

**INPS**

**DETERMINAZIONE N. 32 del 4 MAR. 2020**

**OGGETTO:** Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance

**L'ORGANO MUNITO DEI POTERÌ DEL CONSIGLIO DI  
AMMINISTRAZIONE  
(ex D.I. 14/3/2019)**

**Visto** il D.P.R. 30 aprile 1970 n. 639;

**Vista** la Legge 9 marzo 1989 n. 88;

**Visto** il Decreto Legislativo del 30 giugno 1994 n. 479 e successive modifiche e integrazioni;

**Visto** il D.P.R. 24 settembre 1997 n. 366;

**Visto** il decreto legge 28 gennaio 2019 n. 4 e in particolare l'art. 25, comma 2 che prevede che *"In fase di prima attuazione ... nelle more del perfezionamento della procedura di nomina del nuovo Presidente e del consiglio di amministrazione, per consentire il corretto dispiegarsi dell'azione amministrativa degli Istituti, con apposito decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, possono essere nominati i soggetti cui sono attribuiti i poteri, rispettivamente, del Presidente e del consiglio di amministrazione, come individuati nelle disposizioni del presente decreto."*;

**Visto** il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 14 marzo 2019 con il quale - nelle more del perfezionamento della procedura di nomina del nuovo Presidente e del consiglio di amministrazione dell'Istituto nazionale della Previdenza sociale - per consentire il corretto dispiegarsi dell'azione amministrativa dell'INPS, sono stati attribuiti al prof. Pasquale Tridico i poteri del Presidente e del Consiglio di amministrazione, così come

individuati nel novellato art. 3, commi 3 e 5, del D.Lgs. 479/1994 e nominato suo vice il dott. Adriano Morrone;

**Vista** la legge 28 marzo 2019 n. 26 di conversione, con modificazioni, del citato decreto legge 4/2019;

**Visto** il D.P.R. 22 maggio 2019 con il quale il Prof. Pasquale Tridico è stato nominato, per la durata di un quadriennio, Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Vista** la nota del 7 agosto 2019 prot.0014778 con la quale, nel trasmettere il D.P.R. di nomina suddetto, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali ha precisato che il Prof. Pasquale Tridico "... *proseguirà ad esercitare le funzioni attribuite dal decreto interministeriale del 14 marzo 2019, adottato ai sensi dell'art. 25, comma 2, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26.*";

**Visto** il D.M. del 13 gennaio 2017 con il quale la dott.ssa Gabriella Di Michele è stata nominata Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

**Visto** il Regolamento di organizzazione dell'Istituto adottato con determinazione presidenziale n. 89 del 30 giugno 2016, da ultimo modificato con determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017;

**Visto** l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS adottato con determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n. 119 del 25 ottobre 2019;

**Visto** il D. Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come modificato dal D. Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124";

**Preso atto** delle Linee guida emanate, ai sensi dell'art.3, comma 1, del D.P.R. 9 maggio 2016 n.105, dal Dipartimento della Funzione Pubblica, cui sono state attribuite le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di ciclo della performance;

**Vista** la determinazione dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n.35 del 9 maggio 2019 con la quale è stato adottato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;

**Vista** le determinazioni dell'Organo munito dei poteri del Consiglio di Amministrazione n.123 del 6 novembre 2019 e n. 134 del 2 dicembre 2019 che hanno aggiornato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;

**Preso atto** della necessità di provvedere all'aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance per migliorarne la coerenza ed orientarlo maggiormente verso le attività che creano valore per l'Istituto e l'utenza;

**Visto** il parere espresso, con nota prot. n. 7415 del 27 febbraio 2020, dall'Organismo Indipendente di Valutazione, ai sensi dell'art.7 del D.Lgs 150/2009 e successive modificazioni ed integrazioni;

**Vista** la relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione Generale;

**Su proposta** del Direttore generale,

#### **DETERMINA**

di adottare il "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" unitamente ai suoi allegati che costituiscono parte integrante della presente determinazione.

Il "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" dovrà essere pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale e inserito nel Portale della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Prof. Pasquale Tridico

Documento firmato in originale

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## **Sistema di misurazione e valutazione della performance**

## Sommario

I principi del decreto legislativo. n. 150/2009 e s.m.i. ....	5
1. Servizi ed Organizzazione dell'Istituto.....	6
1.1. Servizi.....	6
1.2. Organizzazione.....	7
1.3. Gli Organi istituzionali .....	9
2. Il ciclo della performance .....	10
2.1. Il processo di riprogrammazione .....	12
2.2. Il ruolo dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).....	14
3. Misurazione e valutazione della performance individuale ed organizzativa.....	15
3.1. Le procedure di supporto .....	17
4. Le prospettive della performance organizzativa.....	18
4.1. Le dimensioni degli indicatori della performance organizzativa .....	19
5. I principali indicatori.....	20
5.1. Risorse Umane .....	20
5.2. Risorse Economiche Finanziarie e strumentali .....	21
5.2.1. Indicatori delle Direzioni territoriali .....	21
5.2.2. Indicatori delle Direzioni centrali.....	25
5.2.2.1. Obiettivo di gestione della spesa delle Strutture centrali .....	26
5.2.2.2. Altri obiettivi delle singole Direzioni Centrali .....	27
6. Efficienza .....	27
6.1. Produttività .....	27
6.2. Interventi di sussidiarietà extraregionale .....	30
7. Efficacia.....	32
7.1. Qualità del servizio.....	32
7.1.1. Il Cruscotto Qualità .....	32
7.1.2. La clusterizzazione .....	34
7.1.3. Le clausole di graduazione degli obiettivi.....	37
8. Altri indicatori di efficacia .....	40
8.1. Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione (Contributo alla riduzione del debito pubblico) .....	40
8.2. Indice di Giacenza.....	41
8.3. Indice di Deflusso .....	42
8.4. Impatto .....	42
8.5. Controllo Processo Produttivo .....	43
8.6. Altri indicatori.....	43
9. La collaborazione con i cittadini: la valutazione partecipativa.....	44
9.1. Gli stakeholders.....	46
9.2. Il coinvolgimento dei cittadini ed utenti .....	47

9.3.	Coinvolgimento degli utenti interni dei servizi di supporto e strumentali .....	48
10.	Le dimensioni della performance individuale .....	48
10.1.	Soggetti misurati e riparto fra performance organizzativa ed individuale .....	48
10.1.1.	Dirigenti .....	49
10.1.2.	Professionisti e Medici .....	49
10.1.3.	Personale inquadrato nelle aree funzionali A, B, C .....	50
	Performance individuale .....	54
11.	Valutazione della performance individuale .....	54
11.1.	Processo di valutazione per il personale dirigente .....	54
11.1.1.	Fasi del processo valutativo .....	54
11.2.	Competenze manageriali oggetto di valutazione .....	56
11.3.	Soggetti coinvolti .....	58
11.4.	Procedura informatica .....	59
11.5.	Gestione delle divergenze valutative .....	60
11.5.1.	Fase finale .....	61
11.6.	Bonus reputazionale .....	62
11.6.1.	Valutazione del Direttore Generale .....	63
11.7.	Professionisti dell'area legale .....	64
11.8.	Medici .....	65
11.9.	Professionisti delle aree Tecnico-Edilizia e Statistico-Attuariale .....	66
11.10.	Personale delle Aree ABC .....	68
	Performance Organizzativa .....	71
12.	Criteri per la misurazione della performance organizzativa .....	71
13.	Retribuzione di risultato del personale dirigente .....	71
13.1.	La struttura degli obiettivi dei dirigenti che operano sul territorio .....	71
14.	Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti che operano sul territorio – La performance gestionale di Ente .....	73
14.1.	Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti – Determinazioni n.9 e 176 /2017 .....	74
14.1.1.	La struttura degli obiettivi dei dirigenti. ....	74
14.1.2.	Tabelle con i pesi dei singoli obiettivi all'interno della Struttura .....	76
14.2.	Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi sul territorio dopo le determinazioni dell'Organo Munito dei poteri del CdA nn. 4 e 5/2020 .....	83
14.2.1.	La struttura degli obiettivi dei dirigenti .....	83
14.2.2.	Tabelle con i pesi dei singoli obiettivi all'interno della Struttura .....	85
15.	La struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi presso la Direzione Generale .....	88
16.	Retribuzione di risultato dei Professionisti e Medici .....	90

16.1.	Professionisti dell'area legale e medico legale .....	90
16.1.1.	Struttura degli obiettivi.....	92
16.2.	Professionisti Statistici/Attuariali e Professionisti dell'Area tecnico edilizia.....	95
16.3.	Parametro di liquidazione.....	95
17.	Criteri per la misurazione della performance del personale inquadrato nelle aree funzionali A, B, C (Incentivo ordinario).....	96
17.1.	Responsabili di Agenzia complessa, Prestazioni e Servizi, Flussi Contributivi, Territoriale.....	96
17.1.1.	Obiettivi dei responsabili d'agenzia.....	97
17.2.	Altro personale inquadrato nelle aree funzionali A, B,C .....	98
18.	Progetti di miglioramento della qualità (Progetti Speciali art. 18 L. 88/1989). .....	100
19.	Personale inquadrato nelle aree funzionali A, B e C e dirigenti .....	100
19.1.	Bonus.....	102
19.1.1.	Bonus qualità progetti di miglioramento.....	102
19.1.2.	Bonus sussidiarietà "extraregionale".....	103
19.1.3.	Bonus "Controllo Processo Produttivo" .....	103
19.2.	Clausole di salvaguardia .....	104
20.	Professionisti legali e medici .....	105
21.	Professionisti Tecnico Edilizi e Statistico Attuariale .....	107
Appendice: Il Processo di Clusterizzazione .....		109

## **ALLEGATI:**

- A. Legenda Cruscotto qualità
- B. Manuale operativo "Valutazione della performance del personale Dirigente"
- C. Schede di valutazione dei professionisti e medici
- D. Tabella con la struttura ed i pesi degli obiettivi dei dirigenti con incarico presso la Direzione Centrale
- E. Tabella con la struttura ed i pesi degli obiettivi della componente "Sviluppo dei dirigenti con incarico presso la Direzione Centrale -"

## **TABELLE INTEGRATIVE**

**A** Modalità calcolo indicatori costi standard

**B** Pesi utilizzati per la "risalita" fino all'indice di Costo Standard di I Livello.

## **I principi del decreto legislativo. n. 150/2009 e s.m.i.**

Il decreto legislativo n. 150/2009 ha una portata profondamente innovativa fondata sull'idea che, per il miglioramento dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni e per la crescita professionale dei dipendenti, occorra agire attraverso la **valorizzazione del merito** con specifiche forme premiali di tipo economico a carattere meritocratico (*merit pay*) e attraverso la trasparenza dei risultati raggiunti e delle risorse impiegate per conseguirli. L'obiettivo strategico della norma è quindi quello di dare impulso all'efficienza ed alla produttività, creando, attraverso la misurazione e valutazione della performance, pressione competitiva, in modo analogo a quanto la concorrenza opera nel mercato privato.

Tale assunto di fondo risulta confermato dal decreto legislativo n. 74/2017 (attuativo della c.d riforma Madia) che pure ha modificato molti punti del provvedimento originario. Risulta, quindi, confermata per le pubbliche amministrazioni la necessità di:

- misurare e valutare la performance tanto organizzativa quanto individuale (art. 3 comma 2);
- comunicare in modo trasparente gli esiti della misurazione e valutazione (art 3. comma 3);
- adottare sistemi di misurazione e valutazione orientati alla soddisfazione dei destinatari finali dei servizi (art 3, comma 4).

Il "**Sistema di Misurazione e valutazione della Performance**" (**SMVP**), in tale contesto, è chiamato a determinare, previo aggiornamento annuale, la metodologia attraverso la quale vengono valutate la performance organizzativa ed individuale, comprese le modalità di confronto in caso di dissenso sulle valutazioni effettuate (procedure di conciliazione).

I **contenuti del SMVP**, da determinare tenendo anche in considerazione le linee guida che il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio è chiamata a pubblicare, variano in relazione alla *mission* dell'amministrazione ma possono, fra l'altro, comprendere (art 8):

- a) l'attuazione di piani e programmi e la verifica del grado di attuazione;
- b) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi;
- c) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- d) l'efficienza nell'impiego delle risorse;
- e) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- f) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Un ulteriore elemento di novità è il rafforzamento del **principio di partecipazione degli utenti esterni ed interni** e, più in generale, dei cittadini,



al processo di misurazione della performance organizzativa. Tale partecipazione può essere espressa:

- in modo sistematico ed organico attraverso le **indagini di customer satisfaction** volte a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati dall'Istituto;
- in modo diffuso ed aperto attraverso la **comunicazione diretta da parte di utenti esterni ed interni all'OIV** secondo modalità dall'OIV stesso definite.

## 1. Servizi ed Organizzazione dell'Istituto

L'INPS ha un essenziale ruolo di protezione sociale e si presenta quale ente preposto alla gestione dell'intero sistema pensionistico pubblico e privato e quale perno essenziale sul quale si muovono sia la complessa architettura delle prestazioni a sostegno del reddito che larga parte delle prestazioni a carattere assistenziale.

### 1.1. Servizi

I principali servizi garantiti sono:

<b>Categoria Utenza</b>	<b>Principali servizi</b>
Lavoratori dipendenti privati	Gestione del conto assicurativo; liquidazione degli ammortizzatori sociali e di altre prestazioni a sostegno del reddito, della maternità e dello stato di malattia, liquidazione pensione
Pensionati del settore privato	Gestione della pensione
Lavoratori/pensionati della pubblica amministrazione	Gestione del conto assicurativo; previdenza complementare; credito e welfare; gestione della pensione
Lavoratori autonomi ed iscritti alla gestione separata di cui all'art. 2 comma legge 335/1995	Gestione del conto assicurativo; erogazione ammortizzatori sociali ed altre prestazioni a sostegno del reddito, della maternità e dello stato di malattia; liquidazione pensione
Imprese	Servizi di gestione del conto e dello stato aziendale
Datori di lavoro domestici	Servizi di gestione del rapporto
Soggetti privi di reddito o in stato di bisogno	Sussidi economici (assegno sociale, reddito di cittadinanza)

Categoria Utenza	Principali servizi
Soggetti disabili	Prestazioni di invalidità civile, Permessi per assistenza
Altre amministrazioni	Rilascio ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente), pagamento per conto dei comuni dell'assegno di maternità e dell'assegno per il terzo figlio; visite mediche di controllo; fase sanitaria (prima visita) del procedimento di invalidità civile previa convenzione con le Regioni

L'Istituto inoltre garantisce attività di consulenza ed orientamento a tutte le categorie di utenti elencati su tutte le attività di propria competenza ed ha quindi una continua ed amplissima interazione con l'utenza.

I processi lavorativi – nelle strutture di produzione - si concludono di regola con *output* oggettivamente misurabili.

## 1.2. Organizzazione

La struttura dell'Istituto è così articolata:

- **Direzione Generale**, che, attraverso le Direzioni Centrali, svolge le funzioni di impulso delle strategie aziendali, di innovazione dei servizi e di coordinamento delle strutture sul territorio, assicurando il governo dell'intero sistema di gestione dell'Ente;
- **Strutture a servizio del territorio**: Direzioni regionali, Direzioni di coordinamento metropolitano, Direzioni provinciali, Filiali metropolitane e provinciali, Strutture sociali, Agenzie, Punti Inps, Presidi Inps presso i Consolati che qualificano, per i diversi livelli di competenza, la presenza dell'Istituto sul territorio nazionale e internazionale; a supporto del territorio opera la Direzione Servizi al Territorio, fisicamente incardinata presso la direzione Generale;
- **Coordinamenti generali professionali**, articolati in coordinamenti centrali a livello di Direzione Generale, che svolgono funzioni professionali in materia legale, statistico-attuariale, medico-legale e tecnico-edilizia;
- **Uffici di Supporto agli Organi**, che svolgono attività di supporto agli Organi;
- **Incarichi di consulenza, studio e ricerca** inerenti progetti su tematiche specifiche

Nella figura seguente è rappresentata graficamente l'organizzazione dell'Istituto:

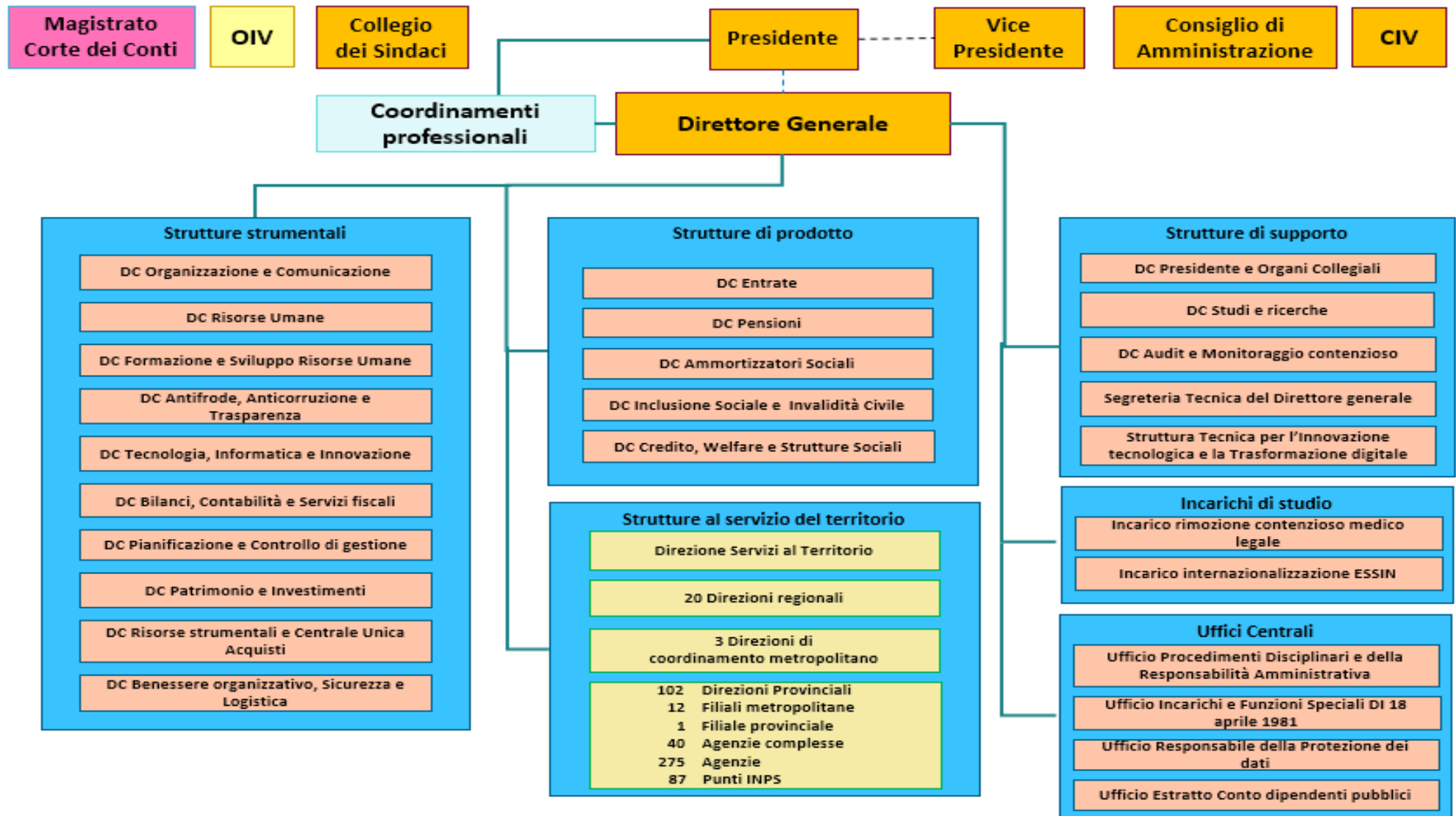


FIG. 1 – SCHEMA ORGANIZZAZIONE INPS

### 1.3. Gli Organi istituzionali

L'architettura di governo e di gestione dell'Istituto è di seguito sintetizzata.

Ai sensi della Legge 479/1994, come modificata dall'art 25 del decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito, con modificazioni, nella legge n. 26 del 28 marzo 2019, sono Organi dell'Istituto:

- il **Consiglio di Indirizzo e Vigilanza**, organo di indirizzo politico-strategico dell'Istituto, che predispone, tra l'altro, la Relazione Programmatica in cui sono delineate le linee di indirizzo generale e gli obiettivi strategici dell'Inps e, inoltre, approva il bilancio dell'Istituto predisposto dal Consiglio di Amministrazione dell'Inps;
- il **Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo politico-amministrativo**, che predispone i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo ed il conto consuntivo; approva i piani annuali nell'ambito della programmazione; delibera i piani d'impiego dei fondi disponibili e gli atti individuati nel regolamento interno di organizzazione e funzionamento. Il consiglio, inoltre, esercita ogni altra funzione che non sia compresa nella sfera di competenza degli altri organi dell'Istituto;
- il **Presidente**, che convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione ed ha la rappresentanza legale dell'Istituto, può assistere alle sedute del Consiglio di indirizzo e vigilanza;
- il **Vice Presidente**, componente del Consiglio di Amministrazione, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento e può svolgere tutte le funzioni ad esso delegate;
- il **Direttore Generale** che ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Istituto di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività ed il personale, assicurandone l'unità operativa e l'indirizzo tecnico amministrativo;
- il **Collegio dei Sindaci**, organo di controllo, che vigila sull'osservanza della legge e sulla regolarità contabile dell'Istituto.

Operano, altresì, all'interno dell'Istituto:

- il **Magistrato della Corte dei Conti**, nominato dal Presidente della Corte stessa, che esercita un controllo continuativo sulla gestione dell'Istituto;
- i **Comitati Amministratori delle singole gestioni, fondi e casse** che hanno il compito di stabilire le modalità di concessione delle prestazioni e di riscossione dei contributi, decidono sui ricorsi e formulano proposte ai vertici dell'Istituto in materia di contributi e prestazioni;
- il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**, che ha il compito di valorizzare le pari opportunità, il benessere organizzativo e vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale;

- **l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)** che sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento complessivo dei sistemi di valutazione e della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

L'INPS è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

## **2. Il ciclo della performance**

Il processo di pianificazione, programmazione e budget dell'Istituto rappresenta l'espressione formalizzata di un complesso processo organizzativo-contabile avente come scopo, in fase preventiva, quello di allocare in modo ottimale le risorse disponibili in relazione al piano strategico e di costruire, in fase consuntiva, un indispensabile parametro di riferimento per verificare l'andamento della gestione e il grado di conseguimento degli obiettivi prefissati.

Il processo prende avvio con la predisposizione, da parte del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV), della Relazione Programmatica che delinea le Linee di Indirizzo strategico da intraprendere nell'arco di un triennio.

In coerenza con tali Linee di Indirizzo, il Consiglio di Amministrazione indica le Linee Guida gestionali annuali.

Nel quadro di riferimento delineato nei documenti richiamati, l'elemento di congiunzione tra la programmazione economico-finanziaria e di bilancio e il ciclo di gestione della performance è rappresentato dalla Nota preliminare, che assicura l'allineamento tra i due processi e la coerenza dei contenuti prevista dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Successivamente il Direttore Generale, in qualità di organo preposto alla gestione dell'Ente, dà avvio al processo di programmazione e budget, con la pubblicazione di una specifica circolare, attivando i centri di responsabilità di livello centrale e territoriale per la definizione dei piani di attività e di impiego delle risorse per la predisposizione del Piano della performance ed, eventualmente, dell'aggiornamento del SMVP.

Le strutture individuano, nell'ambito di ciascun obiettivo assegnato, le aree dirigenziali responsabili che, a loro volta, propongono il piano delle attività per gli obiettivi loro assegnati e pianificano il relativo impiego di risorse umane e finanziarie.

