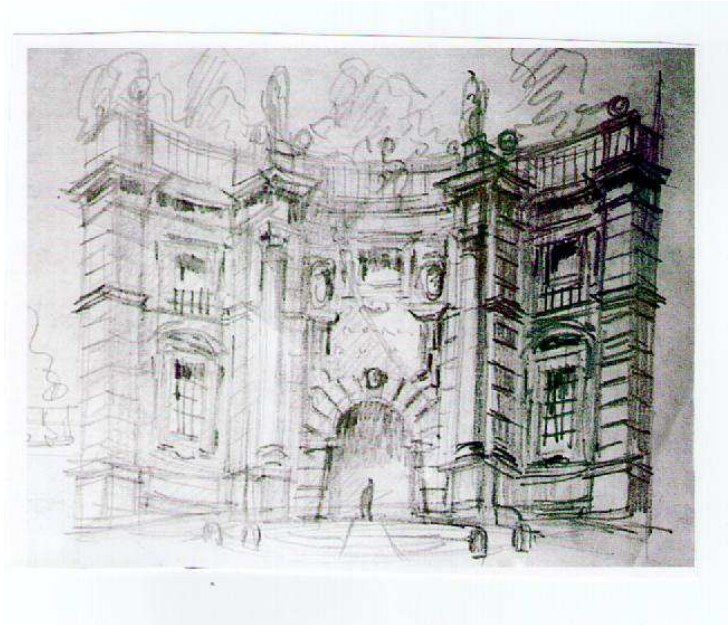


INAIL

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE,
TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI**

(ART. 14, COMMA 4, LETT. a) DEL D. LGS. N. 150/2009)

- QUADRI SINTETICI PER LA PUBBLICAZIONE -
CIVIT DELIBERA N. 23/2013

ANNO 2013

GLI AMBITI DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Ai sensi dell'art. 14, comma 4 lettera a) del D. lgs. n. 150/2009 ed in ottemperanza alle linee di indirizzo formulate dalla CIVIT/A.N.AC con delibera n. 23/2013, si espongono in forma sintetica - in coerenza con i principi della trasparenza, dell'attendibilità, della ragionevolezza, dell'evidenza e della tracciabilità - i risultati del monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'INAIL, seguendo le diverse articolazioni che compongono il ciclo di gestione della performance ed i relativi ambiti di analisi:

AMBITO A - *Performance* Organizzativa;

AMBITO B - *Performance* Individuale;

AMBITO C - Processo di attuazione del ciclo della *performance*;

AMBITO D - Infrastruttura di Supporto

AMBITO E - Sistemi informativi a supporto della funzione trasparenza;

AMBITO F - Standard di qualità;

AMBITO G - Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

AMBITO H - Descrizione delle modalità di monitoraggio OIV.

In riferimento alla delibera CIVIT n. 23/2013, *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*, si evidenziano - nelle tabelle di analisi quantitativa allegate e nelle apposite schede che ne costituiscono sintetici approfondimenti - gli aspetti concernenti le opportunità di sviluppo o le criticità riscontrate.

Tabella 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance anno precedente. (1)

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali? (2)				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili (*)	_ _ 3 7	_ _ 3 7	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili (*)	_ 2 8 0	_ 2 8 0	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti (**)	9 0 3 0	9 0 3 0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

(1) I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS

(2) I dati si riferiscono al personale in forza nel 2012 – cfr. **Relazione sulla Performance 2012**.

(*) Nel sistema di valutazione dei dirigenti di I fascia e personale assimilato (coordinatori generali dei rami professionali, avvocato generale e sovrintendente sanitario centrale) nonché dei dirigenti di II fascia e personale assimilato (responsabili di Struttura non dirigenziale di tipo B) gli obiettivi individuali coincidono con gli obiettivi di performance organizzativa della struttura di cui essi sono responsabili. La valutazione individuale di tale personale, quindi, riguarda, oltre alla verifica dell'adeguatezza dei comportamenti organizzativi espressi rispetto al livello di padronanza atteso, la capacità di differenziare la valutazione del proprio personale ed il rispetto degli obblighi di legge la cui violazione comporta responsabilità dirigenziale, anche il raggiungimento degli obiettivi organizzativi di pertinenza.

