

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



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

**ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE**

**Maggio 2014**

**INDICE**

<b>ASPETTI GENERALI</b>	<b>3</b>
<b>PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>	<b>4</b>
<b>PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>	<b>5</b>
<b>PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE</b>	<b>5</b>
<b>SISTEMI INFORMATIVI DELLA PERFORMANCE</b>	<b>6</b>
<b>SISTEMI INFORMATIVI DELLA TRASPARENZA</b>	<b>6</b>
<b>DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>8</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV</b>	<b>8</b>

### 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 citato decreto, la CIVIT, ora A.N.AC., ha assunto la delibera n. 4/2012, contenente le Linee guida per la predisposizione della richiamata relazione.

Tali direttive sono state oggetto di riesame in occasione della successiva 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.

La presente Relazione, espone in forma sintetica i risultati del monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni dell'INPS per il 2013 seguendo le diverse articolazioni che compongono il ciclo di gestione della performance e le relative aree di analisi.

Le attività di realizzazione del ciclo della performance dell'Inps per il triennio 2012-2014, si inseriscono nel nuovo contesto istituzionale e organizzativo scaturito dall'art. 21, comma 1, del D.L.6 dicembre 2011, n.201 che ha soppresso l'INPDAP e l'ENPALS trasferendo compiti e risorse all'INPS; nell'ambito, cioè, di precisi obiettivi di prioritaria rilevanza strategica per il sistema-paese rivolti a conseguire, attraverso l'integrazione nel "sistema Inps" di compiti e funzioni svolte dagli enti previdenziali, al fine dell'incremento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Le aree di analisi che compongono il ciclo di gestione della performance e sulle quali si relaziona 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.

Rispetto alle linee tracciate dall'A.N.AC. relativamente al monitoraggio in parola non è stato possibile relazionare sull'area "Valutazione e premialità" (suddivisa negli argomenti "Valutazione", "Criteri", "Premialità", "Contratto integrativo") perché l'Amministrazione non ha dato seguito alle richieste di dati e di informazioni più volte inoltrate dall'OIV.

### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

In ordine agli aspetti concernenti l'ambito della performance organizzativa l'OIV deve rilevare come l'INPS non abbia ridisegnato il Sistema di misurazione e valutazione, approvato con Determina Presidenziale n. 196/2010, così come previsto dall'art. 30, comma 3, del d.lgs. 150/2009 e che ne obbligava l'operatività fin dal 2011.

Si deve rilevare che, tra l'altro, le regole metodologiche riportate nel Sistema di misurazione e valutazione non sono attuate all'interno dell'Istituto con le modalità indicate nella citata Determina n. 196/2010.

Di fatto per gli obiettivi organizzativi nel piano della performance sono definiti indicatori atti a misurare le risultanze delle aree di produzione dell'Istituto (strutture periferiche).

Gli indicatori di Performance organizzativa relativi alle strutture centrali si limitano a valutazioni di tipo percentualistico con lacune sulla tempistica relativa al raggiungimento degli obiettivi che per tutti è riferita alla fine dell'anno.

L'adozione del Piano della Performance relativo al 2013 ad esercizio già ampiamente iniziato ha vanificato, inoltre, alcuni presupposti relativi al ciclo della performance quali, ad esempio, la definizione *ex ante* di obiettivi, indicatori e target nonché il legame tra obiettivi, risorse umane e finanziarie assegnate.

I destinatari della reportistica dell'esito del monitoraggio sono unicamente gli Organi di vertice politico-amministrativo mentre i dirigenti dell'Istituto vengono a conoscenza della percentuale di realizzazione degli obiettivi attraverso gli strumenti informativi previsti dal sistema di controllo di gestione.

L'OIV ha rilevato che i monitoraggi intermedi per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi sono effettuati dall'Amministrazione semestralmente. Si è altresì evidenziato che non tutte le criticità rilevabili dai monitoraggi intermedi hanno portato a modifiche degli obiettivi operativi pianificati per l'anno attraverso atti del vertice politico amministrativo.

Infatti per il 2013 non risultano approvate modifiche alla Relazione Programmatica del CIV e quindi agli obiettivi in essa individuati.