A conclusione delle analisi di congruità svolte dalle Direzioni centrali responsabili dei budget di spesa e dalla Direzione centrale Pianificazione e controllo di gestione, si procede all'aggregazione finale della proposta di budget.

Il processo prevede che l'attività di programmazione si concretizzi, poi, nella formalizzazione della proposta di Piano della performance da parte del Direttore Generale.

Per quel che concerne, invece, il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) è chiamato ad esprimere un parere vincolante ai sensi dell'art 7, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009.

Tenuto conto del parere espresso dall'OIV, il Direttore Generale formalizza anche la proposta di aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Il Piano della Performance e l'aggiornamento dell'SMVP vengono adottati dal Consiglio di Amministrazione, con propria deliberazione.

Il processo si conclude con l'assegnazione dei budget, da parte del Direttore Generale ai centri di responsabilità di I livello centrale e territoriale e, successivamente, da parte di questi ultimi ai dirigenti responsabili delle strutture/aree di competenza.

La figura sotto riportata illustra graficamente il processo:

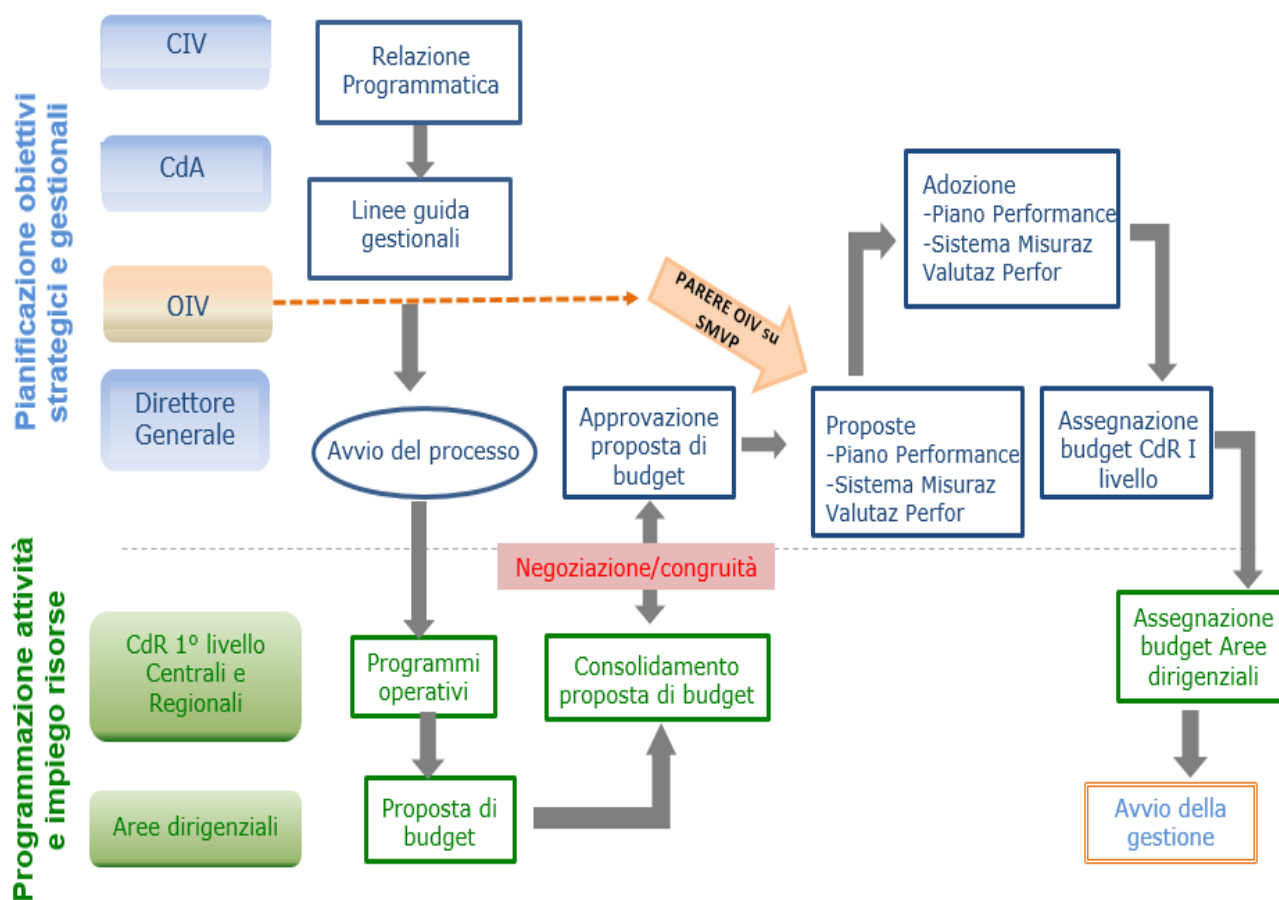


FIG. 2 – IL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE

## 2.1. Il processo di riprogrammazione

Il modello di gestione del Ciclo della performance adottato in Inps prevede, con modalità diversificate, la possibilità di effettuare modifiche, integrazioni e/o aggiunte al livello di Linee Guida, di Programmi e di Piani delle attività e di impiego delle risorse, ove questa esigenza emerga per migliorare il ciclo gestionale e rendere coerente la dimensione strategica con quelle gestionali ed operative.

Il documento integrativo-correttivo del Piano conterrà le sole rettifiche intervenute a livello di Linee Guida e di Programmi.

In particolare:

- per il caso delle Linee Guida, il processo di riprogrammazione seguirà le stesse modalità previste nella prima fase di definizione e assegnazione degli obiettivi ad inizio anno, ovvero il Direttore Generale formulerà, di concerto con il responsabile della struttura interessata, una proposta di variazione dei Programmi, che dovrà essere formalmente adottata dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione;
- per il caso dei Programmi, la riprogrammazione avverrà previa determinazione del Direttore Generale, su proposta del responsabile della struttura competente corredata dai relativi obiettivi.

### Il processo di Riprogrammazione

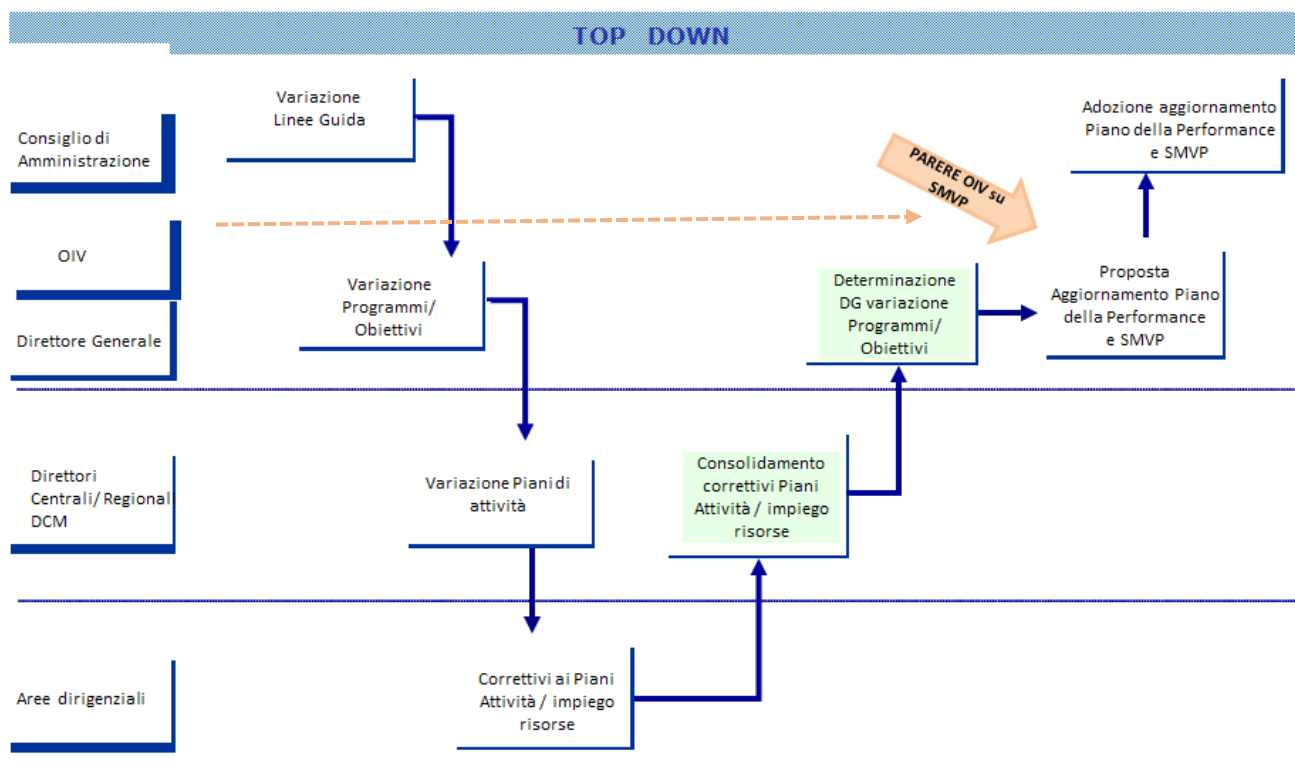


FIG. 3 – IL PROCESSO DI RIPROGRAMMAZIONE (TOP – DOWN)

L'attività di riprogrammazione per le azioni correttive della gestione opera invece diversamente in quanto riguarda esclusivamente la dimensione operativa. La finalità in questo caso è di fornire un meccanismo dinamico che consenta di ricalibrare comportamenti organizzativi ed individuali, assicurando il pieno raggiungimento degli obiettivi definiti per correggere scostamenti rilevati nella fase di monitoraggio dell'andamento della performance.

La riprogrammazione dei piani originariamente disposti si svolgerà parallelamente alle operazioni di consuntivazione trimestrale, previo accoglimento da parte del responsabile del CdR della proposta formulata dal dirigente/responsabile d'area.

## Il processo di Riprogrammazione

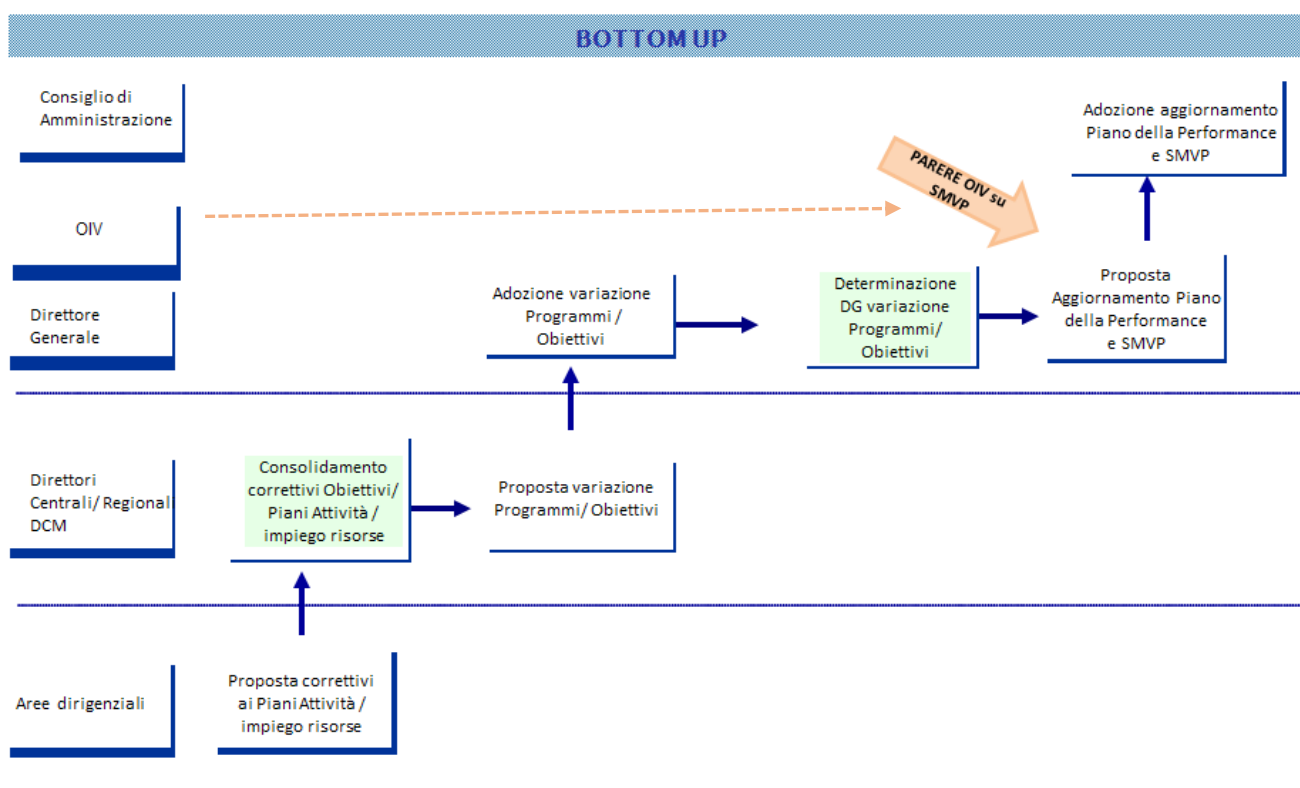


FIG. 4 – IL PROCESSO DI RIPROGRAMMAZIONE (BOTTOM-UP)

Le scadenze per la formalizzazione delle attività di riprogrammazione, disposte in relazione a ciascuno dei tre livelli, sono fissate ad ogni trimestre.

Alle medesime scadenze viene effettuata la consuntivazione delle attività svolte nel trimestre precedente.



## 2.2. Il ruolo dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

L'OIV fornisce, lungo tutto il ciclo, supporto metodologico volto ad assicurare efficacia, solidità ed affidabilità al SMVP. Più analiticamente le funzioni assegnate all'OIV dal D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. sono:



### 3. Misurazione e valutazione della performance individuale ed organizzativa

Il SMVP riguarda sia la misurazione sia la valutazione della performance individuale unitamente alla performance organizzativa.

La **misurazione** è l'attività di quantificazione del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e stakeholders attraverso l'utilizzo di appositi indicatori.

La **valutazione** è invece l'attività di analisi ed interpretazione dei valori misurati.

Si tratta evidentemente di attività fra di loro complementari.

La **performance individuale** consta del contributo fornito dall'individuo, in termini di risultati e comportamenti agiti, al raggiungimento degli obiettivi dell'Istituto. Il procedimento di valutazione è descritto nell'apposita sezione.

La **performance organizzativa** è l'insieme dei risultati attesi dall'Istituto e consente di misurare, e poi valutare, come l'organizzazione utilizza le sue risorse in modo razionale (efficienza) per garantire servizi adeguati all'utenza (efficacia) e generare valore pubblico. Le unità di analisi sono le seguenti:

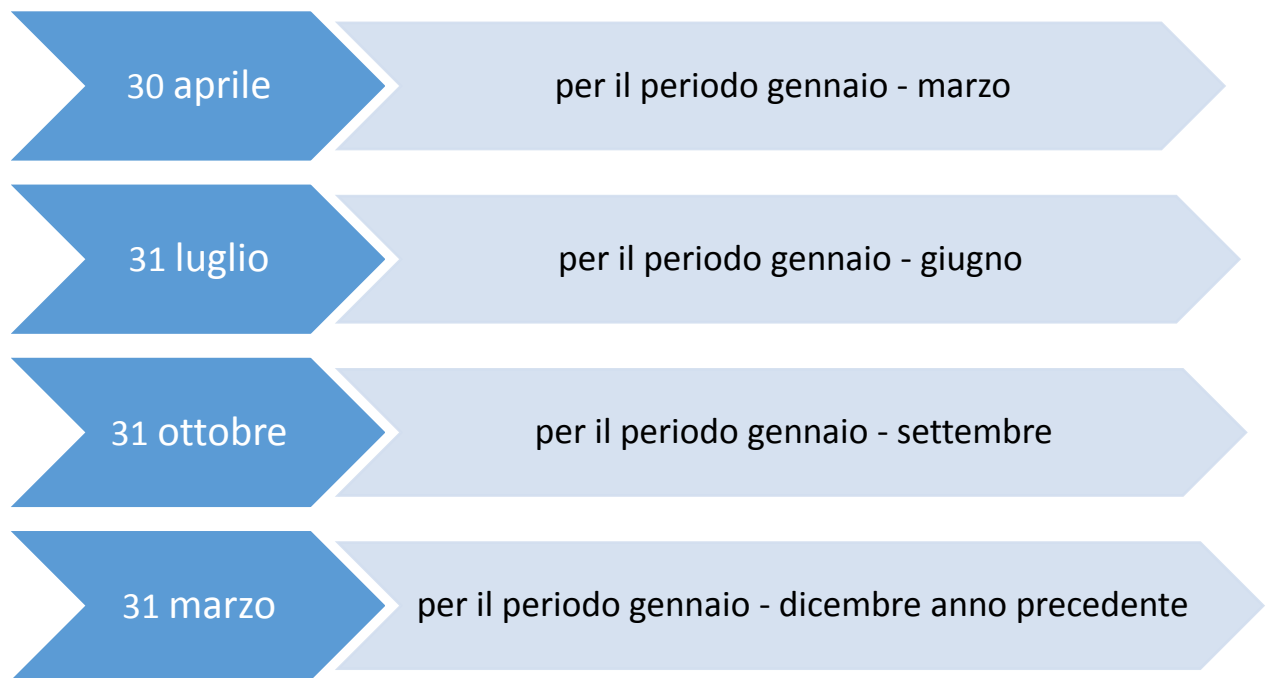
#### Unità di analisi della performance organizzativa

Istituto nel suo complesso, attraverso gli obiettivi specifici di ente di cui all'art. 5 del D. Lgs. N. 150/2009 come modificato dal n. 74/2017	Unità organizzative identificate nelle Direzioni Regionali, nelle Direzioni di Coordinamento Metropolitano, nelle Direzioni provinciali e Filiali metropolitane e provinciali; per la Direzione generale vale la media nazionale dei risultati	Progetti: sono previsti sia progetti nazionali di miglioramento in aree critiche misurati e valutati a livello di Direzione regionale/DCM; sia progetti operativi, con contenuti innovativi di competenza delle Direzioni Centrali
---	--	--

All'interno della performance organizzativa, rilevano due componenti, distinte anche nella contrattazione integrativa di ente:

- incentivo per la produttività (c.d. incentivo ordinario) per il personale inquadrato nelle Aree funzionali A, B, C al quale corrisponde, per i dirigenti ed i professionisti e medici, la retribuzione di risultato;
- i progetti speciali previsti, per tutte le aree, dall'art 18 della legge n° 88/1989 (c.d. incentivazione speciale).

Nel ciclo della performance dell'Istituto sono previsti i seguenti momenti intermedi (trimestrali) di verifica dell'andamento produttivo, della produttività e della qualità: sia per consentire di individuare eventuali interventi di miglioramento, sia per erogare acconti sulla retribuzione accessoria.



L'erogazione del saldo è invece subordinata, previa misurazione consuntiva dei risultati e successiva valutazione, alla validazione della Relazione Annuale sulla Performance da parte dell'OIV.

### 3.1. Le procedure di supporto

Le procedure gestionali utilizzate a supporto dell'attività di misurazione e valutazione delle performance organizzativa, nelle sue varie fasi, relative al controllo di gestione e alla contabilità analitica, sono di seguito descritte:

#### SiMP – Sistema Monitoraggio della Produzione

- Applicativo per la consuntivazione ed il monitoraggio della produzione delle strutture territoriali (Direzioni Regionali/ Direzioni di Coordinamento Metropolitano, Direzioni Provinciali/ Filiali Metropolitane, agenzie Complesse Agenzie Territoriali) e di alcune strutture centrali. Alimenta il piano budget ed è strumento di monitoraggio indispensabile per le strutture produttive

#### PIANO BUDGET

- Strumento per programmare gli obiettivi produttivi in termini di produttività, carico di lavoro, indice di giacenza e deflusso, impiego risorse umane. Consente il monitoraggio dei suddetti indicatori, soprattutto alla dirigenza ed ai controller

#### CRUSCOTTO QUALITA'

- Indicatori di qualità, sia delle aree di produzione sia delle aree professionali. Misura quindi l'efficacia delle strutture produttive. E' utilizzato in modo costante dai dirigenti, dai controller e dai responsabili delle strutture operative per monitorare l'andamento qualitativo della sede.

#### CRUSCOTTO PERFORMANCE

- Rappresenta l'andamento degli obiettivi dei dirigenti ed è quindi rilevante per l'erogazione della retribuzione di risultato dei dirigenti

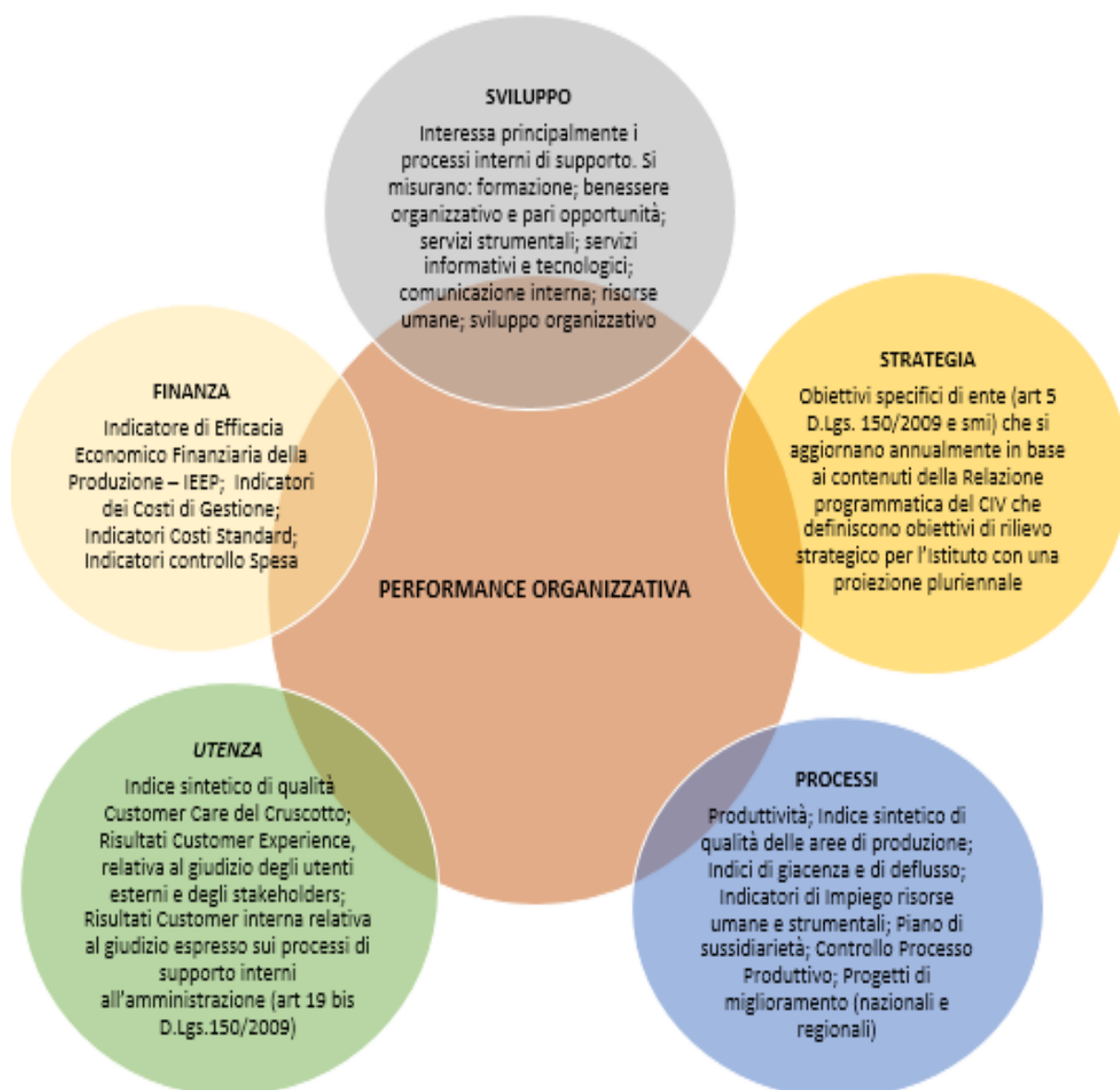
#### PROCEDURA SAP

- Gestione di tutte le componenti del sistema di misurazione (personale, produzione, costi). Gestione del sistema di contabilità analitica

## 4. Le prospettive della performance organizzativa

La misurazione della performance organizzativa parte dal presupposto che la stessa non può essere - solo ed esclusivamente - ricondotta all'andamento dei risultati di produzione, ma deve tener conto - per meglio rappresentare i risultati dell'Istituto - di tutti gli aspetti 'vitali' di un'organizzazione. E' possibile indirizzare la sua misurazione secondo una visione più completa ed integrata, che coinvolga più prospettive di osservazione, analisi, misurazione e valutazione dell'azione esercitata e delle risorse utilizzate dall'Istituto, per rappresentare in modo coerente la progressiva crescita dell'organizzazione.