(**) Nel sistema di valutazione del personale non dirigente – Personale delle Aree A,B,C, Medici e Professionisti – gli obiettivi individuali concernono l'adeguatezza dell'apporto partecipativo individuale al raggiungimento degli obiettivi organizzativi della Struttura di appartenenza, in termini di competenze comportamentali e tecniche agite, di impegno profuso e di efficacia produttiva, rispetto a quelle attese, in funzione del ruolo organizzativo ricoperto.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	x	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	x	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	x	<input type="checkbox"/>	_____
C. Processo di attuazione del ciclo della <i>performance</i> Struttura Tecnica Permanente (STP)			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) __ 9		
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) __ 4		
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	__ 3		
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	__ 2		
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ³)	__ 3 8 5 1 0 8 4		
Costo di eventuali consulenze	__ _ _ _ _ _ _ _ _ _		
Costi generali annui imputati alla STP	__ _ _ _ 2 0 0 1 9 4 2		
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico		

³ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici			
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?			
 _11 			
N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.			
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? Sistema informatico di Controllo strategico Altro sistema, _____ Altro sistema, _____	Automatica	Manuale	Nessuna
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici x Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi x Si <input type="checkbox"/> No	
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	<i>Ob: Strategico :</i> Contenimento spese di funzionamento. - Conseguire nel 2013 la riduzione dei consumi energetici del 20% (rispetto all'anno 2010).		<i>Ob. Operativo.</i> Riduzione Tempi Procedimenti Emissione PAT % Lavorazioni Tempi Stabiliti/Totali Lavorazioni Target: 98.00
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi? Sistema di contabilità generale Sistema di contabilità analitica Altro sistema, _____	ob. strategici		ob. operativi
	x	x	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione⁴

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁵ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

<i>Tipologie di dati</i>	<i>Disponibilità del dato</i>	<i>Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione</i>	<i>Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"</i>	<i>Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)</i>
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione NEG.
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione a) Ministeri Vigilanti; b) mail/cartaceo; c) periodica.

⁴ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁵ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione a) Ministeri Vigilanti; b) mail/cartaceo; c) periodica.
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione NEG..
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione a) Dip. Funz. Pubbl./Min Vigilante; c) quando stabilito

<p>Tipologia Procedimenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p> <p>NEG.</p>
<p>Bandi di gara e contratti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p> <p>a) Authority competente; c) quando stabilito</p>
<p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p> <p>NEG.</p>

E.1.b Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi			
<i>Tipologie di dati</i>	<i>Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)</i>	<i>Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)</i>	<i>Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)</i>
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Soggetti Competenti	= =	Negativo
Consulenti e collaboratori	“	“	“
Dirigenti	“	“	“
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	“	“	“
Bandi di concorso	“	“	“
Tipologia Procedimenti	“	“	“
Bandi di gara e contratti	“	“	“
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	“	“	“

E.2 Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) (6)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

(6) Procedure allo stato non aggiornate

E.3 Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV						
N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati						
	<i>Oggetto del monitoraggio</i>	<i>Modalità del monitoraggio</i>	<i>Estensione del monitoraggio</i>	<i>Frequenza del monitoraggio</i>	<i>Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)</i>	<i>Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)</i>
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input checked="" type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile della Trasparenza e Organi di Indirizzo Politico Amministrativo	A seguito del rilievo il Responsabile della Trasparenza coordina - ove possibile - le attività ai fini dell'adeguamento
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato o grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
E.4 Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”						
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi						
					<i>Presenza</i>	<i>Note</i>
					<i>Si/No</i>	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione					Si	Monitorato attraverso webtrends
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione					Si	Monitorato attraverso webtrends
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione					Si	Monitorato attraverso webtrends
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione					Si	Monitorato attraverso webtrends
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza					NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti					Si	Monitorato attraverso webtrends, ma solo per nazione di provenienza
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi					NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati					Si	Email al responsabile trasparenza amministrativa/Accesso civico
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione					NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi					NO	

Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	Si	Processo redazionale interno
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica (7) <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	

(7) La definizione degli standard è avvenuta recentemente.

Tabella 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso (8).

1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali? (9)				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili (*)	_ 35	_ 35	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili (*)	_ 268	_ 268	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti (**)	8849	_ 8849	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Si	No	(se no) motivazioni	
Dirigenti di I fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	_____	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	_____	
Non dirigenti	X	<input type="checkbox"/>	_____	

(8) I dati si riferiscono all'assegnazione degli obiettivi organizzativi ed individuali relativi all'anno 2013

(9) I dati si riferiscono al personale in forza nel 2013, che sarà valutato nell'ambito del ciclo della performance dell'anno medesimo.

(*) Nel sistema di valutazione dei dirigenti di I fascia e personale assimilato (coordinatori generali dei rami professionali, avvocato generale e sovrintendente sanitario centrale) nonché dei dirigenti di II fascia e personale assimilato (responsabili di Struttura non dirigenziale di tipo B) gli obiettivi individuali coincidono con gli obiettivi di performance organizzativa della struttura di cui essi sono responsabili.

La valutazione individuale di tale personale, quindi, riguarda, oltre alla verifica dell'adeguatezza dei comportamenti organizzativi espressi rispetto al livello di padronanza atteso, la capacità di differenziare la valutazione del proprio personale ed il rispetto degli obblighi di legge la cui violazione comporta responsabilità dirigenziale, anche il raggiungimento degli obiettivi organizzativi di pertinenza.

