



**Organismo indipendente di valutazione
Il Presidente**



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Parere dell'Organismo Indipendente di Valutazione sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'INPS

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance presso l'INPS ha ricevuto, per il tramite del Direttore Generale, copia del documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance", e Manuale Operativo, ai fini dell'acquisizione del relativo parere di competenza così come previsto dall'art. 7, comma 1, D.Lgs. 150/09 e s.m.i.

Si ritiene che l'OIV debba esprimere il proprio parere valutando la coerenza delle scelte operate dall'amministrazione nell'impostazione del Sistema rispetto al quadro normativo vigente e lo specifico contesto interno (organizzativo) ed esterno (*stakeholder*) di appartenenza.

L'OIV, preso atto della documentazione trasmessa, dopo aver incontrato il Direttore Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione e il Direttore Centrale Risorse Umane per approfondimenti in merito ai contenuti del documento oggetto del presente parere, ha proceduto all'analisi del Sistema anche in considerazione degli elementi emersi dalla valutazione dei seguenti documenti:

- *Relazione programmatica per gli anni 2018-2020 n. 17 del 9 maggio 2017 del CIV;*
- *Linee Guida Gestionali dell'Inps per l'anno 2018, Determinazione presidenziale n. 139 del 29 agosto 2017;*
- *Piano della Performance 2018-2020;*
- *Relazione sulla Performance 2016, Determinazione presidenziale n. 153 dell'11 ottobre 2017.*

Il tutto anche al fine di contribuire ad un affinamento dell'intero processo di pianificazione e programmazione e definire obiettivi organizzativi e operativi misurabili, sia relativi al miglioramento dell'efficienza interna dell'Istituto che alla qualità delle prestazioni finali rivolte agli utenti esterni.

L'OIV rileva, a seguito della predetta analisi, che il documento sottoposto al proprio esame evidenzia lo sforzo compiuto dall'Amministrazione per l'affinamento del Sistema e per una più chiara rappresentazione dello stesso, rispetto a quanto in precedenza disponibile.

E' da rilevare, in particolare, che il processo di revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance ha innescato una forte riflessione interna che ha visto la partecipazione attiva e propositiva della Tecnostruttura.

Nel SMVP elaborato risulta significativo lo sforzo di focalizzare meglio i diversi aspetti del ciclo della performance definendo, in modo analitico e dettagliato, processi, ruoli e responsabilità. Apprezzabili appaiono inoltre le innovazioni introdotte a partire dal 2018.

L'OIV rileva altresì una più chiara distinzione tra i contenuti del SMVP, che delinea la metodologia ed i parametri di valutazione, rispetto al Piano della performance, che individua gli obiettivi strategici e gestionali dell'Istituto ed i relativi valori target.

In una logica di miglioramento continuo del SMVP, l'Organismo ritiene in ogni caso utile procedere nel corso dell'anno ad ulteriori affinamenti del Sistema di misurazione e valutazione della performance, attraverso una ancora più chiara e sintetica definizione delle modalità di valutazione della performance dell'Istituto e tramite una riflessione sulle modalità e gli esiti delle metodologie di valutazione della performance individuale.

In particolare si evidenzia l'importanza di sviluppare sistemi strutturati di *customer satisfaction* e *customer care*.

Infine l'OIV sottolinea l'importanza della cura degli aspetti grafici e di *editing* dei documenti, in modo tale da assicurarne una immediata e piena comprensione a tutti gli *stakeholder* rilevanti dell'istituto.

In conclusione, l'OIV, sulla base della documentazione esaminata, tenuto conto dei suggerimenti e delle raccomandazioni ivi contenute, ritiene di poter esprimere un parere positivo circa l'adozione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione.

Roma, lì 5 marzo 2018

L'Organismo Indipendente di Valutazione

F.to in originale

Prof. Giovanni Valotti (Presidente)

F.to in originale

Dott.ssa Francesca Gagliarducci

F.to in originale

Prof. Daniele Checchi