E' quindi possibile aggregare le aree di misurazione nelle seguenti 5 prospettive nelle quali trovano riconoscimento tutte le dimensioni degli indicatori:



La suddetta struttura garantisce quindi la rappresentazione multidimensionale della performance di ente.

Ai soggetti misurati (Dirigenti, Professionisti e Medici, Personale con diversa qualifica assegnato alle singole strutture organizzative) saranno assegnati obiettivi coerenti con le funzioni di competenza. Ugualmente il peso dei singoli obiettivi sarà diversificato in base alle funzioni ed alla specifica struttura di obiettivi.

#### **4.1. Le dimensioni degli indicatori della performance organizzativa**

Le dimensioni prese in considerazione dagli indicatori di performance organizzativa sono:

##### **Risorse umane, economico-finanziarie e strumentali**

- rappresentano il punto di partenza per la fissazione degli obiettivi. l'Istituto effettua una ricognizione delle risorse disponibili, fissa i fabbisogni e definisce obiettivi produttivi ed economico-finanziari coerenti con le risorse disponibili e/o attese

##### **Efficienza**

- capacità di produrre beni e servizi minimizzando l'impiego delle risorse

##### **Efficacia**

- capacità di produrre output in modo adeguato alle aspettative degli utenti

##### **Impatto**

- guarda ad una prospettiva di medio periodo della performance organizzativa ed esprime l'effetto generato da un'attività

## 5. I principali indicatori

Il sistema degli indicatori dell'Istituto - caratterizzati da significatività, completezza ed oggettività nella misurazione - è molto articolato ed abbraccia tutte le dimensioni elencate. Di seguito vengono declinati i principali indicatori:

### 5.1. Risorse Umane

**PERCENTUALE DI PERSONALE IMPIEGATO IN PRODUZIONE SUL TOTALE DEL PERSONALE DELLE STRUTTURE DI PRODUZIONE:** maggiore è il personale impiegato in produzione, migliore la distribuzione dello stesso nelle strutture produttive; è individuata una percentuale minima di personale, differenziata in base al diverso contesto operativo delle Regioni/DCM, da assegnare alle aree produttive; l'obiettivo è definito a livello regionale o di coordinamento metropolitano;

**PERCENTUALE DI PERSONALE IMPIEGATO NELLE AREE DI SUPPORTO SUL TOTALE DEL PERSONALE DELLE STRUTTURE DI PRODUZIONE:** è il *pendant* dell'indicatore precedente; vengono fissate percentuali massime, variabili in relazione alla complessità della struttura, di personale da destinare alle aree di supporto nelle strutture di produzione metropolitane e provinciali; l'attività formativa somministrata al personale allocato nelle aree di supporto viene neutralizzata, fino al massimo del 5% delle risorse FTE, ai fini del calcolo della percentuale di impiego.

**PERCENTUALE DI IMPIEGO DI RISORSE UMANE NELLE SEDI REGIONALI E DI COORDINAMENTO METROPOLITANO RISPETTO AL TOTALE DELLE RISORSE IN FORZA ALLE STRUTTURE DELLA REGIONE O AREA METROPOLITANA:** è fissato un livello massimo (differenziato in base al diverso contesto operativo), rispetto alle complessive risorse disponibili nella Regione o nel Coordinamento Metropolitano, da incardinare presso la Direzione Regionale o di Coordinamento Metropolitano; il personale allocato presso i Coordinamenti Legali Regionali, di cui alla determinazione Presidenziale n. 186/2018, non viene conteggiato ai fini dell'indicatore in discorso.

**PRESENZA:** indica il rapporto fra le **unità disponibili** (al netto del lavoro straordinario, del time sheet<sup>1</sup>, della formazione e delle ore di maggiore presenza non retribuita e delle altre assenze dovute a motivi esogeni all'azione manageriale) e **forza equivalente (Full Time Equivalent)** al netto delle assenze non retribuite e delle altre assenze non riconducibili all'azione manageriale. L'obiettivo di presenza è fissato all' 84%.

---

<sup>1</sup> Il TIME SHEET è l'imputazione di una quota della risorsa umana ad una struttura diversa, a favore della quale ha lavorato, da quella di appartenenza.

## 5.2. Risorse Economiche Finanziarie e strumentali

### 5.2.1. Indicatori delle Direzioni territoriali

#### ❖ **INDICATORI DI COSTO DEL CONTO ECONOMICO**

Operano, per consentire l'analisi integrata e multidimensionale della performance, all'interno del Conto economico di Centro di responsabilità nel quale confluiscono tutte le entrate/uscite correlate alle finalità istituzionali e i relativi rendimenti di gestione, nonché i costi e i ricavi.

Vi rientrano:

- **INDICATORE DI REDDITIVITA'**: indica il rapporto tra rendimenti e costi:

$\text{Indicatore di redditività} = \frac{\text{Indicatore di Efficacia economico-finanziaria della Produzione}}{\text{Costi di gestione totali}}$
--

Tale indice permette di osservare la capacità dell'Istituto di generare risorse all'interno di un ciclo di gestione.

- **INDICATORI ECONOMICI DELLA GESTIONE:**

La struttura dei costi del Conto economico riflette le componenti collegate alla responsabilità gestionale della dirigenza. L'articolazione principale dei costi fornisce una rappresentazione del consumo di risorse distinta tra i costi diretti - collegati alla produzione in senso stretto - e quelli indiretti, relativi-alle altre aree funzionali in cui si articola la Direzione regionale/DCM (funzioni di coordinamento, professionali e di staff).

Un'ulteriore articolazione è rappresentata dalla distinzione tra costi discrezionali, cioè quei costi che sono nella disponibilità delle scelte gestionali della dirigenza, costi parametrici, cioè quei costi direttamente proporzionali alle attività ed ai volumi di produzione (ad esempio, le spese postali per invii agli assicurati), e infine, costi vincolati, cioè quei costi che non sono direttamente connessi alle scelte gestionali della dirigenza. Tuttavia, anche i costi vincolati riflettono la capacità gestionale della direzione, in quanto tra questi la gran parte è amministrabile, in termini di destinazione dell'impiego, variandone, quindi, l'incidenza nel conto economico.

Nell'ambito di ciascuna sezione di costo (diretti di produzione, indiretti di produzione e indiretti di CdR) il Conto economico presenta la seguente struttura:



2.4	<b>Costi della produzione</b>
2.4.1	<b>Acquisto di Beni e Servizi altro</b>
2.4.1.1	Costi vincolati
2.4.1.2	Costi parametrici
2.4.1.3	Costi discrezionali
2.4.1.3.1	di cui: Costi discrezionali per immobili
2.4.1.3.1.1	Fitti
2.4.1.3.1.2	Utenze e Conduzione
2.4.1.3.1.3	Manutenzione
2.4.2	<b>Personale</b>
2.4.2.1	Costi vincolati
2.4.2.2	Costi discrezionali

Al fine di definire una migliore qualificazione degli orientamenti gestionali e degli eventuali interventi correttivi adottati sono stati individuati specifici indicatori economici della gestione:

- 1) Indicatore di Efficacia economico-finanziaria della Produzione (Contributo alla riduzione del debito pubblico) per punto omogeneizzato:** rappresenta la quota di produzione (produzione lorda comprese le funzioni professionali) che genera valore;
- 2) Costi diretti /Costi totali:** è un indicatore di efficienza economica della Direzione regionale /Direzione di coordinamento metropolitano nel complesso (l'indicatore migliora quanto maggiore è l'impiego delle risorse nelle strutture di produzione e quindi minore nella Direzione regionale/di coordinamento metropolitano).
- 3) Costo diretto della produzione/Costi totali:** è un indicatore di efficienza economica della Direzione regionale/Direzione di coordinamento metropolitano nel complesso (l'indicatore migliora quanto maggiore è l'impiego delle risorse nelle aree di produzione delle direzioni provinciali e minore l'impiego nelle aree di supporto delle Direzioni provinciali e della DR/DCM);
- 4) Costo del personale diretto di produzione /Costo del personale totale,** è analogo al precedente indicatore (ne rappresenta una parte), ma fa esclusivo riferimento all'efficiente impiego delle risorse umane;
- 5) Costi totali per punto omogeneizzato:** rappresenta il costo elementare della produzione (produzione netta).

Gli obiettivi dei suddetti indicatori vengono definiti all'interno dei seguenti cluster regionali e di coordinamento metropolitano omogenei:

<b>CLUSTER</b>	<b>SEDI</b>
<b>Cluster A</b>	Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Umbria, Molise, Basilicata
<b>Cluster B</b>	Liguria, Friuli Venezia Giulia, Marche, Abruzzo, Sardegna
<b>Cluster C</b>	Lazio, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia, DCM Roma, DCM Napoli
<b>Cluster D</b>	Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, DCM Milano

Rispetto ai suddetti indicatori, l'ammontare di straordinario programmato ad inizio di anno diventa una componente del totale dei costi di funzionamento.

Lo straordinario diventa elemento essenziale come leva gestionale al fine di facilitare l'abbattimento delle giacenze da parte delle sedi territoriali. Il fabbisogno espresso per straordinario all'inizio dell'anno sarà considerato come limite massimo di incidenza del fabbisogno sul totale dei costi di funzionamento. Nel caso che l'utilizzato in corso d'anno superi quello programmato, sarà neutralizzata, solo ai fini degli indicatori, l'eventuale eccedenza di importi rispetto al valore programmato.

#### ❖ **INDICATORI COSTI STANDARD**

Consiste nell'applicare la metodologia dei costi standard alla programmazione dei fabbisogni per verificarne la corretta programmazione.

Il sistema dei fabbisogni standard si articola in diversi indicatori elementari su ognuno dei quali viene effettuata la valutazione di posizionamento (benchmarking) della singola struttura rispetto al valore standard di riferimento.

Il sistema di definizione dei fabbisogni secondo la tipologia dei costi standard si articola in 3 livelli sulla base di indicatori economici elementari, ottenuti mediante specifici algoritmi tra i valori economici e i valori quantitativi risultanti dalle singole Sedi in esito alla fase di programmazione, le cui modalità di calcolo sono illustrate in dettaglio nella Tabella Integrativa **A** "Modalità calcolo indicatori costi standard".



Le aggregazioni degli indicatori economici elementari avvengono secondo specifiche modalità di "risalita" e concorrono alla determinazione degli indici di livello superiore, fino alla definizione dell'Indice Costo Standard (I Livello) che rappresenta la valutazione sintetica di ogni singola Sede. Nella Tabella integrativa **B** sono indicati i pesi utilizzati per la "risalita" fino all'indice di Costo Standard di I Livello.

Il numero indice del Costo Standard è calcolato come rapporto dell'indicatore risultante dalla programmazione dei fabbisogni della singola struttura territoriale e l'indicatore medio del cluster di riferimento.

Al fine di incentivare l'eliminazione delle giacenze, con effetti anche sul miglioramento della qualità percepita dall'utenza, l'indicatore del fabbisogno di straordinario è stato modificato ponendolo in rapporto alla produzione (P.O. netta) prevista in fase di programmazione. Pertanto la Sede, per raggiungere gli obiettivi di produzione, anche di abbattimento della giacenza, potrà utilizzare, se ritenuto necessario, lo straordinario. In tal caso l'indicatore sarà in connessione alla produttività. Maggiore sarà la produttività maggiore potrà essere l'impiego di straordinario (in tal caso l'indicatore sarà sempre positivo anche se superiore al fabbisogno richiesto in fase di programmazione). Di contro, se la produttività fosse inferiore a quella programmata, l'indicatore, per essere positivo, dovrà avere un impiego di straordinario proporzionale alla produttività raggiunta.

#### ❖ **INDICATORI DI GESTIONE DELLA SPESA**

Comprendono specifici obiettivi attribuiti alle Direzioni regionali/ Direzioni di Coordinamento Metropolitano, attinenti alla gestione della spesa ed all'efficienza nella regolare tenuta contabile. In particolare:

##### **a. Fabbisogni economici (I, II, III e IV Forecast)**

L'obiettivo è calcolato come scostamento massimo del 5% tra budget economico (forecast) e utilizzato (costi effettivi da SAP CO) da parte delle Direzioni regionali/Direzioni di coordinamento metropolitano a livello di capitolo di spesa.

La corretta gestione della spesa impone infatti:

- in corso d'anno (I, II, III Forecast), il necessario riallineamento del Forecast alle reali esigenze, in considerazione degli effettivi utilizzi delle risorse. Pertanto un utilizzato che superi il 5% della previsione comporterà una valutazione negativa in termini di performance;
- al termine dell'anno finanziario (Forecast IV) uno scostamento superiore al 5% (in più o in meno) tra budget economico (Forecast) e l'utilizzato (costi

effettivi da SAP CO) implica un'erronea previsione con effetti negativi sui risultati di performance.

Nel piano performance, annualmente, vengono individuati i capitoli di spesa rispetto ai quali sarà effettuata la valutazione della corretta riprogrammazione dei fabbisogni (I, II, III e IV Forecast).

#### **b. Corretta gestione del conto transitorio di direzione regionale 1005**

Misura l'incidenza delle risorse economiche utilizzate sul conto transitorio di direzione regionale/di coordinamento metropolitano 1005 sul totale delle spese di funzionamento alle scadenze previste dal calendario, per stimolare la corretta attribuzione delle risorse economiche utilizzate e giacenti alle sedi di competenza. In occasione del I, II e III Forecast è tollerabile un valore giacente sul CIC 1005 non superiore al 5% del totale delle spese di funzionamento. Per quanto ovvio, al IV Forecast il saldo sul 1005 deve essere pari a zero.

Nel piano della performance sono elencati i capitoli per i quali è attivo.

#### **❖ Monitoraggio incassi per VMC**

L'Istituto procede ad emettere fattura nei confronti delle aziende per il rimborso dell'attività dei medici relativamente alle VMC. L'elenco delle fatture emesse costituisce quindi un credito nei cui confronti deve essere avviata ogni tipo di azione che possa portare all'incasso dello stesso, anche al fine di evitare l'eventuale prescrizione. Viene misurata l'efficienza della struttura in termini di capacità di incassare le fatture emesse (GPA00037 – SALDO) per incentivare le connesse attività istruttorie ed una corretta gestione dei flussi finanziari in entrata.

### **5.2.2. Indicatori delle Direzioni centrali**

Le voci di costo discrezionali considerate e collegate al budget delle Strutture centrali sono:

- compensi per il lavoro **straordinario e turni** del personale: sulla base del fabbisogno rappresentato dalle Strutture di Direzione generale in ore (per lo straordinario) ed in Euro (per i turni), il Direttore generale assegna l'obiettivo di spesa e la Direzione centrale Risorse umane assegna il budget di spesa, espresso in euro di spesa annua;

- **missioni (Italia ed Estero)**: sulla base del fabbisogno rappresentato dalle Strutture di Direzione generale in giorni di missione, il Direttore generale assegna l'obiettivo di spesa e la Direzione centrale Risorse umane assegna il budget di spesa, espresso in euro di spesa annua;
- impiego di personale di altre Strutture/aree dirigenziali dell'Istituto (timesheet): il timesheet rappresenta le ore che il personale presta temporaneamente presso altre Strutture dell'Istituto, differenti da quelle ordinarie, registrate nella Struttura di competenza.

I valori di budget economico assegnati dal Direttore generale per straordinario, turni e missioni, costituiscono gli obiettivi di spesa annuali.

Eventuali richieste integrative in corso d'anno non incideranno sulla modifica degli obiettivi assegnati, salvo che le stesse siano necessarie per sopravvenute riforme legislative o significative modifiche organizzative.

### **5.2.2.1. Obiettivo di gestione della spesa delle Strutture centrali**

Sono obiettivi finalizzati al miglioramento della gestione della spesa.

In particolare, alle Direzioni centrali responsabili di budget di spesa (Direzione centrale Risorse Umane; Direzione centrale Formazione e sviluppo risorse umane; Direzione centrale Credito, Welfare e strutture sociali; Direzione centrale Inclusione sociale e invalidità civile; Direzione centrale Ammortizzatori Sociali; Direzione centrale Risorse strumentali e centrale unica acquisti; Direzione centrale Patrimonio ed Investimenti) sarà attribuito il seguente specifico obiettivo inerente la gestione della spesa:

- *"Verifica di congruità dei fabbisogni ed assegnazione delle risorse"*, la Direzione centrale non può procedere all'assegnazione del budget di spesa in misura superiore al + 5% del fabbisogno di risorse economiche congruito per l'intera regione a livello di capitolo di spesa. Pertanto, l'assegnazione delle risorse finanziarie dovrà essere in linea con i fabbisogni congruiti (fabbisogno e forecast) e non potrà comunque superarli in misura superiore al +5%.

Nella rendicontazione finale di esercizio, nelle risorse economiche congruite saranno considerate, ai fini della verifica del parametro suddetto, le somme assegnate per ripianare le risorse già utilizzate dalle strutture territoriali, comprese quelle contabilizzate sui conti di transito e quelle afferenti al pagamento di importi relativi agli anni precedenti.

### 5.2.2.2. Altri obiettivi delle singole Direzioni centrali

Sono individuati annualmente coerentemente con l'esigenza di misurare l'ente in tutte le prospettive di cui al precedente paragrafo 5.2.2.

Sono quindi assegnati ai responsabili delle Direzioni centrali secondo competenza e possono afferire ai seguenti ambiti:

- Specifici Piani annuali (ad es. Piano della Comunicazione o Piano Audit);
- Benessere organizzativo;
- Pari opportunità;
- Formazione del personale;
- Sviluppo organizzativo;
- Sviluppo informatico;
- Attività di supporto (acquisti, gestione del personale, lavori, gestione immobili)

## 6. Efficienza

### 6.1. Produttività

Deriva dall'applicazione del seguente rapporto:

*Totale produzione omogeneizzata nelle aree di produzione della direzione regionale/direzione coordinamento metropolitano al netto della vigilanza ispettiva*

*Totale risorse umane (ABC) presenti nelle aree di produzione al netto dell'attività di informazione e consulenza e di vigilanza ispettiva*

L'obiettivo unico di produttività (**standard 124 mensile** a livello di singola risorsa FTE) è determinato sulla base dei criteri definiti nella circolare n° 145/2011:

1 ora di lavoro = 1 punto omogeneizzato

giorni medi lavorativi per mese = 22 giorni

ore lavorabili pro capite al giorno = 7 ore

22 (giorni lavorativi al mese) \* 7 (ore giornaliere di lavoro) = 154 ore mensili

Il criterio sopra descritto presuppone che ad ogni prodotto venga attribuito un coefficiente di omogeneizzazione. Il procedimento di misurazione avviene "sul

campo”: funzionari della Direzione centrale Pianificazione e controllo di gestione, recandosi nelle strutture produttive, affiancano il funzionario competente durante la definizione del prodotto ed individuano il corretto coefficiente da assegnare rilevando il tempo dedicato dal funzionario alle varie fasi dell’attività in questione. La rilevazione viene estesa, rispetto allo stesso prodotto, a casi di varia difficoltà per avere una misurazione media rappresentativa.

Di seguito si elencano, a titolo esemplificativo, alcuni coefficienti di omogeneizzazione:

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Coefficiente di omogeneizzazione</b>	<b>Tempo corrispondente</b>
Indennità NASPI	Accolte: 0.32 Respinte: 0.21	19 min. 13 min.
Autorizzazione Cassa Integrazione Guadagni	Autorizzazioni concesse: 0.92 Autorizzazioni parzialmente concesse: 1.10 Autorizzazioni respinte: 0.53	55 min. 66 min. 32 min.
Pensioni anticipata Gestione Privata (FPLD)	Accolte: 0.88 Respinte: 0.52	53 min. 31 min.
Pensione Anticipata Gestione Pubblica	Accolte: 0.88 Respinte: 0.52	53 min. 31 min.
Regolarizzazione da verbale ispettivo	Definita con pagamento: 0.46 Definita senza addebito: 0.40 Definita per iscrizione ruolo: 0.46	28 min. 24 min. 28 min.
Dilazione Gestione Artigiani e Commercianti	Accolte: 0.78 Respinte: 0.52	47 min. 31 min.
Ricorso Amministrativo Pensioni al Comitato Provinciale	Ricorsi istruiti e trasmessi: 0.69 Ricorsi definiti autotutela: 0.30 Ricorsi definiti altre fattispecie RRA: 0.24	41 min. 18 min. 14 min.

Pertanto, considerando che la presenza media (rapporto Presenza/Forza) è pari all’81%, lo standard di produttività nazionale (nelle aree di produzione) è fissato sul valore di **124 ore** ( $154 \times 81\% = 124$ ) calcolato sul personale assegnato alle aree di produzione.

Sono fissati obiettivi intermedi trimestrali rilevanti al solo fine della determinazione della performance per gli acconti trimestrali di competenza. La valutazione del raggiungimento dell’obiettivo finale è comunque correlata al solo risultato consuntivo annuale in rapporto allo standard 124, come meglio precisato nella sottostante tabella:

<b>PRODUTTIVITA' AREE DI PRODUZIONE</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>PESO %</b>
GENNAIO-MARZO	100	100%(*)
GENNAIO-GIUGNO	108	100%(*)
GENNAIO-SETTEMBRE	116	100%(*)
GENNAIO-DICEMBRE	124	100%

(\*) Solo al fine della valutazione di performance riferita al periodo di riferimento (acconto)

Al fine di consentire un ottimale impiego e distribuzione delle risorse a disposizione della direzione tra le strutture di produzione e, all'interno delle stesse, tra le diverse aree di attività e linee di servizio, considerati i carichi di lavoro, l'obiettivo di produttività viene misurato esclusivamente a livello di Direzione regionale/Direzioni di coordinamento metropolitano.

A livello provinciale e di filiale, di agenzia, di linea di servizio e di unità organizzativa, l'indicatore di produttività sarà mantenuto al fine di permettere una valutazione di congruità di impiego delle risorse umane.