(**) Nel sistema di valutazione del personale non dirigente – Personale delle Aree A,B,C, Medici e Professionisti – gli obiettivi individuali concernono l'adeguatezza dell'apporto partecipativo individuale al raggiungimento degli obiettivi organizzativi della Struttura di appartenenza, in termini di competenze comportamentali e tecniche agite, di impegno profuso e di efficacia produttiva, rispetto a quelle attese, in funzione del ruolo organizzativo ricoperto.

AMBITO A

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

CONSIDERAZIONI OIV

In ordine agli aspetti concernenti la DEFINIZIONE DI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET all'interno del ciclo di gestione della performance, l'OIV - all'esito dell'attività ricognitiva e valutativa dallo stesso svolta

- ritiene che l'INAIL abbia nel complesso ottemperato:

- 1)** *ai precetti normativi;*
- 2)** *alle regole metodologiche riportate nel Sistema di misurazione e valutazione;*
- 3)** *agli indirizzi forniti dalla CiVIT (A.N.AC.)*

In effetti, il ciclo di performance sviluppato dall'Istituto regola concretamente i seguenti aspetti:

- definizione ex ante di obiettivi, indicatori e target;*
- specificazione di legami logico-quantitativi tra obiettivi, indicatori e target.*
- presenza di indicatori di outcome;*
- la caratterizzazione degli indicatori e target secondo le schede anagrafiche e relativi test di qualità e fattibilità proposti dalla CiVIT (A.N.AC.);*
- la rilevazione effettiva della performance secondo la frequenza e le modalità degli schemi di caratterizzazione degli indicatori.*

Si registra inoltre un buon grado di conformità tra gli obiettivi che l'Amministrazione si prefigge di realizzare e i requisiti metodologici disciplinati dall'art. 5 del D.lgs. n. 150/2009.

Nel complesso si registra la coerenza fra i traguardi che l'Amministrazione si ripromette ex ante di raggiungere e le caratteristiche dei bisogni espressi dalla propria utenza; occorre far presente come nella fase di individuazione degli obiettivi da perseguire persistano ancora alcuni margini di ulteriore

miglioramento sotto il profilo:

1) *della riduzione dei casi di imperfetta interazione di gestione degli obiettivi strategici e il livello di programmazione-gestione degli obiettivi operativi.*

2) *di una specifica individuazione di quegli obiettivi strategici legati agli equilibri di carattere finanziario-attuariale che l'Istituto deve necessariamente presentare in quanto ente assicurativo.*

In effetti, benché la materia risulti per lo più regolata da variabili esogene rispetto ai poteri di cui dispongono gli organi di indirizzo strategico INAIL, si ravvisano comunque ampi margini di manovra nei quali le definizioni degli obiettivi in parola costituirebbero un valido strumento:

- per l'elaborazione di soluzioni che trovano spazio all'interno dell'autonomia d'azione riconosciuta all'Istituto*
- per favorire un'opera di moral suasion, di sensibilizzazione e di proposta presso le competenti Istituzioni politiche.*

L'INAIL è - prima di tutto - un Istituto di assicurazione che gestisce il rischio legato agli infortuni e alle malattie professionali di milioni di lavoratori e che deve garantire agli stessi una costante e sicura erogazione di indennità e rendite attraverso la predisposizione di adeguati ed equilibrati (tra le diverse gestioni) capitali di copertura.

3) *di un'accelerazione dei tempi con il quale l'Istituto sta dando piena attuazione ai contenuti del Sistema di misurazione e valutazione della performance.*

4) *di una più chiara identificazione di obiettivi strategici concernenti le pari opportunità da assicurare a tutti gli utenti nella fruizione dei servizi erogati.*

CONSIDERAZIONI OIV

*Per quanto riguarda l'ambito della **MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISULTATI ORGANIZZATIVI**, l'Organismo ritiene che l'INAIL si sia conformato, alla legge, alle indicazioni della CiVIT (A.N.AC) e alla metodologia disciplinata nel **Sistema di misurazione e valutazione della performance**.*

L'Organismo, in effetti, sulla base dell'attività istruttoria svolta ritiene che l'impianto realizzato dall'Istituto per la misurazione e valutazione dei risultati conseguiti possa considerarsi efficiente ed efficace.

Del resto, detto impianto si fonda su apparati informatici all'avanguardia realizzati dall'Istituto nel corso degli ultimi anni per il controllo di gestione, nonché su una profonda esperienza operativa.

Al fine di rendere il sistema di misurazione e valutazione più comprensibile e più funzionale alle decisioni che, ad ogni livello, l'Istituto è chiamato ad adottare, sarebbero auspicabili:

- 1)** – un miglioramento in termini di trasparenza dei meccanismi di misurazione e valutazione degli obiettivi strategici, anche al fine di agevolarne l'opera di verifica e rendicontazione, nonché una più estesa coerenza tra gli obiettivi strategici ed il paradigma Obiettivi-Indicatori-Target.*

Per quanto consta all'Organismo, sembrerebbe che l'Istituto stia lavorando alacremente su questo versante con il progetto di un Cruscotto di controllo strategico e con l'ancoraggio biunivoco di detti obiettivi alle Missioni contabili appostate in bilancio. Sarebbe opportuno quindi che quanto prima gli obiettivi strategici risultino definitivamente collegati (insieme a precisi indicatori e target) a precise grandezze rinvenibili nel sistema informativo e contabile.