### PERFORMANCE INDIVIDUALE

La mancata attuazione del procedimento di misurazione e valutazione della performance prevista dal citato Sistema di cui alla Determina n. 196/2010 e il mancato suo adeguamento a seguito dei cambiamenti organizzativi decisi dall'Istituto ha determinato, anche per il 2013, una metodologia di valutazione della performance individuale non coerente con il dettato normativo.

Nel 2013, in attesa della ridefinizione della dotazione organica dell'Istituto, i dirigenti di I fascia e assimilabili in servizio risultano essere 49 e tutti sono stati destinatari di obiettivi. Di fatto l'assegnazione di questi è avvenuta attraverso atti normativi interni (circolari, messaggi) venendo meno il confronto, soprattutto *ex ante*, sulla definizione degli obiettivi e sulla quantificazione delle risorse da assegnare per il raggiungimento degli stessi.

I dirigenti di II fascia in servizio, pari a 512, 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.

Non risultano assegnati gli obiettivi al restante personale non dirigente ad eccezione del personale dell'area dei medici e dei professionisti (circa il 3% del totale).

In relazione a quanto sopra l'OIV ritiene che il processo di assegnazione degli obiettivi non sia sostanzialmente coerente con il Sistema di valutazione approvato dagli Organi dell'Istituto.

### PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Per quanto attiene l'ambito denominato processo di attuazione del ciclo della performance (fasi, tempi e soggetti coinvolti) l'OIV ritiene che lo stesso risulti definito nei suoi tratti fondamentali e operante ma con una tempistica che definisce il processo ben oltre l'inizio dell'anno di riferimento con tutti i risvolti negativi che ciò determina, e con modalità non pienamente in linea con la metodologia indicata nella Determina n. 196/2010.

L'OIV, al fine di dare compiuta esecuzione al processo di attuazione del ciclo della performance così come disegnato dalla normativa vigente, ritiene che sia necessario un nuovo approccio "culturale" ed operativo in merito al processo di attuazione del ciclo della performance stessa per condurre i soggetti coinvolti a percepire la misurazione e la valutazione della performance non più come un adempimento ulteriore da affiancare alle

## **Organismo Indipendente di Valutazione**

---

tradizionali attività inerenti il controllo di gestione ma come 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) rappresentando che la stessa è stata istituita solo in data 21 marzo 2013 con Determina Presidenziale n. 73.

### **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.

Il sistema di Controllo di Gestione, inoltre, dovrà alimentare automaticamente il sistema informatico di Controllo strategico ma tale sviluppo, pur in stato avanzato di realizzazione, non è ancora stato portato a compimento dall'Amministrazione.

Il Sistema di Controllo di Gestione è utilizzato per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi. L'OIV ha provveduto, nelle schede informative, a fornire un esempio, con relativo indicatore, di un obiettivo strategico e di un obiettivo operativo effettivamente utilizzato dal sistema di controllo per evidenziarne la metodologia. Ha inoltre indicato come i dati sulle risorse finanziarie assegnate ai medesimi obiettivi provengano sia dai sistemi di contabilità Generale che dai sistemi di contabilità analitica.

### **SISTEMI INFORMATIVI DELLA TRASPARENZA**

Con riferimento a Sistemi informativi della trasparenza l'OIV ha verificato che per quanto riguarda le otto voci indicate nelle schede ("Articolazioni degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica"; "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") i relativi dati sono resi disponibili o attraverso una banca dati unica centralizzata o attraverso una

## Organismo Indipendente di Valutazione

---

pluralità di banche dati in capo alle strutture centrali che ne gestiscono i relativi "prodotti".

La trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione viene sempre effettuata telematicamente mentre la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" avviene prevalentemente con inserimento manuale e in due casi con un accesso diretto o attraverso link alle banche dati di archivio. I dati non sono trasmessi ad altri soggetti.

Per le stesse otto voci l'OIV ha verificato il grado di apertura delle banche dati di archivio, gli eventuali soggetti che accedono alle medesime banche dati e l'eventuale pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente".

Le voci relative a "Articolazione degli uffici", "Bandi di concorso", "Tipologia procedimenti", "Bandi di gara e contratti" registrano un alto grado di apertura delle rispettive banche dati di archivio.

Le voci inerenti "Consulenti e collaboratori", "Dirigenti", "Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti" hanno invece un grado di apertura medio e la voce "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici" presenta un grado di apertura basso.