Si neutralizzano, rispetto alla presenza:

- i periodi di formazione nella misura massima del 5% delle risorse FTE assegnate alle aree di produzione. Il calcolo viene effettuato a livello regionale/DCM applicando la seguente formula:  
Formazione / (Presenza + Formazione).
- le risorse assorbite nell'attività di informazione e consulenza residuale rispetto ai prodotti consulenziali. I parametri sono differenziati per i seguenti cluster, che tengono conto delle peculiarità - nelle relazioni con l'utenza - delle varie strutture:

<b>CLUSTER SEDI SPORTELLO</b>	<b>% RISORSE DISPONIBILI PER ATTIVITA' DI SPORTELLO SU TOTALE RISORSE DISPONIBILI NELLE AREE DI PRODUZIONE</b>
<b>M2B</b>	9,04%
<b>M3B</b>	8,77%
<b>P2A</b>	5,65%
<b>P2B</b>	5,43%
<b>P2C</b>	4,69%
<b>P3A</b>	5,58%
<b>P3B</b>	5,34%
<b>P3C</b>	5,10%
<b>P4A</b>	6,79%



CLUSTER SEDI SPORTELLO	% RISORSE DISPONIBILI PER ATTIVITA' DI SPORTELLO SU TOTALE RISORSE DISPONIBILI NELLE AREE DI PRODUZIONE
P4B	6,45%
P4C	6,28%
A5A	5,87%
A5B	5,57%
A5C	5,28%
A6A	4,98%
A6B	4,72%
A6C	4,46%
A7A	6,85%
A7B	6,49%
A7C	6,13%
A8A	7,55%
A8B	7,01%
A8C	6,47%

## 6.2. Interventi di sussidiarietà extraregionale

La sussidiarietà è un'importante leva gestionale indirizzata al conseguimento del riequilibrio dei carichi di lavoro fra strutture con livelli diversi di copertura delle dotazioni organiche e di volumi di arretrato, ampiamente utilizzata a livello intra-regionale (c.d. sussidiarietà infraregionale), coerentemente alla regionalizzazione dell'obiettivo di produttività.

Per favorire lo sviluppo di interventi anche a livello inter-regionale, possono essere previsti "Interventi di sussidiarietà interregionale " (c.d. sussidiarietà extraregionale) associati a uno specifico obiettivo di performance organizzativa che il Direttore Generale assegna al Direttore regionale/di coordinamento metropolitano della struttura sussidiante. Quest'ultimo, nella determinazione di assegnazione degli obiettivi, rende corresponsabili dell'obiettivo:

- i dirigenti delle aree manageriali di produzione della Direzione regionale/coordinamento metropolitano interessate agli interventi;
- i Direttori provinciali ed i dirigenti d'area coinvolti nell'intervento.

Dal punto di vista finanziario, vengono neutralizzati, nel sistema SAP, i costi derivanti dai descritti interventi. La sterilizzazione è estesa anche agli interventi di sussidiarietà regionale e provinciale.

- **MISURAZIONE:** L'obiettivo è fissato in termini di volumi di produzione sussidiata. I prodotti sono individuati dalla Direzione Generale ed assegnati mediante gli strumenti di programmazione, pianificazione e controllo usuali. Se la struttura sussidiante garantisce volumi omogeneizzati in misura superiore a quelli assegnati dall'obiettivo, sarà riconosciuto uno scostamento lineare positivo (fino a +50%); nel caso in cui i volumi omogeneizzati gestiti saranno inferiori rispetto a quelli del piano sarà corrisposto linearmente uno scostamento negativo (fino a - 50%);
- **BONUS:** per il personale inquadrato nelle aree funzionali ABC coinvolto negli interventi è riconosciuto un bonus descritto nel successivo paragrafo 19.1;
- **SUSSIDIARIETA' INTERREGIONALE ED INDICI DI GIACENZA:** nel caso in cui non sia possibile inserire negli interventi di sussidiarietà extraregionale tutta la produzione offerta dalle strutture con un surplus di prodotto, al fine di non alterare l'indice di giacenza consuntivo delle strutture sussidiate, viene introdotto un meccanismo compensativo per il ricalcolo degli indici di giacenza.

Quale parametro di riferimento, viene presa in considerazione la produttività media nazionale, sul presupposto che le strutture produttive posizionate al di sopra della media nazionale abbiano utilizzato in modo ottimale le risorse disponibili.

Pertanto, la produzione omogeneizzata residua offerta in sussidiarietà, non allocata, non sarà rilevata - ai fini del calcolo dell'indice di giacenza consuntivo delle strutture sussidiate - se queste ultime avranno conseguito una produttività superiore o uguale a quella media nazionale; nel caso in cui, invece, avranno raggiunto una produttività inferiore a quella media nazionale, sarà rilevata, al fine del calcolo dell'indice di giacenza, tutta la produzione non allocata e necessaria al raggiungimento della produttività media nazionale, neutralizzando la sola parte eccedente.

Al fine di chiarire meglio tale concetto, si supponga, ad es., che la **regione A** abbia offerto 50.000 punti in sussidiarietà e che soltanto 30.000 siano stati assegnati alle strutture sussidianti e definiti. In simili circostanze si avrà, rispetto alla suddetta **regione sussidiata A** la seguente casistica:

- nel caso di conseguimento di una produttività superiore o uguale a quella media nazionale, l'indice di giacenza consuntivo dovrà essere ricalcolato sottraendo dalla giacenza un volume di produzione pari a 20.000 punti omogeneizzati;
- nel caso di conseguimento di una produttività inferiore a quella media nazionale, occorrerà anzitutto verificare quanti punti omogeneizzati servirebbero per raggiungere la produttività media nazionale; se, ad

esempio, dovessero servire 15.000 punti, dall'indice di giacenza sarebbero sottratti soltanto 5.000 punti; se dovessero servire 20.000 punti o più, non vi sarebbe alcun correttivo.

Lo stesso meccanismo compensativo sarà utilizzato nella valutazione delle quote di produzione omogeneizzata assegnata ad una delle strutture sussidiarie ma da queste non definita.

Il meccanismo di compensazione dell'indice di giacenza:

- viene ribaltato sulle singole Direzioni provinciali o Filiali della struttura sussidiata, in base ai punti offerti in sussidiarietà dalle singole articolazioni della struttura territoriale ma non definiti;
- non opera nel caso in cui la struttura sussidiata non metta a disposizione tempestivamente alle strutture sussidiarie i prodotti e le quantità indicate nel Piano o altri equivalenti concordati fra le due strutture, previo assenso della Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione e Direzione Servizi per l'Utenza.

## **7. Efficacia**

### **7.1. Qualità del servizio**

#### **7.1.1. Il Cruscotto Qualità**

L'indicatore di riferimento per la misurazione dell'efficacia delle aree di produzione è l'**Indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione**, così come calcolato nell'ambito del Cruscotto Qualità.

La qualità del servizio è infatti misurata attraverso indicatori sintetici di qualità ottenuti con la ponderazione di indicatori elementari strutturati nel cruscotto qualità.

L'insieme degli indicatori ha le seguenti caratteristiche:

### **Significatività**

- consentire di misurare realmente ed esattamente il grado di raggiungimento dello specifico obiettivo

### **Completezza**

- essere in grado di rappresentare le variabili principali che determinano i risultati dell'amministrazione

### **Tempestività**

- fornire le informazioni necessarie in tempi utili ai decisori

### **Misurabilità**

- essere quantificabile secondo una procedura oggettiva, basata su fonti affidabili

### **Orientamento all'utenza**

- garantire un miglioramento continuo del livello dei servizi offerti agli utenti

Le tipologie di indicatori maggiormente utilizzati, a livello di indicatori elementari, sono:

### **Coefficiente di ponderazione**

- vengono fissate delle fasce entro cui definire un'istanza assegnando ad ogni fascia un coefficiente tanto maggiore quanto ridotto è il tempo di definizione. Stimola l'erogazione tempestiva delle prestazioni

### **Tempo medio di definizione**

- applicabile a prodotti in cui le singole istanze presentano differenti livelli di difficoltà gestionale

### **Stratificazione delle giacenze**

- si assegna un peso maggiore alle domande più vetuste dividendo il peso complessivo per il numero di domande giacenti. Premia la riduzione dell'arretrato nel rispetto dell'ordine cronologico

### **Rapporto fra definito e carico di lavoro**

- favorisce una rapida riduzione delle giacenze. Può essere abbinato, sullo stesso prodotto, a tempi soglia per favorire contestualmente la rapida definizione delle domande recenti (si lavora su due linee: arretrato e corrente)

### **Rapporto fra domande definite su riesame e ricorso e totale domande definite**

- penalizza la reiezione di domande con istruttoria incompleta o errata

Nell'**allegato A** viene inserita la legenda del Cruscotto Qualità che contiene l'elenco di tutti gli indicatori di qualità utilizzati. La legenda è oggetto di aggiornamenti, anche in corso d'anno.

### 7.1.2. La clusterizzazione

Tenuto conto del diverso contesto sociale, demografico ed economico dei territori in cui le strutture produttive dell'Istituto operano, considerata la rilevanza di tali fattori sui risultati di produzione, al fine della determinazione degli obiettivi, si è proceduto a raggruppare le strutture produttive in insiemi omogenei per tessuto sociale, economico e demografico del territorio in cui operano (**c.d. clusterizzazione**). Nella sezione "Appendice" è stato declinato il processo seguito.

Per la determinazione degli obiettivi su ciascun indicatore elementare del Cruscotto qualità e su ciascuna struttura produttiva, si procede, pertanto, al confronto con la media del cluster di appartenenza sulla base del seguente criterio:

- ✓ se il valore consuntivato nell'anno precedente è migliore rispetto alla media del cluster di appartenenza, tale valore viene confermato come valore obiettivo per l'anno oggetto di misurazione;
- ✓ viceversa, se il valore consuntivato nell'anno precedente è peggiore rispetto alla media del cluster di appartenenza, il valore obiettivo è almeno pari al valore medio conseguito nel cluster di appartenenza riferito all'anno precedente.

I cluster sono elencati nella tabella seguente:

CLUSTER	SEDI
<b>M2B</b>	FM Napoli centro, FM Area Nord Camaldoli Vomero, FM Roma sud ovest Eur, FM Roma nord ovest Flaminio, FM Roma centro
<b>M3B</b>	FM Area Nolana, FM Area Flegrea Pozzuoli, FM Sud est Casilino, FM Roma Montesacro, FM Roma Tuscolano
<b>P2A</b>	DP Caserta, DP Foggia, DP Lecce, DP Cosenza, DP Reggio Calabria, DP Catania, DP Messina, DP Palermo
<b>P2B</b>	DP Torino, FM Milano, DP Genova, DP Salerno, DP Bari, DP Taranto, DP Cagliari
<b>P2C</b>	DP Bergamo, DP Brescia, DP Venezia, DP Bologna, DP Firenze
<b>P3A</b>	DP Frosinone, DP Latina, DP Chieti, DP Avellino, DP Brindisi, DP Catanzaro, DP Agrigento, DP Trapani

<b>CLUSTER</b>	<b>SEDI</b>
<b>P3B</b>	DP Bolzano, DP Padova, DP Treviso, DP Verona, DP Perugia, DP Sassari
<b>P3C</b>	DP Monza, DP Varese, DP Vicenza, DP Modena, DP Ancona
<b>P4A</b>	DP Grosseto, DP Rieti, DP Viterbo, DP Campobasso, DP Isernia, DP Benevento, DP Andria, DP Matera, DP Potenza, DP Vibo Valentia, DP Crotona, DP Caltanissetta, DP Enna, DP Ragusa, DP Siracusa, DP Nuoro, DP Oristano, FP Rossano Calabro
<b>P4B</b>	DP Alessandria, DP Asti, DP Cuneo, DP Vercelli, DP Aosta, DP Mantova, DP Pavia, DP Sondrio, DP Imperia, DP Savona, DP Trento, DP Rovigo, DP Udine, DP Pordenone, DP Piacenza, DP Arezzo, DP Pisa, DP Pistoia, DP Siena, DP Terni, DP Ascoli Piceno, DP Macerata, DP Fermo, DP L'Aquila, DP Pescara, DP Teramo
<b>P4C</b>	DP Novara, DP Verbania - Cusio - Ossola, DP Biella, DP Como, DP Lecco, DP Cremona, DP Lodi, DP La Spezia, DP Belluno, DP Gorizia, DP Trieste, DP Ferrara, DP Forlì, DP Rimini, DP Parma, DP Ravenna, DP Reggio Emilia, DP Prato, DP Livorno, DP Lucca, DP Massa Carrara, DP Pesaro

Per determinare gli obiettivi delle Direzioni Regionali e di Coordinamento Metropolitano, il principio della clusterizzazione viene applicato in modo indiretto. Poiché infatti, in una direzione regionale o di coordinamento metropolitano, possono esserci direzioni provinciali/filiali di coordinamento incardinate in cluster diversi, l'obiettivo è determinato applicando la media ponderata dei risultati delle direzioni provinciali/filiali di appartenenza. A tal fine alle direzioni provinciali/filiali dei cluster sono attribuiti i seguenti pesi:

<b>Cluster</b>	<b>Peso</b>
<b>M2 e M3</b>	<b>4</b>
<b>P2A, P2B e P2C</b>	<b>3,5</b>
<b>P3A, P3B e P3C</b>	<b>2</b>
<b>P4A, P4B e P4C</b>	<b>1</b>

L'obiettivo di budget è definito applicando la seguente formula

$$\frac{\text{Obiettivo sede A} * \text{peso cluster di appartenenza} + \text{Obiettivo sede B} * \text{peso cluster di appartenenza} + \dots}{\text{Peso complessivo strutture della Regione o DCM}}$$

Il risultato della Direzione Regionale/Coordinamento Metropolitano viene ottenuto sommando i valori effettivi delle strutture produttive che la compongono

Gli obiettivi della Direzione Generale (obiettivo nazionale) sono determinati applicando la medesima formula comprensiva di tutte le strutture di produzione

$\text{Obiettivo sede A} * \text{peso cluster di appartenenza} + \text{Obiettivo sede B} * \text{peso cluster di appartenenza} + \dots$
<hr style="border: 0.5px solid black;"/> $\text{Peso complessivo strutture nazionali}$

Il risultato della Direzione Generale viene ottenuto sommando i valori effettivi di tutte le strutture produttive

Il principio della clusterizzazione, per motivazioni del tutto analoghe, viene utilizzato anche per la determinazione degli obiettivi dei professionisti (legali e medici) presenti sul territorio. Più precisamente:

- ✓ per l'incentivazione speciale, si farà riferimento allo scostamento rispetto all'anno precedente dell'indicatore sintetico di efficacia di area professionale (legale o medico legale);
- ✓ per la retribuzione di risultato, rientrerà nella struttura degli obiettivi anche lo scostamento rispetto all'anno precedente dell'indicatore sintetico di area professionale (efficacia ed efficienza).

Tuttavia per i professionisti legali ed i medici continua a farsi riferimento ai cluster regionali, corrispondenti ad altrettanti gruppi omogenei di regioni/DCM per volumi di contenzioso e di attività medico legale di seguito riportati.

<b>CLUSTER</b>	<b>SEDI</b>
<b>Cluster A</b>	Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Umbria, Molise, Basilicata
<b>Cluster B</b>	Liguria, Friuli Venezia Giulia, Marche, Abruzzo, Sardegna
<b>Cluster C</b>	Lazio, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia, DCM Roma, DCM Napoli
<b>Cluster D</b>	Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, DCM Milano

Ai suddetti cluster regionali continua a farsi riferimento anche per la determinazione degli obiettivi di costo del conto economico di cui al paragrafo 5.2.1.

In entrambi i casi la dimensione regionale/DCM consente di raggruppare regioni e coordinamenti metropolitani omogenei sia rispetto alla dimensione economica sia rispetto ai volumi di contenzioso o di attività medico-legale (ad es. in materia di invalidità civile).

### 7.1.3. Le clausole di graduazione degli obiettivi.

Per graduare il principio del miglioramento continuo, rispetto a singoli indicatori elementari del Cruscotto che presentano valori estremi (di eccellenza o molto critici), vengono introdotti *tre* criteri di graduazione, che incidono sugli obiettivi di budget:

- A) “**Livello ottimale**”, applicabile ad indicatori elementari per i quali è stato conseguito un valore consuntivo di efficacia molto elevato e per i quali è individuabile un valore massimo: il livello ottimale viene fissato ad un valore inferiore al 5% rispetto al valore massimo anche nel caso in cui – nell’anno precedente – sia stato raggiunto un livello superiore a quello ottimale.

#### Esempio

Se l’obiettivo è espresso in termini percentuali e tende al 100%, il livello ottimale sull’indicatore sarà pari al valore 95% che diventa l’obiettivo della struttura anche se nell’anno – 1 la stessa ha conseguito, ad es, un risultato di 96,5%

Se l’obiettivo tende a 0% (calcolo inverso), il livello ottimale sarà pari al valore 5% che diventa l’obiettivo della struttura anche se nell’anno -1, la stessa ha conseguito, ad es, un risultato di 2,1%

La clausola si applica anche agli indicatori delle Aree Professionali, ricorrendone i presupposti.

- B) “**Miglioramento massimo**”, applicabile ad indicatori elementari che presentano valori consuntivi molto inferiori al valore medio di cluster applicabile nell’anno corrente. Consiste nell’applicare una deroga (media cluster – 30%) al criterio della media di cluster nel caso in cui l’applicazione della suddetta media comporti la fissazione di un obiettivo di miglioramento per la struttura superiore ad un valore 200 calcolato come segue:

$$\frac{\text{valore budget di cluster} \times 100}{\text{consuntivo di struttura}}$$



La formula si applica anche nel caso in cui venga predeterminato – rispetto al budget – un obiettivo fisso:

$$\frac{\text{obiettivo fisso} * 100}{\text{consuntivo di struttura}}$$

<b>Esempio 1</b>	Valore di budget di cluster: 50
	Consuntivo struttura: 10
	Applicazione formula: coefficiente 500 (50*100/10)
	Con la clausola l'obiettivo della sede diventa 35 (50 – 15)
<b>Esempio 2</b>	Obiettivo fisso 70%;
	Consuntivo struttura: 25%;
	Applicazione formula: miglioramento 280 (70*100/25)
	Con la clausola l'obiettivo diventa 49% (70-21%)

Nel caso di indicatore con calcolo inverso il coefficiente di riferimento deve essere minore o uguale a 10

<b>Esempio 3</b>	Valore di budget di cluster: 2
	Consuntivo struttura: 20
	Applicazione formula: $(2 * 100 / 20) = 10$
	Con la clausola l'obiettivo della sede diventa $(2 + 0,6) = 2,6$
<b>Esempio 4</b>	Obiettivo fisso 5%;
	Consuntivo struttura: 57%;
	Applicazione formula: $(5 * 100 / 57) = 8,77$
	Con la clausola l'obiettivo diventa 6,5% (5%+1.5%)

### **C) Adeguamento obiettivi di budget per strutture con produzione superiore a quella media del cluster**

I cluster delle strutture di produzione sono composti da sedi che presentano un tessuto organizzativo, sociale, demografico ed economico omogeneo. Alcune strutture sono tuttavia caratterizzate da singolarità di cui occorre tener conto, pur confermandosi la correttezza dell'assegnazione della struttura al cluster di appartenenza. In particolare volumi di produzione omogeneizzata molto superiori alla produzione media del cluster sono un indice della suddetta singolarità che risulta essere accentuata all'aumentare dei volumi annui di produzione. Per superare quanto descritto il meccanismo di calcolo degli obiettivi di budget determinati sulla base della media di cluster viene adeguato come segue per le sole strutture di produzione:

STRUTTURE INTERESSATE	ADEGUAMENTO DELL'OBIETTIVO DI BUDGET SUGLI INDICATORI ELEMENTARI RISPETTO ALLA REGOLA GENERALE
Struttura la cui produzione omogeneizzata è > 50% rispetto a quella media del cluster e < 270.000 punti omogeneizzati annui	Riduzione 0,40 %
Struttura la cui produzione omogeneizzata è > 100% rispetto a quella media del cluster e < 270.000 punti omogeneizzati annui	Riduzione 1 %
Struttura la cui produzione omogeneizzata è > 50% rispetto a quella media del cluster e ≥ 270.000 punti omogeneizzati annui	Riduzione: 1,20 %
Struttura la cui produzione omogeneizzata è > 100% rispetto a quella media del cluster e ≥ 270.000 punti omogeneizzati annui	Riduzione 2%

Lo stesso principio di adeguamento, con una riduzione degli obiettivi di budget dell'1% viene riconosciuto alla direzione provinciale di Bolzano per compensare la singolarità derivante dal bilinguismo italo-tedesco.

## **8. Altri indicatori di efficacia**

### **8.1. Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione**

Comprende valori economico-finanziari, contabilizzati nel bilancio dell'Istituto, generati dall'attività diretta di produzione. Infatti, poichè l'esecuzione di tali attività è direttamente collegata alle iniziative gestionali che l'Istituto intraprende per l'accertamento dei contributi e il controllo per la sussistenza e permanenza del diritto alle prestazioni sia di carattere previdenziale che assistenziale, la mancata o parziale attivazione di tali iniziative può comportare maggiori uscite o minori entrate da parte dell'Istituto con conseguente maggiore fabbisogno finanziario per il bilancio ed incremento di trasferimenti da parte dello Stato.

I risultati sono misurati sia in termini di maggiori entrate:

- accertamento di contributi sia in fase amministrativa, sia in fase di vigilanza ispettiva che documentale; l'attività è estesa anche alla verifica della correttezza e correttezza degli adempimenti da parte dei datori di lavoro pubblici;
- accertamento benefici in sede di pensione/TFS
- gestione dei pagamenti derivanti dalle domande di riscatto e di ricongiunzione accolte;

sia in termini di riduzione delle uscite:

- riduzione degli interessi legali per l'attività di liquidazione delle prestazioni;
- accertamento delle prestazioni indebitamente erogate e recupero delle relative somme;
- risparmi derivanti da attività di vigilanza ispettiva e documentale (ad es. mancata erogazione indebita di ammortizzatori sociali per effetto dell'annullamento di rapporti di lavoro fittizi).
- recuperi derivanti da azione surrogatoria per prestazioni erogate per responsabilità di terzi;

In sede di definizione degli obiettivi dirigenziali, i Direttori regionali e di coordinamento metropolitano, anziché ripartire gli obiettivi di I.E.E.P. di competenza fra i direttori e i dirigenti delle singole direzioni provinciali, possono assegnare – in base alle competenze collegate all'incarico - il complessivo obiettivo di Direzione regionale (o di coordinamento metropolitano) a tutti i

dirigenti della regione o di coordinamento metropolitano, che in questo modo concorrono, solidalmente, al suo raggiungimento.

L'obiettivo è fissato in termini monetari (Euro). Lo scostamento rispetto all'obiettivo è valutato – anziché sulle singole voci assegnate – sul saldo complessivo delle voci assegnate.

## 8.2. Indice di Giacenza

L'indice di giacenza esprime, in giorni, il tempo necessario per lavorare i prodotti giacenti. Su base annua è calcolato utilizzando la seguente formula (c.d. metodo FIFO, *first in first out*):

$\frac{\text{Giacenza annua omogeneizzata}}{\text{Pervenuto annuo omogeneizzato}} \cdot 365 \text{ (giorni)}$
---

L'indice pertanto peggiora sia nel caso in cui aumenti la giacenza omogeneizzata consuntiva sia nel caso in cui diminuisca, rispetto all'anno precedente, il pervenuto annuo omogeneizzato (o nel caso in cui si realizzano entrambe le condizioni); migliora nelle ipotesi inverse.

Gli obiettivi sono differenziati per struttura, considerando la *baseline* di partenza ed utilizzando lo stesso principio di miglioramento continuo collegato ai cluster<sup>2</sup>. Nell'area Prestazioni e Servizi, tuttavia, l'obiettivo, per tutte le strutture produttive, è fissato in 30 giorni poiché, in quest'area, si concentrano le istanze di servizio.

Nel caso delle altre aree ("Area Gestione Conto assicurativo individuale" "Area Flussi Contributivi" ed "Altre Aree") gli obiettivi di indice di giacenza vengono definiti tenendo conto della clusterizzazione di cui al precedente paragrafo 7.1.2.