2) – *che la tecnica di misurazione concernente il grado di raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, come quelli di sviluppo, non si fondi principalmente sull' autovalutazione, quanto piuttosto su indicatori e target caratterizzati dall'oggettività e dalla terzietà.*

3) – *l'implementazione di un sistema di monitoraggio sistematico ed organico che abbia ad oggetto - in modo integrato – l'osservazione e la valutazione di tutte le dimensioni che interessano il ciclo della performance nel suo complesso: risultati espressi dall'organizzazione e dagli individui, trasparenza e integrità. Ad oggi, i reports trimestrali legati principalmente alla produzione e ai profili finanziari, non registrano ancora in modo sistematico tutte le dimensioni interessate alla valutazione.*

Per quanto riguarda la qualità delle informazioni e dei dati utilizzati per la misurazione e valutazione della performance, si può ritenere che essi siano del tutto attendibili. Essi risultano attinti per lo più dalle risultanze del controllo di gestione e dall'informatizzazione dei procedimenti amministrativi. I dati - per la gran parte dei casi - vengono estratti automaticamente dai data base dell'Istituto, senza alcun trattamento manuale.

4) – *l'opportunità di semplificazione e riduzione degli adempimenti relativi al Ciclo della performance – come peraltro afferma la stessa A.N.AC nella Relazione sulla performance delle amministrazioni centrali 2012 – “la cui adozione comporterebbe una riduzione dei costi ed attività amministrative, con effetti positivi sul perseguimento delle stesse finalità normative”.*

AMBITO B

PERFORMANCE INDIVIDUALE :

- *DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET*
- *MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL MONITORAGGIO E MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI AI FINI DELLA MISURAZIONE*
- *MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELLA VALUTAZIONE FINALE AL VALUTATO*
- *CAPACITÀ DEI VALUTATORI DI DIFFERENZIARE I GIUDIZI*
- *ADEGUATEZZA DELLE MODALITÀ UTILIZZATE PER LA COMUNICAZIONE AL PERSONALE DELLA METODOLOGIA DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE ADOTTATA DALL'AMMINISTRAZIONE*

CONSIDERAZIONI OIV

*Per quanto attiene alla **DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET** è da notare positivamente l'**utilizzo delle schede di valutazione individuali** informatizzate in relazione all'inquadramento contrattuale ed al ruolo organizzativo ricoperto, che rappresentano un fondamentale punto di riferimento all'interno del sistema ed aprono la strada ad indubbi percorsi di miglioramento e crescita, anche se risultano non del tutto sistematizzate le modalità con cui si procede all'assegnazione degli obiettivi individuali. (cfr **Tabelle 1 e 2**)*

*In relazione alle **MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL MONITORAGGIO E MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI AI FINI DELLA MISURAZIONE**, l'Istituto ha realizzato un modello che, per la gran parte, risulta conforme alla norma e alle direttive CIVIT, migliorabile per quanto riguarda il profilo del **monitoraggio** in corso d'anno. Occorre evidenziare come nell'attuale modello una sorta di monitoraggio sia insito nel processo di valutazione stesso.*

Infatti è stato espressamente previsto che il dirigente non possa procedere ad una valutazione finale negativa, qualora non abbia preventivamente e formalmente contestato al dipendente un insufficiente o mancato apporto

individuale. Questo determina in capo al dirigente un controllo costante della performance del proprio collaboratore. Del resto è stato previsto che detta contestazione debba avvenire mediante una o più apposite, tempestive e circostanziate comunicazioni, secondo un metodo comportamentale che privilegi, comunque, le finalità del coinvolgimento e del recupero delle professionalità. Ciò a tutela sia del dipendente valutato che dell'Amministrazione, al fine di evitare che le valutazioni negative eventualmente attribuite possano configurarsi come iniziative avulse dal contesto organizzativo e produttivo della Struttura di riferimento.