Le ragioni per le quali alcune fonti non alimentano la pubblicazione dei dati è da ricercarsi nella rigidità burocratica, nella scarsa comprensione o nella difficile interpretazione delle norme. Alcune pubblicazioni avvengono in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" perché si ritengono tali sezioni di più facile accesso o in quanto preesistenti.

Con riferimento ai sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente", l'OIV ha verificato che l'Istituto adotta sistemi sia per contare gli accessi alla sezione nella sua interezza sia per contare gli accessi ai singoli link. Esistono, inoltre, sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate, per raccogliere i giudizi e le segnalazioni su ritardi, inadempienze o proposte di miglioramento.

Non sono in atto azioni, invece, per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti, per verificare i diversi accessi del medesimo utente per verificare la provenienza geografica degli utenti. Non sono pubblicati sul sito i dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi così come non è stato dato avvio ad azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini.

### **DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

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

1. si è, in generale, conformato alle prescrizioni del d.lgs. 150/2009 e delle Delibere 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 (Determina Presidenziale n.67/2012), standard che si è formalmente impegnato a garantire all'utenza;
3. svolge periodicamente monitoraggi interni (sul *datawarehouse* di produzione) ed esterni (indagini sulla soddisfazione dell'utenza) volti a verificare i livelli di standard programmati;
4. ha adottato soluzioni organizzative per la gestione dei reclami;
5. non ha ancora intrapreso azioni per stabilire procedure di indennizzo e di *class action*.

L'Organismo evidenzia l'opportunità di garantire in tempi brevi la pubblicazione della Nuova Carta dei Servizi INPS ancora in fase di aggiornamento.

### **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.).

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 2013 l'Organismo ha relazionato in 14 verbali, le sole riunioni formali, e ha tra l'altro dato corso (attraverso richieste strutturate di dati alla Tecnostruttura con tabelle standard, colloqui con gli Organi di vertice politico amministrativo ed esame di provvedimenti istituzionali) ai seguenti esiti di attività, studio, ricerche, documenti, rilascio di attestazioni e/o validazioni:



## Organismo Indipendente di Valutazione

---

- 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 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Funzione Pubblica e alle citate delibere dell’Autorità anticorruzione;
- 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”, di cui all’art. 14, comma 4, lett.a) del d.lgs. n. 150/2009;
- proposta di valutazione del Direttore Generale dell’ex ENPALS;
- monitoraggio di I livello avvio ciclo performance 2013;
- validazione della Relazione sulla performance, di cui all’art. 14, comma 4, lettera c) del d.lgs. n. 150/2009;
- monitoraggio degli obblighi di pubblicazione concernenti i componenti degli organi di indirizzo politico delle PP.AA., di cui all’art. 14 del d.lgs. n. 33/2013;
- valutazione sul monitoraggio del lavoro flessibile, di cui all’art. 36 del d.lgs. n. 165/2001 e art. 1 commi 39 e 40 della legge n. 190/2012;
- proposta di valutazione del Direttore Generale dell’Istituto, di cui all’art. 14, comma 4, lettera e) del d.lgs. n. 150/2009;
- 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”, di cui alla Delibera CIVIT n. 71/2013;
- elaborazione e redazione della “Relazione di controllo strategico – primo semestre 2013”, di cui all’art. 14, comma 2, del d.lgs. n. 150/2009;
- monitoraggio degli adempimenti relativi alle indagini di benessere organizzativo, di cui all’art. 14, comma 5 del d.lgs. n. 150/2009;
- elaborazione e redazione griglie predisposte dalla CIVIT/A.N.AC. nn.50/2013 e 77/2013 e Attestazione su “assolvimento di obblighi di pubblicazione”;
- elaborazione e redazione di una indagine di “Verifica dello stato di attuazione delle linee di indirizzo in materia di invalidità civile” affidatagli da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
- monitoraggio avvio Ciclo Trasparenza 2014-2016, di cui alla Delibera CIVIT n. 50/2013;
- emanazione parere obbligatorio nell’ambito della procedura di adozione del Codice di comportamento dei dipendenti dell’Istituto, elaborato nel rispetto delle linee guida contenute nella Delibera A.N.AC. n.75/2013.