In particolare l'indice di giacenza, per le strutture di produzione, deve:

- essere in linea con il valore medio del cluster di appartenenza riferito all'anno precedente, qualora il risultato raggiunto nell'anno precedente sia stato superiore al valore medio del cluster di appartenenza;
- essere confermato, come valore obiettivo dell'anno oggetto di misurazione, qualora il risultato dell'anno precedente sia stato uguale o inferiore a quello del valore medio di cluster di appartenenza.

Viene tuttavia fissato un valore ottimale, anche per le Altre Aree, per l'Area Flussi e per l'Area Gestione Conto Assicurativo Individuale. Ne deriva che se il valore consuntivo di indice di giacenza di una struttura è inferiore a quello ottimale, alla stessa non può essere imposto – nell'anno seguente – la conferma

---

<sup>2</sup> Vedi paragrafo successivo

dello stesso indice di giacenza ma sarà richiesto il conseguimento del valore ottimale. Se comunque sarà conseguito un indice inferiore beneficerà di uno scostamento positivo.

I valori individuati quali ottimali sono:

Area	Giorni
Prestazioni e Servizi	30
Flussi:	65
Gestione Conto Assicurativo Individuale	75
Altre Aree	70

Per le Direzioni regionali/di coordinamento metropolitano, gli indici di giacenza derivano dalla media ponderata degli indici di giacenza attribuiti alle strutture che insistono sul territorio di competenza.

### **8.3. Indice di Deflusso**

Indica la capacità delle strutture produttive di ridurre il magazzino (omogeneizzato) e quindi il rapporto fra i prodotti definiti nel periodo di riferimento e quelli pervenuti nello stesso periodo. Deve assumere un valore pari almeno ad 1.

### **8.4. Impatto**

**OBIETTIVI SPECIFICI DI ENTE:** vengono fissati nel piano della performance, tenuto conto delle Linee Guida Gestionali, individuando aree particolarmente critiche e/o strategiche sulle quali intervenire. Vengono definiti obiettivi produttivi ed individuati gli interventi progettuali collegati al conseguimento degli obiettivi, anche di impatto (ad es. migliorare la gestione del contenzioso amministrativo per ridurre il contenzioso giudiziario sfavorevole).

**PROGETTI OPERATIVI:** a partire dalle Linee strategiche del CIV e dalle Linee Guida Gestionali del Presidente, che ne costituiscono attuazione, vengono individuati "**Progetti Operativi**" (PR), di contenuto innovativo e con output oggettivamente misurabile, assegnati alla responsabilità delle Direzioni centrali di durata annuale o pluriennale. Ciascun Centro di responsabilità, titolare del Progetto, può individuare altre Direzioni Centrali il cui coinvolgimento è strumentale alla sua attuazione ("**Intervento**" a supporto).

Le attività progettuali non valorizzate in performance saranno comunque rendicontate agli Organi dell'Istituto.

**ATTIVITA' STRATEGICHE:** altra componente valorizzata in performance è quella delle attività che costituiscono attuazione di obiettivi strategici del CIV e che non richiedono, per loro natura, l'intervento congiunto di più strutture di Direzione generale, come le attività progettuali.

## **8.5. Controllo Processo Produttivo**

Mira ad assicurare la correttezza e la stabilità dei processi di produzione, nonché la sorveglianza costante sui fattori di rischio operativo, di conformità e di immagine che potrebbero derivare dalle attività delle linee di servizio. L'ambito di applicazione dei Controlli si estende a tutti i processi di erogazione dei servizi in favore dell'utenza ovvero alle attività gestionali che hanno impatto economico-finanziari per l'Istituto.

L'attività conseguente, i cui volumi vengono fissati annualmente in sede di programmazione, rientra nella struttura degli obiettivi dei dirigenti che operano sul territorio e della Direzione Servizi al territorio che ha in materia funzioni di coordinamento.

Per il personale inquadrato nelle aree funzionali A B C è previsto un bonus in caso di raggiungimento dell'obiettivo (paragrafo 19.1)

## **8.6. Altri indicatori**

Nel Piano Performance possono essere previsti ulteriori specifici obiettivi per far fronte ad esigenze contingenti (ad es, delocalizzazione degli archivi cartacei) o per stimolare l'attuazione di specifici piani (ad es Piano Triennale dei Lavori) la cui misurazione è definita, annualmente, nello stesso Piano della Performance.

## 9. La collaborazione con i cittadini: la valutazione partecipativa

Il D. Lgs. n. 150/2009, come integrato dal D. Lgs. N° 74/2017, ha inteso rafforzare il ruolo di cittadini ed utenti nel ciclo di gestione della performance<sup>3</sup>, come peraltro già sottolineato in premessa.

L'art. 7, comma 2 lett c) del decreto citato prevede 3 direttrici per rendere concreta la partecipazione dei cittadini:

- sotto il profilo soggettivo, sono protagonisti dei processi valutativi al pari degli utenti finali dei servizi;
- sotto il profilo oggettivo, l'ambito della valutazione concerne la qualità di tutte le attività istituzionali e di tutte le prestazioni di servizi delle pubbliche amministrazioni;
- sotto il profilo procedimentale, la partecipazione alla valutazione è ricondotta alla performance organizzativa.

Inoltre l'art. 8 prevede che il SMVP concerne anche:

- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini.

L'art. 19 bis inoltre:

- individua l'OIV quale possibile interlocutore di cittadini ed utenti a cui può essere direttamente comunicato "il proprio grado di soddisfazione per le attività ed i servizi erogati";
- impone un vero e proprio obbligo per le amministrazioni di favorire la valutazione partecipata e di predisporre strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione;
- attribuisce uno specifico ruolo anche agli utenti interni che si avvalgono di servizi strumentali e di supporto dell'amministrazione valutata;
- demanda all'OIV la verifica dell'effettiva adozione dei sistemi di rilevazione ed impone al suddetto Organismo di tener conto dei risultati ai fini della valutazione della Relazione annuale.

---

<sup>3</sup> L'Ufficio per la Valutazione della Performance del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio ha pubblicato in materia le Linee Guida n° 4 del Novembre 2019.

In attuazione dei suddetti principi, il presente SMVP prevede:





## 9.1. Gli stakeholders

I "portatori d'interesse" sono tutti coloro che sono interessati all'attività ed agli obiettivi dell'amministrazione e/o possono condizionarne il coinvolgimento.

Nella seguente matrice, lungo gli assi dell'interesse (alto/basso) e del potere/influenza (alto/basso) sono individuati gli stakeholders dell'Istituto:

		POTERE/ INFLUENZA	
		BASSO	ALTO
INTERESSE	BASSO		Ministero del lavoro e della previdenza sociale Ministero dell'Economia e delle Finanze Corte dei conti Parlamento Ministero per la PA Dipartimento Funzione Pubblica Media ed Organi di Stampa
	ALTO	Lavoratori dipendenti del settore privato Lavoratori dipendenti del settore pubblico Pensionati Destinatari di prestazioni a sostegno del reddito Lavoratori autonomi Lavoratori domestici Aziende con dipendenti Utenti inoccupati Utenti a rischio esclusione sociale Utenti interni	Sindacati Enti di Patronato Associazioni di categoria Consulenti del lavoro e relativo Ordine Dottori commercialisti ed esperti contabili e relativo Ordine CAF Banche ed assicurazioni Studi legali ed Ordine degli Avvocati Istituzioni estere Medici e relativo Ordine Pubbliche amministrazioni

Gli stakeholders influenzatori (alto potere/influenza e basso interesse) devono essere sensibilizzati per aumentare il loro interesse verso l'Istituto.

Gli stakeholders chiave (alto potere/influenza, alto interesse) vanno coinvolti nel ciclo della performance, in sede di prima applicazione, nella fase di costruzione del Piano Performance, con incontri a livello nazionale dai quali emergano esigenze o punti di caduta dei servizi di cui l'Istituto può tener conto nella fase di definizione degli obiettivi annuali o triennali.

Gli stakeholders deboli (basso potere/influenza ed alto interesse) intervengono nella valutazione della performance attraverso le indagini di Customer Satisfaction.

## 9.2. Il coinvolgimento dei cittadini ed utenti

La misurazione della qualità dei servizi offerti dall'Istituto è misurata nel più volte citato Cruscotto Qualità al cui interno, in particolare, è attiva una sezione ("Customer Care") che misura l'attenzione prestata all'utenza in termini di tempestività, completezza e pertinenza delle risposte fornite attraverso i principali canali di dialogo. Sono misurati, secondo la suddetta logica:

- il Cassetto Bidirezionale Aziende con dipendenti<sup>4</sup> che è il canale di dialogo esclusivo fra professionisti delegati dalle aziende ed Istituto e consente, ad entrambi gli attori, di porre quesiti e richieste di chiarimenti all'altra parte;
- il Cassetto Bidirezionale Lavoratori Autonomi (Artigiani e Commercianti) che è il canale di dialogo privilegiato per gli iscritti alle Gestioni Commercianti ed Artigiani e loro delegati
- l'Agenda Appuntamenti, che traccia l'attività di consulenza specialistica erogata a tutte le categorie di utenti;
- le "Linee INPS" attraverso le quali possono essere instradati verso le strutture produttive ulteriori quesiti su input del Contact Center Nazionale o degli addetti agli sportelli fisici;

Soprattutto i cittadini e gli utenti finali dei servizi vengono direttamente coinvolti nella valutazione dei risultati dell'amministrazione attraverso indagini di Customer Experience con cui i percettori di prestazioni, pensionistiche ed a sostegno del reddito, sono chiamati ad esprimere un giudizio sulla loro "esperienza" di contatto con l'Istituto.

Il questionario viene somministrato attraverso una procedura completamente automatizzata che consente di misurare in modo del tutto oggettivo i risultati che entrano a pieno titolo nella misurazione della performance, previa determinazione di un obiettivo, anche sulla base dei dati storici.

La rilevazione di Customer Experience interessa i seguenti prodotti:

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ✓ <i>Assegni sociali</i>            | ✓ <i>Pensioni indirette</i>                   |
| ✓ <i>Bonus nascita</i>              | ✓ <i>Piccoli prestiti</i>                     |
| ✓ <i>Disoccupazione agricola</i>    | ✓ <i>Prestiti pluriennali</i>                 |
| ✓ <i>Invalidità settore privato</i> | ✓ <i>Pensioni in regime Quota 100</i>         |
| ✓ <i>NASPI</i>                      | ✓ <i>Reversibilità settore privato</i>        |
| ✓ <i>Pensione di reversibilità</i>  | ✓ <i>Ricostituzioni</i>                       |
| ✓ <i>Pensioni anticipate</i>        | ✓ <i>Vecchiaia/anticipata settore privato</i> |
| ✓ <i>Pensioni di vecchiaia</i>      |   |

<sup>4</sup> Per il 2020 è prevista l'estensione dell'indicatore anche ai Cassetti Bidirezionali relativi alle Aziende Agricole, ai Coltivatori Diretti e Coloni/Mezzadri ed ai Lavoratori Domestici

### **9.3. Coinvolgimento degli utenti interni dei servizi di supporto e strumentali**

L'Istituto è dotato di un sistema di Internal Customer Satisfaction, anch'esso totalmente automatizzato e sviluppato secondo le modalità individuate dall'OIV ai sensi dell'art 19 bis del decr. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i., con il quale viene misurato il livello di soddisfazione dei fruitori dei servizi strumentali e di supporto ed il loro coinvolgimento diretto nelle scelte di organizzazione del servizio

I risultati delle indagini vengono messi a disposizione dell'OIV per la validazione della relazione annuale della performance ed in prospettiva, potranno essere utilizzati ai fini della valutazione diretta della performance organizzativa manageriale nonché costituire una delle dimensioni oggetto di rilevazione ai fini della valutazione delle competenze manageriali individuali.

## **10. Le dimensioni della performance individuale**

Le dimensioni prese in considerazione sono relative a:

<b>Dimensione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Comportamenti</b>	Attengono al "come" un'attività viene svolta da ciascuno, all'interno dell'amministrazione
<b>Risultati</b>	Sono riferiti agli obiettivi annuali assegnati alla struttura di appartenenza

Il procedimento è descritto nella sezione dedicata.

### **10.1. Soggetti misurati e riparto fra performance organizzativa ed individuale**

La dimensione soggettiva del processo è estesa a tutte le categorie professionali presenti in Istituto. Di seguito vengono anche precisati i criteri di riparto fra performance organizzativa ed individuale. In calce al paragrafo viene acclusa una rappresentazione grafica.

### 10.1.1. Dirigenti

La retribuzione di risultato, conseguente alla valutazione della performance, è commisurata ai seguenti parametri:

Tipologia	Descrizione	Valore
<b>Performance individuale</b>	Qualità della prestazione ovvero valutazione delle competenze manageriali	30%
<b>Performance organizzativa</b>	Realizzazione degli obiettivi di risultato per i dirigenti operanti nella Direzione generale, nelle Direzioni regionali, nelle Direzioni di coordinamento metropolitano e nelle Direzioni provinciali e nelle Filiali con peso 100/100, secondo i seguenti criteri: a) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati all'area di responsabilità (peso 80/100); b) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati al direttore della struttura che comprende l'area di responsabilità (peso 20/100).	70%

Per i dirigenti con incarico di Direzione metropolitana, di Direzione provinciale, di Direzione di filiale, gli obiettivi assegnati all'area di responsabilità (lettera a) coincidono con quelli della direzione di riferimento; gli obiettivi assegnati alla struttura (lettera b) coincidono con gli obiettivi assegnati alla Direzione regionale/Direzione di coordinamento metropolitano.

Per i dirigenti responsabili di Direzioni regionali di secondo livello, titolari di progetti nazionali, responsabili di Uffici di supporto agli Organi, l'obiettivo di risultato di cui alle lettere a) e b) sarà commisurato al raggiungimento (peso 100%) degli obiettivi assegnati alle singole strutture.

Per i dirigenti responsabili di incarichi di Staff, l'obiettivo di risultato di cui alle lettere a) e b) sarà commisurato al raggiungimento (peso 100%) degli obiettivi assegnati alla Direzione regionale/Direzione di coordinamento metropolitano o alla Direzione centrale di riferimento.

### 10.1.2. Professionisti e Medici

La retribuzione di risultato, conseguente alla valutazione della performance, è commisurata ai seguenti parametri, analogamente a quanto avviene per la dirigenza:

Tipologia	Descrizione	Valore
Performance individuale	Qualità della prestazione ovvero valutazione delle competenze professionali	30%
Performance organizzativa	Obiettivo di risultato, misurato con una ampia struttura di obiettivi assegnati ai Coordinamenti ai vari livelli (Generale, Regionale, Territoriale)	70%

### 10.1.3. Personale inquadrato nelle aree funzionali A, B, C

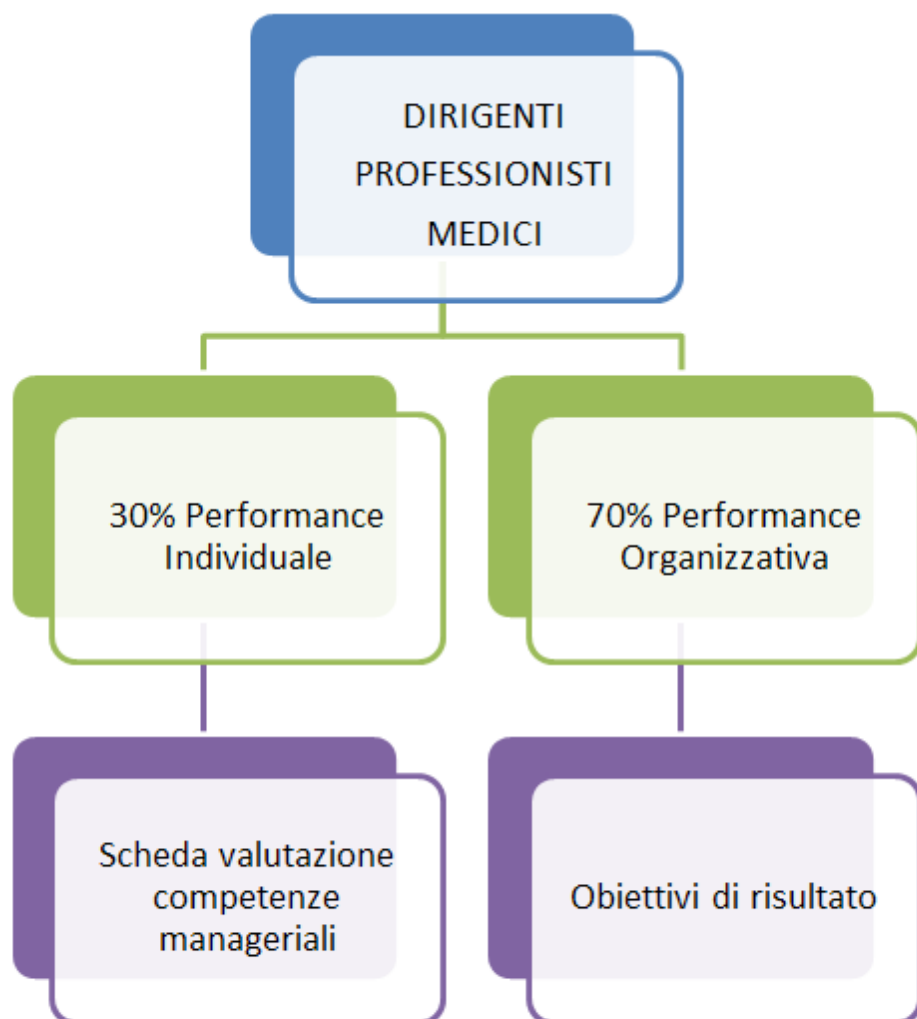
Viene misurata e valutata la performance organizzativa collegata agli obiettivi, di produttività di efficacia, della struttura organizzativa (direzione generale, direzione regionale, direzione di coordinamento metropolitano, di direzione provinciale, di filiale metropolitana o provinciale) di appartenenza della risorsa.

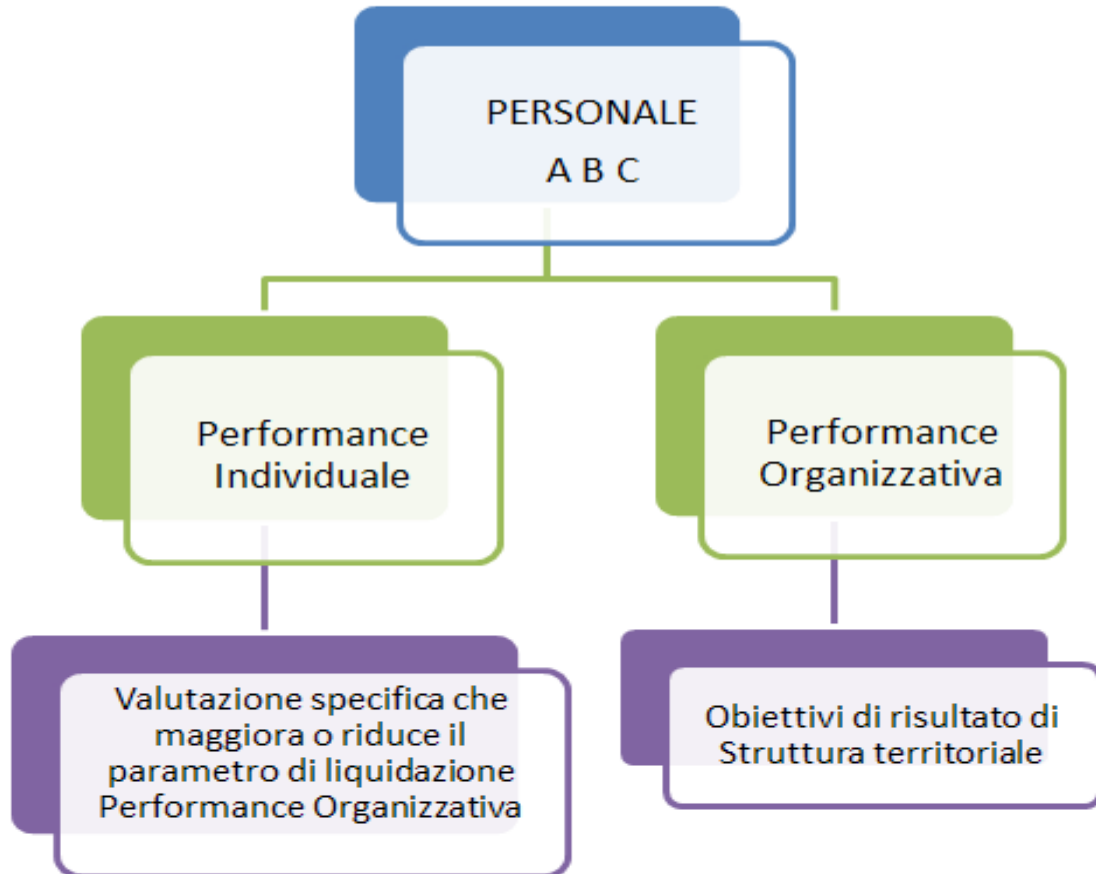
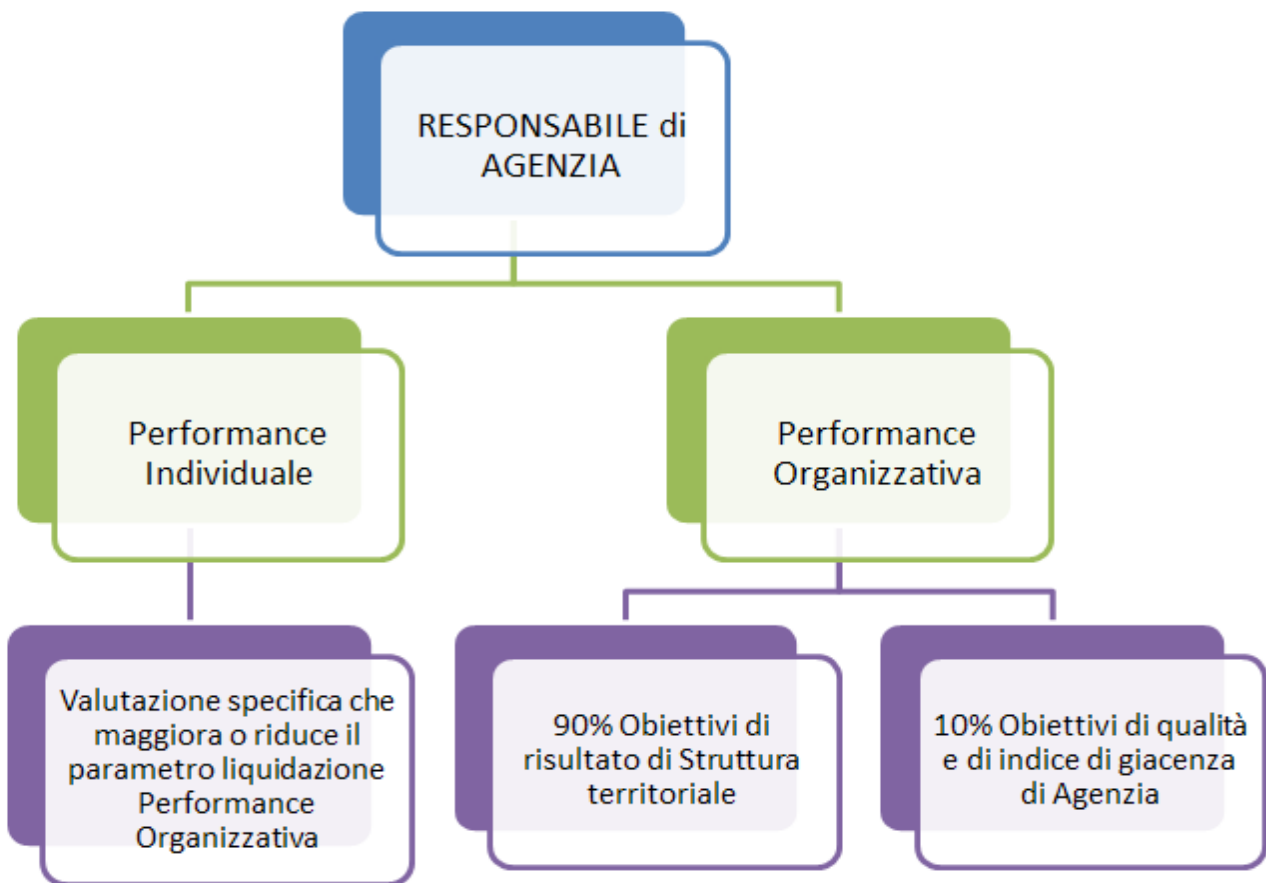
La performance individuale interviene a modificare il parametro di liquidazione della retribuzione accessoria spettante in base ai criteri di valutazione della performance organizzativa.