*Per quanto riguarda la **RACCOLTA DEI DATI** ai fini della misurazione, **LE MODALITÀ DELLA COMUNICAZIONE DELLA VALUTAZIONE FINALE AL VALUTATO** (con differenziazione tra dirigenti e personale non dirigenziale), l'effettiva **CAPACITÀ DEI VALUTATORI DI DIFFERENZIARE I GIUDIZI**, risultano effettuarsi secondo la ratio sottesa sia al D.lgs. n. 150/2009 che agli indirizzi CIVIT emanati in materia.*

Si segnala, di contro, l'uniformità di valutazione della performance individuale di:

- *Avvocatura*
- *Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione (CON.T.A.R.P.)*
- *Consulenza Statistico-Attuariale (C.S.A.)*

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance di cui alla determina presidenziale n. 186 del 31 dicembre 2010, come modificato dalla determina del Commissario Straordinario n. 103 del 16 marzo 2012, ha avuto una ulteriore modificazione con determina presidenziale n. 92 del 5 aprile 2013 in ordine ai seguenti aspetti:

- **il processo di valutazione** - *con riferimento alla adeguatezza dei livelli di accorpamento, degli attori, delle fasi, della procedura on-line realizzata, del sistema di notifiche on-line adottato*
- **le procedure conciliative** - *in termini di efficacia a fronte della*

complessità gestionale

- **i criteri valutativi e la scala parametrica** - in termini di adeguatezza ed idoneità degli indicatori in relazione alle diverse categorie di personale, della esemplificazione contenutistica degli indicatori medesimi, della estensione della scala dei punteggi.

Questi ultimi criteri, rientranti nell'ambito della contrattazione sindacale, sono stati concordati nello specifico Accordo sottoscritto con le Organizzazioni sindacali il 18 febbraio 2013.

I previsti meccanismi saranno estesi nel corso del 2014 anche al personale del Settore Ricerca, almeno con riferimento al personale con qualifica dirigenziale, atteso che fino al 2013 – a causa della tardiva emanazione del decreto attuativo di trasferimento all'INAIL delle risorse umane dell'ex ISPESL – è stato mantenuto il peculiare sistema di valutazione individuale in vigore presso l'Ente soppresso, che risulta coerente con il D. lgs n. 150/2009.

Ferma l'esclusione della valutazione del personale ricercatore e tecnologo, nelle more della completa definizione della normativa attuativa specificamente prevista in materia (rinvio previsto dal DPCM 26.1.2011).

*Per quanto riguarda il **GRADO DI CONDIVISIONE** si rinvia a quanto rappresentato in ordine ai primi risultati dell'indagine sul benessere organizzativo.*

*Per quanto attiene invece all'**ADEGUATEZZA O MENO DELLE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE** della metodologia di misurazione e valutazione della performance individuale, l'Istituto ha approntato iniziative idonee affinché ogni dipendente abbia conoscenza circa le modalità e le implicazioni del nuovo sistema.*

Profili di miglioramento:

- *individuazione puntuale di obiettivi individuali e di gruppo (ex art. 9,*

comma 2 lett. a) D. lgs. n. 150/2009);

- *individuazione di criteri di differenziazione della performance individuale maggiormente ancorati a parametri e riscontri oggettivi (anche documentali);*
- *individuazione ex ante di obiettivi (con le caratteristiche di cui all'art. 5, comma 2, lett. b) indicatori e target anche con riferimento alla dirigenza di vertice (cfr. nota A.N.AC del 18.12.2013, prot. n. 12081 con riferimento alle attività svolte ai sensi dell'art. 16, commi 1 lettera l) bis, ter, quater, del D. lgs. n. 165/2001;*
- *trasposizione nel Piano della performance di quanto previsto dall'art. 5, commi 11 e segg., D.L. 95/2012;*
- *ripartizione delle eventuali risorse aggiuntive di cui al c.d "dividendo dell'efficienza" (ex D. lgs n. 141/2011)*

AMBITO C

PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

(FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)

CONSIDERAZIONI OIV

*Per quanto attiene all'ambito di performance denominato **Processo di attuazione del ciclo della performance: fasi, tempi e soggetti coinvolti**, l'Oiv ritiene - sulla base delle evidenze acquisite attraverso audizioni e richieste di documenti - che lo stesso risulti comunque definito nei suoi tratti fondamentali e senz'altro operante.*

Al riguardo, tuttavia, l'Oiv rileva che nello svolgimento del Processo di performance (fasi, tempi e soggetti coinvolti), l'attuazione del Ciclo della performance dovrebbe trovare maggiore integrazione con il Ciclo di programmazione dell'INAIL procedendo in taluni casi ad una semplificazione documentale.

Tale nuovo approccio "culturale" e operativo potrebbe condurre i soggetti coinvolti a percepire la misurazione e valutazione della performance non più come un adempimento ulteriore da affiancare alle tradizionali attività inerenti il controllo di gestione ma un sistema organico che, attraverso strumenti e leve gestionali, sia idoneo a fornire ai soggetti, interni ed esterni all'Istituto, esaustive e chiare informazioni sulle modalità e sugli effetti derivanti dall'utilizzo sia di risorse pubbliche sia di funzioni e poteri amministrativi.

Per quanto riguarda l'adeguatezza della struttura tecnica permanente in termini di risorse umane, finanziarie e strumentali, nonché in termini di competenze professionali dedicate, si rimanda al contenuto della Tabella n. 1, sezione C.

