della corruzione.

E’ stata infatti organizzata una formazione di livello generale per tutti i dipendenti dell’Istituto ed una formazione di livello specialistico indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e al suo ufficio nonché ai componenti dell’OIV e della Struttura Tecnica Permanente.

Il Piano 2015–2017, così approvato, delinea la strategia anticorruzione dell’Istituto, con le modalità di attuazione del sistema di “*gestione del rischio*” e gli esiti conseguiti.

Il Piano contiene inoltre:

- ✚ Una sintetica illustrazione delle fonti della normativa anticorruzione applicata dall’Istituto;
- ✚ Una sommaria descrizione degli assetti organizzativi dell’Istituto
- ✚ L’elenco dei soggetti che, nell’Istituto, concorrono alla prevenzione e repressione della corruzione, con indicazione dei relativi compiti e funzioni;
- ✚ L’esposizione delle misure anticorruzione applicate dall’Istituto;
- ✚ La rappresentazione del sistema di “*gestione del rischio*” adottato dall’Istituto ed il relativo stato di attuazione.

Organismo Indipendente di Valutazione

In allegato il Piano riporta il “*Registro dei rischi corruzione*”, le schede delle misure anticorruzione riferite ai rischi dei processi/attività svolti dall’Istituto,

Come normativamente previsto, fa parte integrante del P.T.P.C. il “*Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità dell’Istituto 2015– 2017*”, predisposto in conformità alle linee guida emanate dall’ANAC e al dettato legislativo.

L’OIV ha riscontrato, altresì, come il Responsabile della Prevenzione della corruzione abbia adempiuto all’obbligo normativo di cui all’articolo 1, comma 14, L. 190/12 volto alla redazione per l’anno 2015 della Relazione recante i risultati dell’attività svolta.

Inoltre l’OIV ha provveduto a confrontarsi con il Responsabile della Prevenzione della corruzione in ordine alle indicazioni contenute nella Determinazione ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015, avente ad oggetto “Aggiornamento 2015 al Piano Nazionale Anticorruzione”.

Infine si rileva come la consapevolezza della peculiarità dell’Ente, ha determinato l’attivazione di un percorso finalizzato a coinvolgere in maniera sinergica sia i vertici interni dell’Amministrazione che ANAC, OIV INPS e Funzione Pubblica.

DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Con Determina presidenziale n.67/2012, l’Istituto ha definito lo strumento specifico per la gestione degli standard di qualità dei propri servizi, standard che si è formalmente impegnato a garantire all’utenza.

A seguito del processo di incorporazione in INPS degli Enti soppressi, detti standard risultano alla fine del 2015 ancora suddivisi nelle tre sezioni INPS, INPDAP ed ENPALS.

Nel contempo non può non rilevarsi come non sia ancora avvenuta la pubblicazione della nuova Carta dei servizi ridisegnata a seguito dell’accorpamento degli Enti soppressi.

Non risultano ancora intraprese azioni per stabilire procedure di indennizzo e di class action.

Organismo Indipendente di Valutazione

L'Istituto non ha ancora adottato soluzioni organizzative per la gestione dei reclami.

Risultano, invece, attuati periodicamente monitoraggi interni (sul *datawarehouse* di produzione) ed esterni (indagini sulla soddisfazione dell'utenza) volti a verificare i livelli di standard programmati.

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV

L'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato nella sua attuale composizione con Determinazione presidenziale n. 5809 del 7 giugno 2013 e insediatosi in data 10 giugno 2013, ha svolto la propria attività in relazione ai compiti affidatigli dalla normativa vigente (d.lgs. n. 150/2009; d.lgs. n. 33/2013; legge n. 190/2012 etc.), attraverso la redazione di atti ufficiali tutti pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente, nonché attraverso note indirizzate agli Organi di vertice dell'Istituto inerenti materie di propria competenza.

Al fine di disciplinare lo svolgimento della propria attività, individuando anche le modalità per rendere trasparente la sua azione, l'OIV, all'atto del suo insediamento, ha adottato il proprio Regolamento di funzionamento.

Nel 2015 l'Organismo ha relazionato in 12 verbali (tutti rinvenibili nella sezione Intranet OIV), le sole riunioni formali ed ha tra l'altro dato corso, attraverso richieste strutturate di dati alla Tecnostruttura, colloqui con gli Organi di vertice politico amministrativo ed esame di provvedimenti istituzionali ad attività di ricerca, documenti, rilascio di attestazioni e/o validazioni riportate nel successivo paragrafo.

ATTI UFFICIALI OIV 2015

- Documento di validazione della Relazione sulla performance 2014
- Allegato al documento di validazione della Relazione sulla performance 2014
- Report sull'attuazione degli indirizzi strategici al 30 giugno 2015
- Allegato al Report sull'attuazione indirizzi strategici al 30 giugno 2015
- Relazione sullo stato di realizzazione e sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni - anno 2014
- Monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2015 – 2017
- Monitoraggio attuazione degli indirizzi strategici anno 2014
- Documento di attestazione OIV per l'anno 2014
- Scheda di sintesi sulla rilevazione OIV per l'anno 2014
- Griglia di rilevazione sull'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione per l'anno 2014
- OIV - Attività svolta nell'anno 2014.