Per i funzionari ai quali sono assegnate funzioni di **responsabile di agenzia di produzione**, si applica – rispetto alla performance organizzativa – un'ulteriore distinzione. Infatti il criterio di misurazione è direttamente collegato alla percentuale di realizzazione degli obiettivi di risultato previsti dal Piano della Performance, relativamente a:

- a) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati all'Agenzia, con peso 10%;
- b) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati alla Direzione provinciale/Filiale metropolitana o provinciale di appartenenza, con peso 90%.

## SCHEMI DELLA VALUTAZIONE DELLE VARIE CATEGORIE PROFESSIONALI





# **Performance Individuale**



## **Performance individuale**

### **11. Valutazione della performance individuale**

L'ambito della performance individuale (art. 9 commi 1 e 2 del D.Lgs. 150/2009) inerisce aspetti collegati a specifici obiettivi individuali, valuta competenze e comportamenti professionali/organizzativi ed evidenzia pertanto il contributo fornito dal singolo, in termini di comportamenti agiti, nel raggiungimento degli obiettivi di ente.

Nell'ambito dell'Istituto, ai fini della performance individuale, si distinguono quattro aree: l'area dei dirigenti, dei professionisti (area tecnico-edilizia, statistico-attuariale e legale), dei medici e del personale delle aree A,B,C.

Di seguito vengono descritti i processi di misurazione e valutazione per i ruoli sopraelencati.

#### **11.1. Processo di valutazione per il personale dirigente**

La misurazione e valutazione della performance individuale, per il personale dirigente e non, rappresenta un obiettivo strategico sia in considerazione della capacità di configurarsi quale strumento motivazionale, di orientamento e di sviluppo sia, in particolare, quale leva gestionale di accompagnamento nel complesso processo di cambiamento organizzativo derivante dall'integrazione degli Enti soppressi e di sviluppo del modello di servizio in ottica di creazione di valore per i clienti esterni ed interni.

##### **11.1.1. Fasi del processo valutativo**

Sono stati definiti alcuni meccanismi di riallineamento temporale del processo di valutazione al fine di garantire un maggior coordinamento tra quest'ultimo e l'intero processo di gestione del ciclo della performance, così come peraltro prescritto dal dettato normativo.

Il processo di valutazione si svolge nelle fasi e nei tempi di cui alla tabella seguente:

FASE	MODALITA'	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI
<b>Assegnazione obiettivi</b>	Si assegnano gli obiettivi a ciascun valutato	Entro 30 giorni dall'adozione del piano della performance da parte del Consiglio di Amministrazione. Entro 15 giorni dall'affidamento di un nuovo incarico.	Direttore generale, Direttori e Dirigenti
<b>Verifica intermedia</b>	Si svolge attraverso una comunicazione tra valutatore (direttore centrale, direttore regionale e direttore di coordinamento metropolitano) e valutato (dirigente di direzione generale, di direzione regionale, di direzione di coordinamento metropolitano, di area presso struttura territoriali) con lo scopo di verificare l'andamento delle attività sulla base del Piano della Performance, correggere gli obiettivi a causa di variazioni sopravvenute, riorientare atteggiamenti e comportamenti organizzativi. I valutatori possono anche far seguire la comunicazione con un colloquio con i valutati.	Almeno una volta l'anno entro il mese di settembre.  In caso di gravi disfunzioni nell'attività gestionale, i valutatori possono attivare ulteriori momenti di verifica intermedia	Direttore generale  Direttori  Dirigenti
<b>Valutazione finale</b>	Il valutatore procede alla valutazione finale della prestazione di ciascuno dei propri valutati in termini di: grado di raggiungimento dei risultati sugli obiettivi assegnati ed espressione di una valutazione, del livello di competenze manageriali agite. A conclusione del processo si prevede un momento formale di confronto tra valutato e valutatore, tenendo anche conto dell'autovalutazione da parte del valutato.	Entro aprile dell'anno successivo.	Direttore generale  Direttori  Dirigenti

## **11.2. Competenze manageriali oggetto di valutazione**

La misurazione e valutazione della performance individuale riguarda le competenze manageriali.

L'ambito di valutazione legato alle "Competenze manageriali" assume peraltro per il personale dirigente una particolare rilevanza in quanto contribuisce a mettere in evidenza ed a promuovere gli stili di management più adeguati con i principi fondamentali di innovazione e di funzionamento dell'Istituto, orientando l'attività e la performance verso ancora più elevati standard di qualità, efficacia ed efficienza. L'effettiva presenza di comportamenti coerenti con la missione, con i valori, con gli obiettivi operativi rappresenta la condizione indispensabile per il raggiungimento di buoni risultati.

Inoltre, mentre i risultati possono essere transitori (essendo legati al singolo esercizio ed a circostanze contingenti), le competenze determinano la sostenibilità della performance nel tempo e rappresentano, quindi, il reale valore dell'organizzazione.

Viene, quindi, introdotto, in via sperimentale, un nuovo set di "**Competenze manageriali**" descritte nella tabella seguente:

AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	DESCRIZIONE COMPETENZA	LIVELLI ATTUAZIONE					
			1	2	3	4	5	6
COGNITIVA	1. VISIONE SISTEMICA	Conosce il contesto operativo e organizzativo in cui opera ed è in grado di delineare un quadro d'insieme che comprenda i vincoli, le opportunità e le relazioni che caratterizzano i fenomeni estendendo la propria visione ad ambiti più vasti di quelli definiti dal proprio ruolo o unità di appartenenza. <b>Ambiti di valutazione:</b> Conoscenza organizzativa; Visione d'insieme; Visione strategica.	1	2	3	4	5	6
	2. INNOVAZIONE	È in grado di affrontare nuove problematiche in un'ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile di relazione, di intravedere nel cambiamento un'opportunità. <b>Ambiti di valutazione:</b> Apertura mentale; Flessibilità; Propensione al cambiamento.	1	2	3	4	5	6
REALIZZATIVA	3. ORIENTAMENTO AL RISULTATO	È in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato. <b>Ambiti di valutazione:</b> Efficienza operativa; Ottimizzazione; Determinazione.	1	2	3	4	5	6
	4. ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	È in grado di formulare obiettivi operativi e piani di azione, di controllare il conseguimento dei risultati garantendo l'attenzione al rispetto del budget, il superamento di eventuali criticità e la valorizzazione dei contributi del gruppo di lavoro. <b>Ambiti di valutazione:</b> Pianificazione; Monitoraggio; Sinergia di gruppo.	1	2	3	4	5	6
RELAZIONALE	5. ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Interpreta il proprio ruolo come inserito all'interno di un contesto finalizzato all'utente finale, interno ed esterno, recepisce le esigenze dell'utenza soddisfacendone tempestivamente i bisogni. <b>Ambiti di valutazione:</b> Comunicazione; Rilevazione bisogni; Soddisfazione bisogni.	1	2	3	4	5	6
	6. GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	È in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi. <b>Ambiti di valutazione:</b> Disponibilità ai rapporti interpersonali; Conoscenza reti ed interlocutori; Continuità delle relazioni.	1	2	3	4	5	6
GESTIONALE	7. PROBLEM SOLVING	Affronta le situazioni con spiccato orientamento alla risoluzione del problema valorizzando e verificando, con metodo e sistematicità, l'esattezza dei dati e delle fonti informative al fine di pervenire a conclusioni efficaci. <b>Ambiti di valutazione:</b> Ricerca di informazioni; Pensiero analitico; Sintesi.	1	2	3	4	5	6
	8. ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ	È in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico. <b>Ambiti di valutazione:</b> Valutazione opzioni decisionali; Formulazione della scelta; Assunzione di rischio.	1	2	3	4	5	6
	9. LEADERSHIP SITUAZIONALE	È in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali. <b>Ambiti di valutazione:</b> Autorevolezza; Influenzamento; Mediazione.	1	2	3	4	5	6
	10. GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	È in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni e di valutare l'apporto dei propri collaboratori, adeguando i comportamenti manageriali in relazione agli stessi, stimolandone la crescita professionale. <b>Ambiti di valutazione:</b> Motivazione e coinvolgimento delle risorse; Conoscenza e capacità di valutazione dei collaboratori; Orientamento alla crescita.	1	2	3	4	5	6

Per ogni competenza manageriale è prevista una declaratoria che esplicita la descrizione dell'indicatore comportamentale riconducibile a fattispecie concrete di azioni che faciliteranno l'osservazione e la valutazione da parte dei valutatori. Inoltre le competenze manageriali sono pesate in modo differenziato sulla base di una predefinita clusterizzazione delle posizioni dirigenziali.

La valutazione delle competenze manageriali avviene con una scala di valutazione articolata in sei gradi di giudizio. Ad ogni grado corrisponde un punteggio, come mostrato nella tabella seguente:

LIVELLI DI VALUTAZIONE	DESCRIZIONE DEI LIVELLI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGI
LIVELLO 1	Rileva una competenza manageriale riscontrata <b>carente</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo	1
LIVELLO 2	Rileva una competenza manageriale riscontrata <b>non adeguata</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo	2
LIVELLO 3	Rileva una competenza manageriale riscontrata <b>poco congrua</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo	3
LIVELLO 4	Rileva una competenza manageriale riscontrata <b>con margini di miglioramento</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo	4
LIVELLO 5	Rileva una competenza manageriale <b>adeguata</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo	5
LIVELLO 6	Rileva una competenza manageriale <b>più che adeguata</b> rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo, nonché di riconoscimento del contesto di riferimento	6

Il punteggio massimo complessivo della scheda di valutazione risulta quindi essere 60. L'attribuzione del Livello 6 per ciascuna delle 10 competenze manageriali assicura l'attribuzione del parametro massimo.

### 11.3. Soggetti coinvolti

La verifica finale dei comportamenti agiti e l'attribuzione dei relativi punteggi, è gestita attraverso l'espressione di una valutazione che si articola in diverse fasi tra valutatori e valutati.

- Valutatori, sono:
  - o il Direttore generale per quanto concerne i Dirigenti generali, i Direttori regionali con incarico di livello dirigenziale nonché il dirigente della Struttura tecnica OIV ed i dirigenti titolari degli Uffici di supporto e degli Uffici centrali <sup>(5)</sup>;
  - o i Direttori centrali <sup>(6)</sup> e i Titolari di Incarichi di consulenza, studio e ricerca nonché i dirigenti titolari degli Uffici di supporto e degli Uffici centrali, per quanto concerne i dirigenti di direzione generale;
  - o i Direttori regionali, per quanto concerne i dirigenti di direzione regionale, e i direttori di Direzione provinciale;
  - o i Direttori delle Direzioni di coordinamento metropolitano per quanto concerne i Direttori di Filiale metropolitana ed i dirigenti in servizio presso Direzioni di Coordinamento Metropolitano;
  - o i Direttori di Filiale metropolitana e di Direzione provinciale, per quanto concerne i dirigenti di Area manageriale e il direttore di Filiale provinciale;
  
- Valutati, sono tutti i dirigenti dell'Istituto sia con incarico di livello generale che non generale, ivi compresi i dirigenti in comando o distaccati presso le amministrazioni pubbliche di cui agli artt. 1, c. 2, e 3 del d.lgs. 165/2001 nonché le amministrazioni ed enti ricompresi nell'ambito del Settore pubblico allargato definito dall'Istat.

Il Direttore generale assume il ruolo di garante dell'intero sistema di valutazione sia per la coerenza nell'applicazione dello stesso sia nella validazione dei giudizi in qualità di valutatore finale.

#### **11.4. Procedura informatica**

La sintesi valutativa sul fattore di valutazione "competenze manageriali" avviene attraverso:

- la ponderazione dei giudizi espressi dal valutatore sulle singole competenze in funzione del peso previsto nel profilo di appartenenza;
- la clusterizzazione del risultato sulla base di una scala articolata in quattro sei gradi di giudizio (competenza carente – non adeguata – poco congrua – con margini di miglioramento – adeguata – più che adeguata);
- l'attribuzione del punteggio finale corrispondente al grado di valutazione.

---

<sup>5</sup> Nella dizione Uffici centrali sono compresi anche i titolari di Incarichi dirigenziali per l'attuazione di progetti gestionali con caratteristiche di trasversalità.

<sup>6</sup> La Direzione Servizi al Territorio è equiparata, ai fini del SMVP, ad una Direzione centrale.

A garanzia dei massimi criteri di trasparenza e partecipazione, il ciclo di valutazione delle competenze professionali e manageriali del personale dirigente viene effettuato tramite apposita procedura informatica, denominata **“Valutazione della performance”**, (si allega il manuale operativo “Allegato A”) accessibile agli utenti abilitati in ambiente intranet (Intranet/ Servizi per i Dipendenti/ Valutazione della Performance) che prevede una gestione strutturata dei flussi di comunicazione tra valutato/valutatore secondo lo scambio di schede di valutazione nell’ordine sotto riportato:

1. Incarico validato;
2. Scheda inserita dal Valutatore;
3. Scheda validata dal Valutatore;
4. Scheda accettata dal Valutato senza osservazioni;
5. Scheda con osservazioni inserite dal Valutato;
6. Scheda con contro-deduzioni inserite dal Valutatore;
7. Scheda accettata da Valutato con contro-deduzioni;
8. Scheda in divergenza valutativa;
9. Scheda post risoluzione divergenza valutativa;
10. Scheda finale in presa visione al Valutato dopo risoluzione divergenza;
11. Scheda visionata dal Valutato dopo risoluzione divergenza.

### **11.5. Gestione delle divergenze valutative**

Nel caso in cui il Valutato non accetti le contro-deduzioni e la relativa modifica ai punteggi da parte del valutatore, la scheda di valutazione passerà nello stato relativo al “Gestore delle Divergenze”(procedura di conciliazione).

La gestione delle divergenze valutative riguardanti la valutazione dei Dirigenti generali, i Direttori regionali con incarico di livello dirigenziale nonché il dirigente della Struttura tecnica OIV ed i dirigenti titolari degli Uffici di supporto e degli Uffici centrali è affidata ad un Comitato per la valutazione formato da tre componenti nominati dal Direttore Generale, quali soggetti terzi rispetto al valutato e al valutatore.

La gestione delle divergenze riguardanti la valutazione dei dirigenti di area manageriale di Direzione generale, di Direzione regionale, di Direzione di

coordinamento metropolitano, dei direttori di Filiale metropolitana e dei direttori provinciali è affidata al Direttore generale.

La gestione delle divergenze riguardanti la valutazione dei dirigenti di area manageriale delle Filiali metropolitane, delle Direzioni provinciali e dei Direttori delle Filiali provinciali è affidata al Direttore di coordinamento metropolitano ovvero al Direttore regionale di riferimento.

Qualora, in fase di verifica finale della valutazione, ci sia disaccordo tra valutato e valutatore la scheda, riportante il dissenso del valutato, verrà trasmessa per il riesame, entro i quindici giorni successivi, al soggetto terzo così come sopra individuato.

Il processo volto alla risoluzione della controversia dovrà concludersi entro i quarantacinque giorni successivi al colloquio di verifica finale dei risultati (consuntivazione).

Il soggetto, chiamato a dirimere la controversia, dovrà inserire nella scheda di valutazione la proposta di ricomposizione del conflitto, lasciando al dirigente valutatore l'autonomia e la responsabilità della decisione finale. A tal fine il soggetto designato a gestire la controversia ha facoltà di convocare, anche in separata sede, il valutatore ed il valutato.

### **11.5.1. Fase finale**

A conclusione delle fasi sopra descritte ogni valutato avrà una scheda con l'attribuzione del punteggio finale corrispondente al grado di valutazione.

Al punteggio così ottenuto corrisponderà una percentuale di raggiungimento degli obiettivi delle competenze professionali e manageriali secondo i parametri riportati nella tabella sottostante.

Punteggio totale Scheda di valutazione	% Di graduazione delle competenze professionali e manageriali	Parametro	% di erogazione
Da 0 a 41	inferiore a 70	0	0
da 42 a 60	da 70 a 100	Lineare fino a 100	Oggetto di contrattazione

La modulazione dell'erogazione della retribuzione di risultato di cui alla predetta tabella è rimessa alla contrattazione nazionale integrativa in materia.



La conclusione del ciclo di valutazione finale delle competenze professionali e manageriali dei dirigenti dell'Istituto viene sancita con determinazione direttoriale che dispone, altresì, la corresponsione al personale suddetto della retribuzione di risultato per l'anno di riferimento secondo le risultanze sopra descritte.

## **11.6. Bonus reputazionale**

Nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017 n. 74, di seguito si esplicitano le modalità applicative del "*Bonus reputazionale*" per il personale dirigente di livello non generale.

Il "*Bonus reputazionale*" non ha una valenza economica ma è individuato quale strumento volto alla valorizzazione del merito, al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'amministrazione e alla crescita delle competenze professionali.

### a) Comitato delle Eccellenze

Con propria determinazione, all'avvio dei singoli cicli di valutazione della performance individuale del personale dirigente, il Direttore generale provvede ad istituire il "Comitato delle eccellenze" composto dai seguenti membri:

- Direttore Generale
- Direttore centrale Risorse Umane
- Un Direttore regionale o di coordinamento metropolitano e relativo supplente, di anno in anno individuati dal Presidente dell'Istituto.

Nella determinazione di istituzione del Comitato, il Direttore generale provvede ad indicare oltre ai nominativi dei titolari anche i relativi supplenti/delegati.

### b) Criteri e ambito di applicazione

Al termine del ciclo di valutazione finale della performance individuale, previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale del personale dirigente, i Direttori delle strutture di livello dirigenziale generale individuano, nella misura del 10%, i dirigenti della medesima struttura che hanno raggiunto il punteggio massimo complessivo in fase di valutazione delle competenze manageriali e professionali, da presentare al "Comitato delle eccellenze", come disciplinato dalla lett. a), al fine di candidarli per l'assegnazione del "*Bonus reputazionale*".

Le candidature proposte dai valutatori dovranno essere accompagnate:

- da una relazione motivata basata anche su elementi distintivi;
- dal *curriculum vitae*.

Le candidature saranno valutate secondo i seguenti criteri:

- esperienze professionali correlate a specifiche competenze possedute
- risultati conseguiti
- specializzazione professionale
- capacità innovative
- gestione delle risorse

c)                   Compiti del Comitato delle eccellenze

Il Comitato delle eccellenze esamina le candidature trasmesse dai valutatori ai fini dell'attribuzione del "*Bonus reputazionale*" per le finalità di cui alla successiva lettera d);

Il Comitato valuta i curricula dei candidati secondo i criteri di cui alla precedente lett. b)

Il "*Bonus reputazionale*" è assegnato, nei limiti del 10% delle candidature presentate, ai dirigenti risultati maggiormente idonei.

d)                   Strumenti di valorizzazione delle eccellenze

In linea con quanto stabilito dal decreto legislativo n. 150/2009, i dirigenti destinatari del "*Bonus reputazionale*" potranno accedere agli strumenti per valorizzare i contributi individuali e le professionalità sviluppate.

Il "*Bonus reputazionale*" costituisce un elemento di valutazione:

- ✓ per l'accesso privilegiato a percorsi di alta formazione;
- ✓ per l'assegnazione di incarichi e responsabilità, sia in sede di procedure di interpello che in fase di processi di riorganizzazione.

### **11.6.1. Valutazione del Direttore Generale**

La valutazione del Direttore generale viene effettuata annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base:

- a) di una relazione finale di rendicontazione dell'attività svolta nell'anno di riferimento, predisposta dal Direttore generale;
- b) della proposta effettuata dall'OIV che tiene conto del raggiungimento dei macro obiettivi dell'Istituto (art. 6, comma 1, lettera p) dell'Allegato A alla Determinazione presidenziale n. 125 del 26 luglio 2017).

## **11.7. Professionisti dell'area legale**

La valutazione della qualità della prestazione individuale dei professionisti dell'Area legale è stata disciplinata dal CCNI 2012 per il personale dell'Area dei professionisti, sottoscritto il 29 gennaio 2015, e dalla dichiarazione congiunta 2 del CCNI 2017 per il personale dell'Area dei professionisti sottoscritto il 12 novembre 2018.

I criteri di valutazione sono i seguenti:

- a) capacità di gestire e programmare l'attività professionale in modo da garantire la difesa dell'Istituto nei vari gradi di giudizio;
- b) capacità di interazione con le diverse linee di attività della Struttura di appartenenza di interesse per l'attività professionale svolta;
- c) flessibilità nella gestione del proprio impegno di lavoro in modo da garantire una presenza coerente con l'orario di servizio della struttura di appartenenza e con gli impegni connessi alla partecipazione alle udienze;
- d) capacità di interazione con il contesto lavorativo di riferimento, anche in relazione alla gestione di crisi, emergenze.

La valutazione è effettuata dal Direttore generale sulla base della proposta motivata e argomentata: dal Coordinatore generale legale per i Coordinatori regionali legali, per i Coordinatori metropolitani legali e per i professionisti in forza al Coordinamento generale legale; dai Coordinatori regionali e metropolitani di Milano e Napoli per i professionisti in forza alle sedi territoriali di competenza.

La scheda di valutazione è compilata tramite la procedura "Retribuzione di risultato", disponibile nella Intranet - Servizi per i dipendenti. Per ognuno dei criteri sopramenzionati viene attribuito un punteggio, di seguito indicato, per un complessivo valore massimo di 30/30:

- a) punteggio da 0 a 8/30;
- b) punteggio da 0 a 8/30;
- c) punteggio da 0 a 8/30;
- d) punteggio da 0 a 6/30.

Nelle schede di valutazione, per ogni punto, è presente un box denominato "Iniziativa di riferimento/note"; in tale ambito è necessario che il valutatore inserisca le motivazioni correlate alla valutazione effettuata, qualora la stessa non corrisponda al punteggio pieno.

La scheda deve essere validata dal professionista e, nel caso in cui il punteggio non sia pari a 30/30, può contenere eventuali osservazioni dello stesso.

Le schede con osservazioni, tramite la procedura, ritornano al valutatore che può, in tal caso, inserire delle controdeduzioni.

Come previsto dalle disposizioni contrattuali, al fine di garantire l'omogeneizzazione dei valori espressi, tutte le schede con osservazioni, prima di essere sottoposte alla valutazione del Direttore Generale, sono esaminate dal Coordinatore Generale legale che può proporre al valutatore finale delle modifiche alle stesse.

La procedura di valutazione si conclude con determinazione adottata dal Direttore Generale, considerate le eventuali divergenze valutative.