AMBITO D

INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO (SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI)

CONSIDERAZIONI OIV

In ordine, alle infrastrutture tecnologiche di supporto al ciclo di gestione della performance, l'OIV ribadisce anche in questa sede l'urgente necessità per l'Istituto di poter disporre quanto prima di un sistema di contabilità analitica idoneo a rilevare e misurare gli eventi di gestione in modo dettagliato e quindi idoneo a quantificare le risorse umane, finanziarie e strumentali collegate alla produzione dei singoli servizi erogati.

Alcune riserve vengono poi espresse in ordine alle modalità di monitoraggio sugli obiettivi di sviluppo e di gestione, effettuate con cadenza trimestrale, con inserimento manuale e sulla base di autovalutazioni che si caratterizzano per l'eccessiva discrezionalità e la mancanza di ancoraggi oggettivi.

AMBITO E

SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ. RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

CONSIDERAZIONI OIV

A seguito dell'entrata a regime delle disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 33/2013, nonché in ottemperanza alle indicazioni contenute nelle Delibere CiVIT/A.N.AC. n. 50/2013, n. 71/2013 e n. 77/2013, l'Oiv ha provveduto (nel rispetto dei termini ivi stabiliti e all'esito di specifiche attività istruttorie tendenti a verificare le dimensioni della compliance, della qualità e delle procedure adottate), a rilasciare i documenti di Attestazione concernenti il grado di adempimento - da parte dell'Istituto - degli obblighi di pubblicazione di dati e informazioni sul sito istituzionale.

In ordine agli aspetti concernenti i sistemi informativi e informatici a supporto del Programma Triennale per la Trasparenza e per l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, l'INAIL risulta costantemente impegnato nell'opera di miglioramento degli apparati tecnologici e delle procedure che regolano la gestione delle operazioni deputate ad assolvere tali adempimenti (Cfr Informazioni strutturate di cui all'Allegato n. 1, Sezione E).

Di tale impegno, ne viene data ampia evidenza sia nel Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014-2016 (Determinazione Presidenziale n. 65/2014, pagg. 67 e segg.) che nel Piano Strategico Triennale per l'IT (Determinazione Presidenziale n. 64/2014).

In effetti, i sistemi informativi e informatici per il supporto del Programma Triennale per la Trasparenza e per l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione risultano in

continuo potenziamento al fine di assicurare il trasferimento costante ed automatico dei dati interessati alla pubblicazione direttamente dalle banche dati (presso le quali essi risiedono per la gestione amministrativa) verso la sezione “**Amministrazione Trasparente**” del sito istituzionale, quindi senza alcuna intermediazione o trattamento.

Il processo di miglioramento continuo interessa pertanto le fasi dell’archiviazione, della pubblicazione e della trasmissione delle informazioni; del monitoraggio della pubblicazione; nonché della rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”.

Per la parte che qui interessa, l’Istituto organizza il proprio sistema informativo/informatico sui seguenti livelli:

1) Front End Digitale: I canali di interazione del front end digitale sono interni (gestiti da INAIL) ed esterni (di partner verificati da INAIL o aperti su aree selettive). I canali principali sono:

a. Canali di Interazione INAIL: portale web INAIL, Portale Mobile INAIL, Mobile APPs, Contact center, Cooperazione Applicativa G2G (Government To Government), Cooperazione Applicativa B2G (Business To Government) verso maggiori aziende (in partnership con sw vendor es. ERP per integrazione ed ecosistema), Open Data, Canali Futuri: Web API (per sviluppo aperto), Internet of Things (sensori, telemedicina, ecc.)

b. Canali di Interazione Terze parti: Soluzioni di Intermediari, Canali Social, Portali di altre PA operanti in cooperazione applicativa, ecc.

2) Strumenti a supporto della User Experience: monitoraggio della esperienza utente trasversale ai diversi canali

3) Contact Center Integrato: L’istituto adotta il sistema di contact center integrato per la gestione delle interazioni con gli utenti (telefonico, email, ..).

a. I workflow di gestione delle richieste del contact center vengono supportati dai

sistemi forniti dalla piattaforma del Contact Center Integrato,

- b.** i processi interni di erogazione dei servizi transattivi vengono supportati da applicazione e ove possibile soluzioni di BPM proprie dell'istituto,*
- c.** i dati del CC relativi alle interazioni lavoratori ed imprese contribuiscono ad alimentare la vista unica dell'utente che l'istituto sviluppa sul proprio front end digitale.*

4) Master Dati: *applicazioni avanzate di tipo Analytics e CRM-Analytics (es. per servizi outbound)*

5) Razionalizzazione dei Dati: *al fine di normalizzare le definizioni dei dati e delle informazioni dell'Istituto per garantire viste coerenti agli strumenti analitici e riduzione degli errori ed incongruenze.*

AMBITO F

DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

CONSIDERAZIONI OIV

Sulla base delle evidenze illustrate, risulta che l'INAIL:

- 1. si è, in generale, conformato alle prescrizioni del D.lgs. n. 150/2009, delle Delibere CIVIT e delle indicazioni fornite dall'OIV, in materia di standard di qualità dei servizi erogati.*
- 2. ha definito lo strumento specifico per la gestione degli **standard di qualità** dei propri servizi (Del. Pres. N. 74/2013); standard che si è formalmente impegnato a garantire all'utenza;*
- 3. ha approvato (Del. Pres. N. 38/2014) l'aggiornamento degli standard di qualità elaborati con la precedente determinazione, definendo, per il corrente anno, standard di tipo quantitativo (All. B2) anche per i servizi per i quali, stante l'assenza di indicatori robusti ed affidabili, non era stato possibile operarne la definizione l'anno precedente, ed introducendo, accanto agli standard di qualità di tipo quantitativo anche standard di tipo qualitativo (All. B1);*
- 4. svolge periodicamente **monitoraggi interni** (sul datawarehouse di produzione) e **esterni** (indagini sulla soddisfazione dell'utenza) volti a verificare i livelli di standard programmati;*
- 5. ha **adottato soluzioni organizzative per la gestione dei reclami.***

Al riguardo, tuttavia, l'Organismo evidenzia l'opportunità di garantire in tempi brevi la pubblicazione della Nuova Carta dei Servizi INAIL attualmente in fase di aggiornamento.

AMBITO G

UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

CONSIDERAZIONI OIV

L'intento del legislatore - manifestato attraverso l'introduzione nel nostro ordinamento di provvedimenti quali il D.lgs. n. 150/2009, la L. n. 190/2012, il D.lgs. n. 33/2013 e D.lgs. n. 39/2013 - è volto a migliorare la qualità dei servizi pubblici, l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, le condotte di coloro che percepiscono, a vario titolo, risorse pubbliche, attraverso l'uso delle seguenti leve:

- a.** la valorizzazione del merito anche con l'erogazione dei premi accessori alla retribuzione in rapporto ai risultati raggiunti sia dai singoli dipendenti che dalle unità organizzative;*
- b.** la trasparenza dei comportamenti, dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento;*
- c.** una azione amministrativa informata - anche - all'integrità di comportamento del funzionario pubblico;*
- d.** la misurazione - oggettiva e confrontabile - della qualità dei servizi forniti agli utenti;*
- e.** il rispetto delle pari opportunità, sia con riferimento al personale interno all'Amministrazione che agli utenti destinatari dei servizi.*

L'intento ha trovato, nell'Istituto, idonea realizzazione.

Il ciclo di gestione della performance ha la finalità di:

- *apportare un restyling al sistema dei controlli interni⁽¹⁰⁾ definiti dal D.lgs. n. 286/1999 ;*
- *affiancare ad esso idonei strumenti per l'attuazione concreta di principi quali la trasparenza dell'azione e la sua integrità.*

Il ciclo della performance, dunque, rappresenta una metodologia operativa volta ad assicurare che, attraverso strumenti e leve gestionali, si forniscano esaustive e chiare informazioni sulle modalità e sugli effetti derivanti dall'utilizzo sia di risorse che di funzioni e poteri pubblici.

Nonostante il forte impatto innovativo generato dall'introduzione degli strumenti testé descritti, l'Organismo ha potuto rilevare effetti positivi, ancora in fase di completamento, sui versanti della valorizzazione del merito, della trasparenza dei risultati, dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa, nonché della integrazione tra i Cicli di performance e quelli di programmazione dell'Istituto.

Nel corso dell'ultimo triennio, con gradualità e in collaborazione con tutti gli attori istituzionali coinvolti, l'OIV ha avuto modo di rilevare:

- *una crescita culturale ed una maggiore consapevolezza dell'importanza:*
 - *della formulazione - ex ante - di obiettivi di performance, concreti e sfidanti;*
 - *dello sviluppo di concetti legati all'accessibilità totale (total disclosure) alle informazioni riguardanti l'Amministrazione;*
 - *dello sviluppo del concetto etico legato all'accountability nei confronti dei cittadini utenti/contribuenti;*
 - *una crescita della qualità del Piano della Performance (migliore intelligibilità,*

(10) Sistema di verifica dell'attuazione delle strategie, della legittimità e regolarità dell'azione amministrativa, della valutazione dei dirigenti e del restante personale, della congruità dei costi di funzionamento, della qualità dei servizi - standard -, degli impatti della stessa azione amministrativa sugli utenti e sui cittadini in generale - rendicontazione sociale.

migliore articolazione degli obiettivi...);

- *una crescita in tema di qualità del Programma Triennale della trasparenza (la versione 2014-2016 risulta ben strutturata negli obiettivi e integrata con le azioni previste nel Piano della Performance e nel Piano per la Prevenzione della Corruzione);*
- *l'applicazione di tecniche di revisione robuste in occasione della validazione della Relazione sulla performance, fondate sui principi della trasparenza, dell'attendibilità, della ragionevolezza, dell'evidenza e della tracciabilità, attraverso un riscontro documentale basato su carte di lavoro e su elementi probativi delle evidenze acquisite;*
- *l'adozione e l'aggiornamento, anche su sollecitazione da parte dell'Oiv, dello strumento relativo alla gestione degli standard di qualità.*

AMBITO H

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV

CONSIDERAZIONI OIV

Il giorno 15 luglio 2013, con Determinazione Presidenziale n. 170, sono stati nominati i nuovi componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione della performance che si è insediato in data 29 luglio 2013.