Il modello di scheda di valutazione dei professionisti dell'area legale, unitamente a quelle dei medici e dei professionisti dell'area Tecnico Edilizia (simile a quella dei professionisti dell'Area Statistico attuariale), è inserito nell'allegato "B"

## **11.8. Medici**

Secondo il CCNI di riferimento (attualmente CCNI 2018 sottoscritto il 9 settembre 2019, art.7), "la retribuzione di risultato è attribuita (...) per il 30% in relazione alla qualità della prestazione svolta sulla base dei criteri definiti nel sistema di valutazione e misurazione in uso nell'Ente nel periodo di riferimento ed alla presenza in servizio"

Il 30% del valore concerne, pertanto, i fattori di qualità della prestazione, ai quali viene attribuito un peso differenziato per un complessivo valore di 30/30, secondo i seguenti criteri di valutazione della performance individuale:

A.2.1. economicità dell'azione gestionale (utilizzo ottimale delle risorse parametrato anche al conseguimento dello standard-obiettivo del relativo centro di costo) per un punteggio da 0 a 5/30;

A.2.2. capacità di impiegare le competenze e le conoscenze specialistiche necessarie per il conseguimento degli obiettivi attesi, per un punteggio da 0 a 5/30;

A.2.3. flessibilità nella gestione del proprio orario di lavoro in modo da garantire una presenza coerente con le esigenze delle attività medico legali, per un punteggio da 0 a 10/30;

A.2.4. capacità di programmare le attività sanitarie e gestire flessibilmente le esigenze di servizio, secondo le diverse connotazioni che il servizio stesso assume nell'ambito dell'Ente, per un punteggio da 0 a 10/30.

La valutazione della qualità della prestazione individuale (dal punto A.2.1 al punto A.2.4) viene effettuata dal Direttore generale sulla base della proposta motivata e argomentata:

- del Coordinatore generale medico legale per i Coordinatori centrali e regionali e per i responsabili delle UOS centrali;
- dei Coordinatori centrali e regionali per il personale medico in forza ai rispettivi coordinamenti ovvero alle strutture territoriali di riferimento-

La valutazione viene effettuata sull'apposita scheda che, controfirmata dal medico, può contenere eventuali osservazioni dello stesso, assistito dalla Organizzazione Sindacale eventualmente indicata.

Nelle schede di valutazione annuali, per ogni punto è presente un box denominato "Iniziativa di riferimento/note"; in tale ambito è necessario che il valutatore inserisca le motivazioni correlate alla valutazione effettuata, qualora la stessa non corrisponda al punteggio pieno.

A tal riguardo, si precisa che i Direttori/Coordinatori che devono valutare i medici che, nel medesimo anno, riferivano a diverso Responsabile, dovranno procedere a effettuare la valutazione coinvolgendo nel processo valutativo quest'ultimo, qualora ancora in servizio.

Attraverso la procedura "Retribuzione di risultato" il Coordinamento generale medico legale, le Direzioni regionali e di Coordinamento Metropolitano curano tutti gli adempimenti richiesti e, al termine stabilito da apposito messaggio hermes, acquisiscono le schede in forma cartacea, che vengono custodite agli atti, firmate in originale dal valutatore e dal valutato.

Successivamente, nel caso in cui il valutato abbia presentato osservazioni in merito alla valutazione ricevuta, accolte o meno dal valutatore, viene interessato il Coordinamento generale medico legale per eventuali osservazioni, al fine di garantire a livello nazionale l'omogeneità nell'applicazione dei criteri di valutazione.

La procedura di valutazione si conclude, infine, con determinazione adottata dal Direttore Generale, considerate le eventuali divergenze valutative.

### **11.9. Professionisti delle aree Tecnico-Edilizia e Statistico-Attuariale**

Anche la valutazione della qualità della prestazione individuale dei professionisti in argomento è stata disciplinata dal CCNI 2012 per il personale dell'Area dei professionisti, sottoscritto il 29 gennaio 2015, e dalla dichiarazione congiunta 2 del CCNI 2017 per il personale dell'Area dei professionisti sottoscritto il 12 novembre 2018.

I criteri di valutazione sono i seguenti:

- a. economicità dell'azione gestionale (utilizzo ottimale delle risorse parametrato anche al conseguimento dello standard-obiettivo del relativo centro di costo);
- b. capacità di impiegare le competenze e le conoscenze tecniche ritenute necessarie per il conseguimento degli obiettivi attesi;
- c. capacità di gestire il proprio tempo di lavoro, facendo fronte con flessibilità alle esigenze di servizio e contemperando i diversi impegni in modo da garantire una presenza coerente con l'orario di servizio applicato nella struttura di appartenenza;
- d. capacità di interazione con il contesto lavorativo di riferimento, anche in relazione alla gestione di crisi, emergenze, cambiamenti di modalità operative.

La valutazione è effettuata dal Direttore generale sulla base della proposta motivata e argomentata: dei Coordinatori generali per i Coordinatori regionali e per i professionisti in forza al rispettivo Coordinamento generale e dai Coordinatori regionali Tecnico-edilizi per i professionisti del medesimo ramo professionale in forza alle sedi territoriali.

La scheda di valutazione è compilata tramite la procedura "Retribuzione di risultato", disponibile nella Intranet - Servizi per i dipendenti. Per ognuno dei criteri sopramenzionati viene attribuito un punteggio, di seguito indicato, per un complessivo valore massimo di 30/30:

- a. punteggio da 0 a 5/30;
- b. punteggio da 0 a 5/30;
- c. punteggio da 0 a 10/30;
- d. punteggio da 0 a 10/30.

La valorizzazione del solo criterio di cui al punto a) è alimentata dalla procedura del Cruscotto qualità.

Nelle schede di valutazione, per ogni punto, è presente un box denominato "Iniziativa di riferimento/note"; in tale ambito è necessario che il valutatore inserisca le motivazioni correlate alla valutazione effettuata, qualora la stessa non corrisponda al punteggio pieno.

La scheda, dopo essere stata compilata dal valutatore, deve essere validata dal professionista e, nel caso in cui il punteggio non sia pari a 30/30, può contenere eventuali osservazioni dello stesso.

Le schede con osservazioni, tramite la procedura, ritornano al valutatore che può, in tal caso, inserire delle controdeduzioni.

Come previsto dalle disposizioni contrattuali, al fine di garantire l'omogeneizzazione dei valori espressi, tutte le schede con osservazioni, prima di essere sottoposte alla valutazione del Direttore Generale, sono esaminate dal rispettivo Coordinatore Generale che può proporre al valutatore finale delle modifiche alle stesse.

La procedura di valutazione si conclude con determinazione adottata dal Direttore Generale, considerate le eventuali divergenze valutative.

### **11.10. Personale delle Aree ABC**

Per il personale delle aree professionali **A**, **B** e **C**, per ciascun dipendente, ai fini dell'attribuzione degli incentivi ordinari e speciali, si fa riferimento, oltre che alla presenza in servizio, ai seguenti *coefficienti di merito individuali*:

- **0,0** in caso di grave demerito nella prestazione lavorativa o comportamenti che abbiano arrecato un grave danno all' andamento delle attività produttive o al regolare svolgimento dell'attività di servizio;
- **0.50** nel caso di una prestazione lavorativa negativa con riferimento agli obiettivi assegnati e con ricadute negative sul gruppo di lavoro;
- **0.85** nel caso di una prestazione lavorativa che ha determinato un raggiungimento degli obiettivi in misura inferiore a quelli assegnati;
- **1** nel caso di una prestazione lavorativa in linea con gli obiettivi assegnati;
- **1.2** in caso di apporto lavorativo altamente innovativo.

Qualora il valutatore ritenga che il dipendente possa avere un coefficiente di merito inferiore ad 1, provvederà ad effettuare nei suoi confronti, tempestivamente e comunque con cadenza almeno semestrale, la comunicazione del ridotto coefficiente.

Costituisce motivo di esclusione dell'attribuzione del punteggio massimo, con effetto sulla valutazione relativa all'anno in cui si conclude il relativo procedimento, l'accertata violazione dei codici di comportamento e di disciplina, da cui sia derivata l'applicazione di sanzioni disciplinari, ai sensi delle vigenti disposizioni normative e contrattuali.

In caso di disaccordo sul coefficiente attribuito, il valutato può attivare le procedure conciliative in uso, che assicurano il contraddittorio e rimettono la soluzione della controversia al dirigente gerarchicamente sovraordinato.

In caso di apporto altamente innovativo e/o migliorativo dei processi di lavoro, comprovato e documentato rispetto agli obiettivi definiti nel Piano della

Performance, il relativo coefficiente di merito 1,2 sarà attribuito su proposta motivata del dirigente di riferimento, validata dal competente Direttore Regionale, di Coordinamento Metropolitano o Centrale, che, in merito, provvederà ad effettuare la relativa informativa sindacale. La predetta informativa dovrà essere data prima dei pagamenti di cui ai commi precedenti.



# **Performance Organizzativa**

## Performance Organizzativa

### 12. Criteri per la misurazione della performance organizzativa

L'attività di misurazione della performance organizzativa si riferisce agli obiettivi assegnati al personale con qualifica dirigenziale, ai Professionisti e Medici, al personale con diversa qualifica assegnato alle singole strutture organizzative (Centri di Costo) ed alla relativa ponderazione in base ai pesi assegnati.

### 13. Retribuzione di risultato del personale dirigente

Al diverso grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati corrispondono i seguenti parametri di liquidazione:

<b>% raggiungimento degli obiettivi di risultato</b>	<b>Parametro</b>	<b>% di erogazione</b>
Da 0 a 69,99	0	0
da 70 a 99,99	Lineare	Oggetto di contrattazione
da 100	100	100%

#### 13.1. La struttura degli obiettivi dei dirigenti che operano sul territorio

La struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi funzionali presso le strutture territoriali (Direzioni Regionali, Direzioni di Coordinamento Metropolitano, Direzioni Provinciali e Filiali) è diversificata in relazione alla tipologia organizzativa e dimensionale. Vengono attualmente individuati – per ogni tipologia di incarico dirigenziale – gli obiettivi di competenza ed il peso percentuale da attribuire ad ognuno degli obiettivi. Nel caso in cui un obiettivo assegnato (ad esempio quello collegato agli interventi di sussidiarietà interregionale) non sia concretamente gestito da alcuni dei dirigenti titolari della stessa tipologia di incarico funzionale, la percentuale di quell'obiettivo verrà redistribuito, sugli altri obiettivi di competenza del dirigente, in proporzione al loro peso. La struttura è annualmente aggiornata sia per adeguarla ad eventuali nuove esigenze funzionali o nuove competenze acquisite dall'Istituto, sia per definire un

collegamento quanto più possibile stretto fra gli obiettivi dirigenziali e gli obiettivi della struttura di produzione e, quindi, del personale delle aree funzionali ABC.

Gli obiettivi sono relativi alle prospettive di cui al precedente paragrafo 5.2.2 e relativi alle seguenti dimensioni:

PROSPETTIVA	DIMENSIONE	INDICATORE
<b>PROCESSI</b>	Obiettivi relativi allo stato di salute risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Parametro presenza del personale</li> <li>✓ Percentuale di presenza del personale nelle aree di produzione</li> <li>✓ Percentuale di impiego di risorse umane nelle Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano rispetto al totale delle Direzioni Regionali e Direzioni di coordinamento metropolitano</li> <li>✓ Percentuale di impiego del personale nelle aree di supporto delle strutture di produzione</li> </ul>
	Obiettivi di efficacia ed efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indice di Giacenza</li> <li>✓ Indice di Deflusso</li> <li>✓ Indicatore di produttività</li> <li>✓ Indicatore sintetico di Qualità delle aree di produzione</li> <li>✓ Sussidiarietà interregionale</li> <li>✓ Progetti nazionali e regionali di miglioramento</li> <li>✓ Controllo processo produttivo</li> <li>✓ Giacenza ponderata ricorsi amministrativi</li> </ul>
<b>FINANZA</b>	Obiettivo relativo allo stato di salute di risorse economiche e strumentali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicatore di redditività</li> <li>✓ Indicatori fabbisogni Standard</li> <li>✓ Indicatori economici della Gestione</li> <li>✓ Indicatori di controllo della Spesa</li> <li>✓ Gestione della spesa</li> <li>✓ Miglioramento saldo GPA 00037 – Visite Mediche di Controllo</li> </ul>
	Obiettivi di efficacia ed efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contributo alla riduzione del debito pubblico - Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (IEEP)</li> </ul>
<b>SVILUPPO</b>	Obiettivo relativo allo stato di salute di risorse economiche e strumentali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Razionalizzazione logistica</li> <li>✓ Piano di funzionamento delle Direzioni Regionali – autofunzionamento</li> <li>✓ Piano triennale dei lavori</li> <li>✓ Piano dismissioni immobili</li> <li>✓ Correzione errori procedura Gempi</li> <li>✓ Attività di consegna immobili al gestore</li> </ul>
<b>STRATEGIA</b>	Obiettivi di efficacia ed efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Obiettivi specifici annuali di Ente</li> </ul>
<b>UTENZA</b>	Obiettivi di efficacia ed efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indice sintetico di qualità area Customer Care</li> <li>✓ Obiettivo di Customer experience</li> </ul>

Il risultato sarà apprezzato anzitutto a livello del singolo obiettivo. Dato un valore obiettivo, sarà attribuito uno scostamento:

- Pari a 0 se l'obiettivo sarà esattamente raggiunto;
- Positivo lineare (fino a +50%) nel caso si consegua un risultato migliore dell'obiettivo;
- Negativo lineare (fino a - 50%) nel caso in cui si consegua un risultato peggiore dell'obiettivo;

Lo scostamento sul singolo obiettivo sarà mediato – in modo ponderato in base ai pesi dei singoli obiettivi - con gli scostamenti relativi a tutti gli altri obiettivi definendo la percentuale di realizzazione dell'obiettivo sintetico di performance.

Lo scostamento, nel IEEP, viene valutato sul saldo e non sulle singole componenti per consentire una maggiore flessibilità gestionale ai responsabili.

I limiti di oscillazione (+/- 50%) sono stati fissati per evitare che performance anomale, in positivo o in negativo, su un singolo obiettivo possano significativamente alterare la valutazione complessiva del risultato.

L'andamento produttivo dovrà essere costantemente monitorato per valutare i miglioramenti ottenuti in ogni area di attività, per consentire – ove giustificata da eventi sopravvenuti alla programmazione ed esogeni all'azione manageriale - l'attività di riprogrammazione di cui al precedente paragrafo 2.1.

I criteri di misurazione sopra descritti si applicano anche ai dirigenti con incarico presso le strutture centrali e ai professionisti e medici

## **14. Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti che operano sul territorio – La performance gestionale di Ente**

Nei paragrafi successivi vengono proposte le tabelle con la struttura degli obiettivi, diversificata in base alla tipologia dell'incarico assegnato al singolo dirigente, che determina la performance gestionale di ente, calcolata su tutte le prospettive e su tutti gli indicatori utilizzando gli obiettivi ed i risultati a livello nazionale.

Nei primi paragrafi sono riportate le tabelle con l'ordinamento organizzativo definito dalle determinazioni presidenziali n. 9 e 176/2017.

A seguito delle determinazioni dell'Organo Munito dei poteri del CdA n. 4 e n. 5 del 2020 il modello organizzativo manageriale delle Direzioni Regionali, della Direzioni di Coordinamento Metropolitano, delle Direzioni Provinciali, delle Filiali Metropolitane e delle Filiali Provinciali è stato aggiornato. Pertanto le tabelle vengono riproposte adeguandole al nuovo ordinamento. Le stesse saranno

rilevanti rispetto agli incarichi manageriali assegnati in applicazione delle richiamate determinazioni e della successiva circolare applicativa.

Nelle tabelle con la struttura degli obiettivi viene anche misurata **la performance gestionale di ente**, calcolata su tutte le prospettive, su tutte le dimensioni e su tutti gli indicatori utilizzando gli obiettivi ed i risultati a livello nazionale.

#### **14.1. Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti – Determinazioni n. 9 e 176 /2017**

Di seguito le tabelle con la struttura degli obiettivi secondo l'ordinamento di cui alle determinazioni in oggetto.

##### **14.1.1. La struttura degli obiettivi dei dirigenti.**

Nella tabella seguente è indicata la struttura degli obiettivi, diversificata in base alla tipologia dell'incarico assegnato al singolo dirigente.

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi																		
	Direzione regionale - Direzione di coordinamento metropolitano																		
	Direzione provinciale - Filiale metropolitana - Filiale provinciale																		
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%					FINANZA 30%						PROCESSI 40%						UTENZA 10%
	Obiettivi specifici di Ente	PTL Piano Triennale dei Lavori	Razionalizzazione logistica	Dismissioni patrimonio immobiliare	Correzione Gempi patrimonio immobiliare	Attività consegna immobili al gestore ----- Autofunzionamento *	Ind. Costi standard	Indicatori economici della gestione	Controllo della Spesa		Incassi VMC GPA 00037	CRID - IEEP	Produzione (IG, ID)	Produttività, Impiego risorse e sussidiarietà interregionale	Qualità del servizio	PRM / PNM	CPP Controllo Processo Produttivo	Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi	Indice Customer Care cruscotto qualità
									Scostamento 5% fabbisogni	Indicatore corretta gestione Cdc 1005									
Direttore regionale Lombardia	100%	20%	20%	20%	20%	20%	10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
Altri Direttori Regionali / DCM	100%	25%		25%	25%	25%	10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%					FINANZA 25%						PROCESSI 50%						UTENZA 10%
Funzione manageriale risorse e presidio conformità di sede	100%						10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%					FINANZA 20%						PROCESSI 55%						UTENZA 10%
Funzione manageriale di prodotto	100%											100%	20%	5%	35%	20%	10%	10%	100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 35%					FINANZA 40%						PROCESSI 50%						UTENZA 10%
Funzione manageriale risorse	100%			50%	50%		40%	40%	10%	10%									100%
Funzione manageriale risorse e patrimonio strumentale	100%			50%	50%		40%	40%	10%	10%									100%
Funzione manageriale patrimonio da reddito	100%			50%	50%		50%	50%											100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 75%					FINANZA 50%						PROCESSI 50%						UTENZA 10%
Funzione manageriale strutture sociali	100%					100%*													100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%					FINANZA 30%						PROCESSI 45%						UTENZA 10%
Direttore provinciale/Filiale metropolitane/Filiale provinciali	100%						10%	20%	5%	5%	10%	50%	30%	25%	25%	10%	10%		100%
	STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%					FINANZA 20%						PROCESSI 55%						UTENZA 10%
Funzioni manageriali	100%											100%	30%	5%	35%	20%	10%		100%

### 14.1.2. Tabelle con i pesi dei singoli obiettivi all'interno della Struttura

Ogni obiettivo elencato nella tabella precedente si compone di più (sotto) obiettivi che operano nella stessa dimensione di misurazione della performance. Nelle Tabelle seguenti vengono pertanto declinati, all'interno di ogni obiettivo della struttura, i pesi attribuiti ad ogni sotto-obiettivo.

La tabella relativa al IEEP indica le voci che saranno valorizzate rispetto alle competenze connesse ai singoli incarichi dirigenziali.

La tabella relativa agli "Obiettivi specifici annuali", poiché relativa ad obiettivi di ente ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs n. 150/2009 e s.m.i., si applica anche ai dirigenti con incarico funzionale presso la Direzione Generale.

Nel caso in cui, in corso d'anno, vengano individuati nuovi incarichi o intervengono modifiche organizzative, oltre a quelle già disciplinate nel presente documento, si farà riferimento alla struttura degli obiettivi dell'incarico funzionalmente più simile a quello nuovo. Tale clausola si applica anche ai dirigenti con incarico presso le strutture centrali e ai professionisti e medici

#### **Produzione, produttività e impiego risorse, sussidiarietà interregionale: voci analitiche**

La tabella seguente prevede una doppia pesatura degli obiettivi "Produttività, impiego risorse e sussidiarietà" per quelle Direzioni regionali/DCM che non attivano il Piano di sussidiarietà extraregionale

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi							
	Produzione		Produttività, Impiego risorse e sussidiarietà					
	Indice di giacenza	Indice di deflusso	Produttività	Aree produzione	Aree supporto	Sede regionale	Presenza/forza	Sussidiarietà
Direzione regionale/Direzione di coordinamento metropolitano	75%	25%	15%	20%	10%	25%	5%	25%
	75%	25%	20%	30%	15%	30%	5%	
Funzione manageriale di prodotto	75%	25%	20%			25%	5%	50%
	75%	25%	40%			55%	5%	
Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale	75%	25%	15%	30%	20%		5%	30%
	75%	25%		60%	35%		5%	
Funzione manageriale sedi	75%	25%	20%	40%				40%
	75%	25%	30%	70%				

## Qualità del servizio dirigenti di strutture di produzione

<b>Struttura organizzativa</b>	<b>Struttura degli obiettivi</b>						
	<b>Qualità del servizio</b>						
	Indicatore sintetico di qualità processi di produzione	Indice sintetico Linee di servizio	Indice sintetico Aree flussi	Indice sintetico Customer Care	Indice Linee Inps	Indice agenda appuntamenti	Indice sintetico Altre Aree
<b>Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale</b>	100%						
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva			75%	25%			
Funzione manageriale Presidio delle conformità e dei livelli di servizio				50%			50%
Funzione manageriale Prestazioni e Servizi Individuali		90%			5%	5%	
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva, Presidio delle conformità e dei livelli di servizio			50%	25%			25%
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva, Prestazioni e Servizi Individuali		35%	35%	30%			
Funzione manageriale Presidio delle conformità e dei livelli di servizio, Prestazioni e Servizi Individuali		50%		25%			25%



**Qualità del servizio dirigenti direzioni regionale e di coordinamento metropolitano: voci analitiche**

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi																	
	Qualità del servizio																	
	INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' PROCESSI DI PRODUZIONE	INDICATORE QUALITA' LINEE DI SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA' ASSICURATO PENSIONATO	INDICE CONTI INDIVIDUALI	INDICE QUOTA 100	INDICATORE DI QUALITA' AMMORTIZZATORI SOC.	INDICATORE DI QUALITA' SOSTEGNO ALLA NON AUTOSUFFICIENZA	INDICATORE DI QUALITA' POLI SPECIALISTICI	INDICE PENSIONI PUBBLICHE	INDICE PREVIDENZA	INDICATORE RICORSI GIUDIZIARI	INDICATORE QUALITA' AREE FLUSSI	INDICATORE QUALITA' ALTRE AREE	INDICATORE DI QUALITA' GESTIONE RICORSI	INDICATORE DI QUALITA' LISTE PENS. DA VERIF.	INDICATORE DI QUALITA' CUSTOMER CARE	INDICE LINEE INPS	INDICE AGENDA APPUNTAMENTI
<b>Direzione Regionale/ Coordinamento metropolitano</b>	100																	
Funzione manageriale Presidio delle conformità e dei livelli di servizio	100																	
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale ed Ispettiva										5	70		5		20			
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Ammortizzatori sociali						40				5	35		5		15			
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Sostegno alla non autosufficienza							40			5	35		5		15			
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Pensioni			12	10	15			4	7	2	5	30		5		10		
Funzione manageriale Pensioni			22	15	25			5	15	3	5			5			2,5	2,5
Funzione manageriale pensioni, ammortizzatori sociali, sostegno alla non autosufficienza, invalidità civile e altre prestazioni		90															5	5
Funzione manageriale Pensioni e Sostegno alla non autosufficienza			12	10	15		35	4	7	2	5			5			2,5	2,5
Funzione manageriale Pensioni e Ammortizzatori sociali			12	10	15	35		4	7	2	5			5			2,5	2,5
Funzione manageriale Ammortizzatori Sociali						85					5			5			2,5	2,5
Funzione manageriale Ammortizzatori Sociali e Sostegno alla non autosufficienza						45	40				5			5			2,5	2,5
Funzione manageriale Sostegno alla non autosufficienza							85				5			5			2,5	2,5