Nel 2013 l'Organismo ha tenuto complessivamente 19 sedute di cui 8 con il precedente Oiv – la cui ultima seduta è stata effettuata in data 29 aprile 2013 – ed 11 con il nuovo Organismo.

Alla data del 31 marzo 2014 l'Oiv ha tenuto 6 riunioni.

Nel corso del 2013 l'Organismo ha prodotto tra gli altri – attraverso richieste strutturate di dati alla Tecnostruttura con tabelle standard, colloqui con gli Organi di vertice ed esame di provvedimenti istituzionali - i seguenti esiti (attività, studi, ricerche, documenti, rilascio di attestazioni e/o validazioni, ecc.):

- *analisi e applicazione delle **delibere CIVIT/A.N.AC** emesse nel 2013;*
- *analisi ed applicazione della normativa in materia di Trasparenza e anticorruzione, con particolare riguardo alle **Circolari Presidenza Consiglio Ministri – Dipartimento Funzione Pubblica**, n. 1 del 25.01.2013 e n. 2 del 19.07.2013;*
- *elaborazione e redazione del documento **“Costo del Capitale e Tasso Tecnico INAIL al 31.12.2012”** (febbraio 2013);*
- *elaborazione e redazione del documento **“Per una visione strategica”** (gennaio - febbraio 2013);*

- *elaborazione e stesura del “**Bilancio Sociale 2007-2012**” (ottobre 2012 - febbraio 2013);*
- *elaborazione e redazione del documento “**Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e attestazione assolvimento obblighi relativi alla trasparenza e all’integrità. Anno 2012**” - art. 14, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 150/2009 (aprile 2013);*
- **Monitoraggio di I livello avvio Ciclo Performance 2013** – (agosto 2013);
- **Validazione della relazione sulla performance** – art. 14, co 4, lettera c) del D. lgs. n. 150/2009 (settembre 2013);
- **Valutazione sul monitoraggio del lavoro flessibile** – art. 36 del d. lgs. n. 165/2001 e art.1 commi 39 e 40 della L.n. 190/2012 (settembre 2013);
- **Proposta di valutazione del Direttore Generale** – art. 14, co 4, lettera e) del D. lgs. n. 150/2009 (settembre 2013);
- *elaborazione e redazione griglie predisposte dalla CIVIT e **Attestazione** su: “**assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione per l’anno 2013 e attività di vigilanza e controllo della Commissione**” – Del. CIVIT n. 71/2013 (settembre 2013);*
- **Riflessioni dell’Oiv sul Bilancio Consuntivo Inail del 2012** – art.14, comma 2, del D. lgs. n. 150/2009 (ottobre 2013);
- **Monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli**

obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance precedente – Delibera CIVIT/A.N.AC. n. 23/2013 (novembre 2013);

- elaborazione e redazione griglie predisposte dalla CIVIT /A.N.AC. nn. 50/2013 e 77/2013 e **Attestazione** su: “**assolvimento di obblighi di pubblicazione**” (gennaio 2014);
- **Primo approfondimento Strategico sulla situazione finanziaria attuariale dell'INAIL** (gennaio 2014) e relativa **Appendice** (marzo 2014);
- esame dell'emanando **Piano della performance 2014** (marzo 2014).
- **Monitoraggio avvio Ciclo Trasparenza 2014 - 2016** – Del. CIVIT 50/2013, (All.4) (marzo 2014).

In particolare, nell'ambito delle attività di monitoraggio sull'andamento del ciclo di gestione della performance, nonché delle verifiche e valutazioni concernenti il controllo strategico, e anticorruzione, l'Organismo ha provveduto ad effettuare le Audizioni di seguito riportate:

AUDIZIONI SVOLTE NEL CORSO DEL 2013

11 marzo 2013	<p>Consulenza Statistico Attuariale (Dott. Piemontese)</p> <p>Direzione Centrale Ragioneria (Dott. Mariani)</p>
8 aprile 2013	<p>D.C. Programmazione Organizzazione e Controllo (Dott. Mazzetti)</p>
16 settembre 2013	<p>D.C. Programmazione Organizzazione e Controllo (Dott. Mazzetti)</p> <p>D.C. Risorse Umane (Dott. Antola)</p>
19 novembre 2013	<p>Responsabile della Trasparenza (Dott. Pastorelli)</p>