**Contributo alla riduzione del Debito Pubblico/Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione**

Struttura organizzativa	STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI																		
	Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (I.E.E.P.)																		
	Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	Accertamento Contributi da Vigilanza Ispettiva	Accertamento Contributi da Vigilanza Documentale	Accertamento Contributi da DMV	Accertamento Contributi Dipendenti Pubblici	Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	Riscatti e Ricongiunzioni	Interessi Legali da prestazioni previdenziali	Interessi Legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	Interessi Legali da prestazioni per non autosufficienza, inv. Civ. e altre	Accertamento prestazioni pensionistiche indebite	Accertamento prestazioni indebite invalidità civile	Accertamento prestazioni pensionistiche indebite PDAP	Accertamento prestazioni indebite PSR	Minori prestazioni da vigilanza ispettiva	Minori prestazioni da vigilanza documentale	Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, inv. Civ. e altre
<b>Direzione Regionale/ Coordinamento metropolitano</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Presidio delle conformità e dei livelli di servizio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale ed Ispettiva	X	X	X	X	X	X									X	X			
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Ammortizzatori sociali	X	X	X	X	X	X			X					X	X	X		X	
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Sostegno alla non autosufficienza	X	X	X	X	X	X				X		X			X	X			X
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza e Pensioni	X	X	X	X	X	X		X			X		X		X	X	X		
Funzione manageriale Pensioni							X	X			X		X				X		
Funzione manageriale Pensioni e Sostegno alla non autosufficienza							X	X		X	X	X	X				X		X
Funzione manageriale Pensioni e Ammortizzatori sociali							X	X	X		X		X	X			X		X
Funzione manageriale Ammortizzatori Sociali									X					X				X	
Funzione manageriale Ammortizzatori Sociali e Sostegno alla non autosufficienza									X	X		X		X			X	X	X
Funzione manageriale Sostegno alla non autosufficienza										X		X							X
<b>Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva	X	X	X	X	X	X									X	X			
Funzione manageriale Presidio delle conformità e dei livelli di servizio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Prestazioni e Servizi Individuali							X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X

## Indicatori di costo del conto economico

<b>Struttura organizzativa</b>	<b>STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI</b>					
	<b>Indicatori di costo del conto economico</b>					
	IEEP per punto omogeneizzato	Redditività	Costi diretti /Costi totali	Costo diretto della produzione/Costi totali	Costo del personale diretto di produzione/Costo del personale totale	Costi totali per punto omogeneizzato
<b>Tutte le funzioni manageriali a cui gli obiettivi sono assegnati</b>	10%	10%	20%	20%	20%	20%

STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI							
Incremento Accertamento Entrate	Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo	Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di RdC, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile	Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni		Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro	Miglioramento della qualità percepita dall'utente	Miglioramento del benessere interno
15%	10%	15%	25%		15%	10%	10%
			Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete 50%	Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche 50%			
INDICATORI- PROGETTI							
Valore della Produzione Contributi (Maggiori Entrate DCERC) 45%	Indice sintetico di qualità Ricorsi amministrativi del Cruscotto qualità 90%	Percentuale definito domande RDC con anomalie 20%	Indicatore sistemazione lista gestione pubblica per quota 100 10%	Indice di giacenza PDAP in GG 30%	Indice sintetico di qualità cessazione/ sospensione rapporto di lavoro del Cruscotto qualità 90%	Indice sintetico di qualità Area Customer Care 100%	% smart worker e telelavoratori sul totale 30%
<i>Progetti DC Entrate 11 progetti con peso 5% ognuno</i>	Indice sintetico qualità sezione pareri e attività peritali prestazioni previdenziali 10%	Percentuale definito domande per sostegno alle famiglie (indicatore del Cruscotto qualità relativo alle suddette prestazioni) 20%	Progetto Definizione RVPA (richiesta aggiornamento Posizione assicurativa) 20%	Indicatore coefficiente ponderato pensioni pubbliche quota 100 20%	<i>Progetti DC Ammortizzatori sociali 1 progetto con peso 10%</i>		Riduzione contenzioso giudiziario col personale 20%
		Indice sintetico di qualità Invalidità civile (Aree amministrative) 20%	Progetto Implementazione Posizione individuale dei dipendenti pubblici (Circolare 81/2017) 20%	Indice sintetico di qualità pensioni gestione pubblica Cruscotto qualità (comprende anticipate, vecchiaia, reversibilità, indirette) 30%			Realizzazione Piano Triennale dei lavori 30%

STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI ANNUALI							
Incremento Accertamento Entrate	Miglioramento della Gestione Contenzioso Amministrativo	Protezione sociale: ottimizzazione dei flussi relativi alle domande di RdC, di prestazioni a sostegno della famiglia e di Invalidità civile	Dipendenti pubblici: ricostruzione della carriera contributiva e miglioramento dei tempi di liquidazione delle pensioni		Incremento qualità delle prestazioni collegate alla cessazione/ sospensione rapporto di lavoro	Miglioramento della qualità percepita dall'utente	Miglioramento del benessere interno
15%	10%	15%	25%		15%	10%	10%
			Riduzione del numero di posizioni assicurative incomplete 50%	Contrazione dei tempi di liquidazione pensioni pubbliche 50%			
INDICATORI- PROGETTI							
		Indice sintetico di efficacia prestazioni assistenziali area medico legale  15%  <u>Progetti</u> <i>DC Inclusione Sociale e Invalidità Civile</i> <i>5 progetti con peso 5% ognuno</i>	Progetto Gestione Scarti riscatti e ricongiunzioni gestione pubblica (Circolare 81/2017)  20% Progetto ECO Contrazione Giacenze determinazioni direttoriali n.3/2018 e n.77/2018  15%  <u>Progetti</u> <i>DC Pensioni</i> <i>3 progetti con peso 5% ognuno</i>	<u>Progetti</u> <i>DC Pensioni</i> <i>2 progetti con peso 10% ognuno</i>			<u>Progetti</u> <i>4 progetti con peso 5% ognuno</i>

## **14.2. Tabelle con la struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi sul territorio dopo le determinazioni dell'Organo Munito dei poteri del CdA nn. 4 e 5/2020**

Di seguito la tabella con la struttura aggiornata all'assetto organizzativo di cui alle determinazioni in oggetto.

### **14.2.1. La struttura degli obiettivi dei dirigenti**

Nella tabella seguente è indicata la struttura degli obiettivi, diversificata in base alla tipologia dell'incarico assegnato al singolo dirigente.

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi																		
	Direzione regionale - Direzione di coordinamento metropolitano																		
	Direzione provinciale - Filiale metropolitana - Filiale provinciale																		
STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%						FINANZA 30%						PROCESSI 40%						UTENZA 10%
Obiettivi specifici di Ente	PTL Piano Triennale dei Lavori	Razionalizzazione logistica	Dismissioni patrimonio immobiliare	Correzione Gempi patrimonio immobiliare	Attività consegna immobili al gestore	Ind. Costi standard	Indicatori economici della gestione	Controllo della Spesa		Incassi VMC GPA 00037	CRID - IEEP	Produzione (IG, ID)	Produttività, Impiego risorse e sussidiarietà interregionale	Qualità del servizio	PRM / PNM	CPP Controllo Processo Produttivo	Giacenza Ponderata Ricorsi Amministrativi	Indice Customer Care cruscotto qualità	
								Scostamento 5% fabbisogni	Indicatore corretta gestione CdC 1005										
Direttore regionale Lombardia	100%	20%	20%	20%	20%	20%	10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
Altri Direttori Regionali / DCM	100%	25%		25%	25%	25%	10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
STRATEGIA 15%	SVILUPPO 5,00%						FINANZA 25%						PROCESSI 45%						UTENZA 10%
Funzione manageriale Conformità, Gestione risorse e patrimonio	100%			50%	50%		10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
DR Lazio DR Lombardia DR Campania DCM Roma DCM Milano DCM Napoli	100%			50%	50%		10%	25%	5%	5%	10%	45%	20%	30%	20%	15%	8%	7%	100%
STRATEGIA 15%	SVILUPPO 0%						FINANZA 20%						PROCESSI 55%						UTENZA 10%
Funzione manageriale di prodotto	100%											100%	20%	5%	35%	20%	10%	10%	100%
STRATEGIA 15%	SVILUPPO 3%						FINANZA 27%						PROCESSI 45%						UTENZA 10%
Direttore provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciali	100%				100%		10%	20%	5%	5%	10%	50%	30%	25%	25%	10%	10%		100%
STRATEGIA 15%	SVILUPPO 0%						FINANZA 20%						PROCESSI 55%						UTENZA 10%
Funzioni manageriali	100%											100%	30%	5%	35%	20%	10%		100%

## 14.2.2. Tabelle con i pesi dei singoli obiettivi all'interno della Struttura

Di seguito le tabelle con i sotto obiettivi che subiscono variazioni in esito al nuovo ordinamento.

### Qualità del servizio dirigenti di strutture di produzione

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi					
	Qualità del servizio					
	Indicatore sintetico di qualità aree di produzione	Indice sintetico Linee di servizio	Indice sintetico Aree flussi	Indice sintetico Customer Care	Indice Linee Inps	Indice agenda appuntamenti
<b>Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale</b>	100%					
Funzione manageriale Flussi contributivi e Vigilanza documentale e Ispettiva			75%	25%		
Funzione manageriale Presidio delle conformità di sede e Customer care	100%					
Funzione manageriale Prestazioni e Servizi Individuali		90%			5%	5%

Nel caso in cui le Funzioni siano esercitate in modo aggregato si farà riferimento all'indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione



**Qualità del servizio dirigenti direzioni regionale e di coordinamento metropolitano: voci analitiche**

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi																	
	Qualità del servizio																	
	INDICATORE SINTETICO DI QUALITA' PROCESSI DI PRODUZIONE	INDICATORE QUALITA' LINEE DI SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA' ASSICURATO PENSIONATO	INDICE CONTI INDIVIDUALI	INDICE QUOTA 100	INDICATORE DI QUALITA' AMMORTIZZATORI SOC.	INDICATORE DI QUALITA' INCLUSIONE SOCIALE	INDICATORE DI QUALITA' POLI SPECIALISTICI	INDICE PENSIONI PUBBLICHE	INDICE PREVIDENZA	INDICATORE RICORSI GIUDIZIARI	INDICATORE QUALITA' AREE FLUSSI	INDICATORE QUALITA' ALTRE AREE	INDICATORE DI QUALITA' GESTIONE RICORSI	INDICATORE DI QUALITA' LISTE PENS. DA VERIF.	INDICATORE DI QUALITA' CUSTOMER CARE	INDICE LINEE INPS	INDICE AGENDA APPUNTAMENTI
<b>Direzione Regionale/ Coordinamento metropolitano</b>	100																	
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva											80		5		15			
Funzione manageriale Pensioni			40	5	10			5	10	5	5			5	5		5	5
Funzione manageriale Ammortizzatori sociali, Inclusione sociale, Invalidità civile, Credito, Welfare e Strutture sociali						40	40				5			5			5	5
Funzione manageriale Conformità, Gestione risorse e patrimonio	100																	
Prestazioni (comprende le funzioni Pensioni, Ammortizzatori sociali, Inclusione sociale, Invalidità civile, Credito, Welfare e strutture sociali)		80												5	5		5	5
Istituzionale (comprende Entrate contributive, vigilanza documentale e ispettiva, prestazioni)	100																	

**Contributo alla riduzione del Debito Pubblico/Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione**

Struttura organizzativa	STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI																		
	Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione (I.E.E.P.)																		
	Accertamento Contributi in fase di Gestione Flussi	Accertamento Contributi da Vigilanza Ispettiva	Accertamento Contributi da Vigilanza Documentale	Accertamento Contributi da DMV	Accertamento Contributi Dipendenti Pubblici	Accertamento benefici in sede di pensione/TFS	Riscatti e Ricongiunzioni	Interessi Legali da prestazioni previdenziali	Interessi Legali da prestazioni per ammortizzatori sociali	Interessi Legali da prestazioni per non autosufficienza, inv. Civ. e altre	Accertamento prestazioni pensionistiche indebite	Accertamento prestazioni indebite invalidità civile	Accertamento prestazioni pensionistiche indebite PDAP	Accertamento prestazioni indebite PSR	Minori prestazioni da vigilanza ispettiva	Minori prestazioni da vigilanza documentale	Azioni surrogatorie da prestazioni previdenziali	Azioni surrogatorie da prestazioni per ammortizzatori sociali	Azioni surrogatorie da prestazioni per non autosufficienza, inv. Civ. e altre
<b>Direzione Regionale/ Coordinamento metropolitano</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Entrate contributive, Vigilanza documentale e Ispettiva	X	X	X	X	X	X									X	X			
Funzione manageriale Pensioni							X	X			X		X				X		
Funzione manageriale Ammortizzatori sociali, Inclusione sociale, Invalidità civile, Credito, Welfare e Strutture sociali									X	X		X		X				X	X
Prestazioni (comprende le funzioni Pensioni, Ammortizzatori sociali, Inclusione sociale, Invalidità civile, Credito, Welfare e strutture sociali)							X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
Istituzionale (comprende Entrate contributive, vigilanza documentale e ispettiva, prestazioni)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Direzione provinciale/Filiale metropolitana/Filiale provinciale</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Flussi contributivi e Vigilanza documentale e Ispettiva	X	X	X	X	X	X									X	X			
Funzione manageriale Presidio delle conformità di sede e Customer care	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Funzione manageriale Prestazioni e Servizi Individuali							X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X

## 15. La struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi presso la Direzione Generale

La struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi funzionali presso la Direzione Generale è diversificata in relazione all'incarico funzionale.

Gli obiettivi sono relativi alle prospettive di cui al precedente paragrafo 5.2.2 e riguardano le seguenti dimensioni:

PROSPETTIVA	DIMENSIONE	INDICATORE
<b>PROCESSI</b>	Obiettivi relativi allo stato di salute risorse umane	✓ Parametro presenza del personale
	Obiettivi di efficacia ed efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicatore di produttività</li> <li>✓ Indicatore di qualità sintetico o specifico</li> <li>✓ Indice di giacenza complessivo o specifico</li> <li>✓ Gestione Ricorsi Amministrativi</li> <li>✓ Sussidiarietà interregionale</li> <li>✓ Controllo Processo Produttivo</li> <li>✓ Obiettivi produttivi Progetto ECO</li> </ul>
<b>FINANZA</b>	Obiettivo relativo allo stato di salute di risorse economiche e strumentali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione budget voci di costo discrezionali</li> <li>✓ Gestione della Spesa</li> </ul>
	Obiettivi di efficacia ed efficienza	✓ Indicatore di Efficacia Economico-Finanziaria della Produzione - IEEP
<b>SVILUPPO</b>	Obiettivi di efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progetti/Interventi e Attività Strategiche, attuativi delle Linee strategiche del CIV 2020-2022</li> <li>✓ Obiettivi Istituzionali propri</li> </ul>
	Obiettivo relativo allo stato di salute di risorse economiche e strumentali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Razionalizzazione logistica</li> <li>✓ Gestione del patrimonio da reddito</li> </ul>
<b>STRATEGIA</b>	Obiettivi di efficacia ed efficienza	✓ Obiettivi specifici annuali di Ente
<b>UTENZA</b>	Obiettivi di efficacia ed efficienza	✓ Attività di consulenza centro territorio

Negli allegati tecnici al Piano della Performance, annualmente, vengono individuati – per ogni tipologia di incarico dirigenziale – gli obiettivi di competenza ed il peso percentuale da attribuire ad ognuno degli obiettivi. La struttura è annualmente aggiornata sia per adeguarla ad eventuali nuove esigenze funzionali sia per collegare in modo quanto più possibile stringente, la misurazione della performance organizzativa centrale all’andamento delle strutture di produzione alle quali la Direzione Centrale è di supporto (normativo, procedurale, strumentale ecc. ).

Negli Allegati D ed E al presente documento è rispettivamente dettagliata la struttura degli obiettivi dei dirigenti con incarichi presso la Direzione generale e l’articolazione della specifica componente “Sviluppo”.

## **16. Retribuzione di risultato dei Professionisti e Medici**

Preso atto delle sentenze del Consiglio di Stato nn. 5447 e 5448/2016, è stata approvata la determinazione presidenziale n. 125/2017, con la quale sono stati modificati alcuni punti dell'Ordinamento delle Funzioni centrali e territoriali dell'Istituto e diversi articoli del Regolamento di Organizzazione, di cui alla determinazione presidenziale n. 89/2016.

Il nuovo articolo 27 del Regolamento di Organizzazione - oltre a ribadire l'autonomia tecnico/professionale dell'attività professionale - specifica che l'incarico di Coordinamento "comporta la responsabilità dell'ufficio professionale inserito nella Struttura cui afferisce" ed, alla luce di tale nuovo inquadramento, conferma ai Coordinatori "la responsabilità del conseguimento degli obiettivi definiti nell'ambito dei budget delle strutture di rispettiva competenza".

Alla luce delle richiamate modifiche organizzative, i criteri per la misurazione degli obiettivi collegati alla retribuzione di risultato sono stati definiti come esposti di seguito.

### **16.1. Professionisti dell'area legale e medico legale**

Per i professionisti dell'area legale e medico legale, assumono rilievo l'indicatore sintetico di efficacia e di efficienza dell'area di propria pertinenza e del relativo ambito territoriale del Cruscotto qualità (percentuale di scostamento rispetto all'anno precedente) ed alcuni indicatori relativi al Contributo alla Riduzione del Debito pubblico (Indicatore di Efficacia Economica Finanziaria della Produzione).

Per l'efficacia e l'efficienza sono presi in considerazione, anche ai fini dell'incentivazione speciale di cui al successivo paragrafo 16.3:

- per il personale medico:
  - risultati nazionali per il Coordinamento generale;
  - risultati delle strutture coordinate per i Coordinamenti Regionali;
  - risultati della struttura di assegnazione per i Coordinamenti provinciali.
  
- per i professionisti legali, in coerenza con i nuovi assetti organizzativi definiti nella determinazione Presidenziale n. 186/2017:
  - risultati nazionali per il Coordinamento Generale;
  - risultati delle strutture coordinate (Coordinamenti distrettuali, provinciali, interprovinciali) per i Coordinamenti Regionali;

- risultati del Coordinamento distrettuale di assegnazione per il Coordinamento Distrettuale;
- risultati della struttura metropolitana nel suo complesso per i Coordinamenti Metropolitan (ed intrametropolitani ove presenti);
- risultati ponderati degli uffici facenti parti del Coordinamento interprovinciale per i Coordinatori Interprovinciali. I criteri di ponderazione vengono definiti annualmente nel Piano della Performance. Gli altri avvocati del Coordinamento vengono invece valutati sulla base dei soli risultati del Coordinamento legale di assegnazione.
- risultati del Coordinamento Provinciale per i Coordinamenti Provinciali.

Per quanto riguarda il Contributo alla Riduzione del Debito pubblico (IEEP), sia per i professionisti dell'area legale che per quelli dell'area medico legale, sono presi a riferimento i valori regionali, per i Coordinamenti territoriali, e quelli nazionali, per i Coordinamenti centrali.

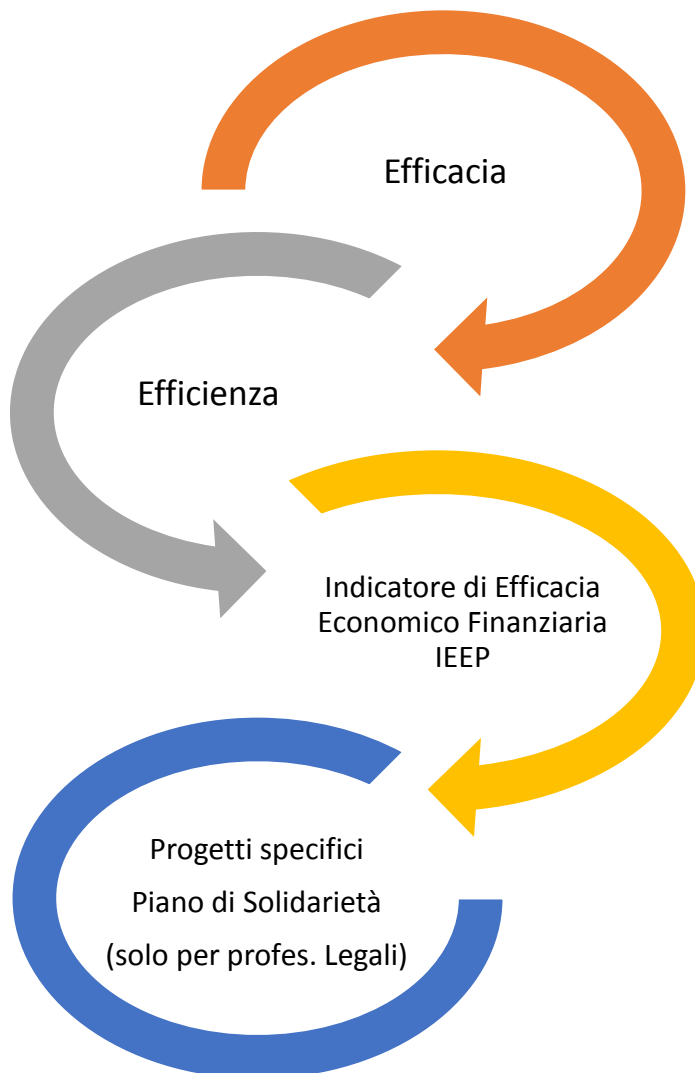
Inoltre, per i professionisti dell'area legale in forza presso coordinamenti che prestano attività a supporto e per il Coordinamento generale legale, è inserito - nella struttura degli obiettivi - un ulteriore indicatore che valorizza l'attività prestata nell'ambito del **Piano nazionale di solidarietà di difesa legale**.

Tale indicatore comporterà, sia a livello di valore regionale che a livello di valore complessivo nazionale, il raggiungimento dell'obiettivo (scostamento = 0) nel caso in cui si realizzi il 100 % dell'attività assegnata, in termini di numero affari legali. Nel caso di gestione di affari legali in misura inferiore a quella assegnata, verrà riconosciuto uno scostamento negativo lineare (fino al 50%). Nel caso di gestione di affari legali in misura superiore a quelli assegnati sarà riconosciuto uno scostamento positivo lineare fino al 50%. Le percentuali di raggiungimento dell'obiettivo in parola saranno attestate dal Coordinamento generale legale con apposita relazione corredata dai relativi dati.

Possono inoltre essere annualmente previsti **Progetti specifici** per superare criticità gestionali e/o favorire specifiche attività (ad es di recupero dei crediti). Anche tali progetti sono misurati - al pari del Piano di Solidarietà - riconoscendo scostamenti negativi o positivi (max +/- 50) in relazione al mancato raggiungimento dell'obiettivo o al superamento. L'obiettivo sarà definito a livello di Coordinamento Regionale e Metropolitano.

Il Coordinamento generale legale sarà valutato, sia con riferimento al Piano di Solidarietà Nazionale sia ai Progetti Specifici, con riferimento alle percentuali di realizzazione a livello nazionale.

Le dimensioni oggetto di misurazione sono quindi:



### 16.1.1. Struttura degli obiettivi

Le tabelle di seguito riportate rappresentano la struttura degli obiettivi per i Coordinamenti Centrali e per i Coordinamenti territoriali.

COORDINAMENTI PROFESSIONALI CENTRALI	STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI COORDINAMENTO GENERALE LEGALE						
	SOLIDARIETA'/ PROGETTO ALTERNATIVO		EFFICACIA EFFICIENZA DI AREA PROFESSIONALE		PROGETTI DI MIGLIORAMENTO		IEEP
	OBIETTIVI DI SOLIDARIETA'	PROGETTO ALTERNATIVO	INDICATORE EFFICACIA	INDICATORE EFFICIENZA	INCREMENTO INCASSI SPESE LEGALI	AGGIORNAMENTO ARCHIVI SISCO-TAR- CdC	AZIONI SURROGATORIE
	20%		50%		20%		10%
50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	

COORDINAMENTI TERRITORIALI	STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI COORDINAMENTI LEGALI TERRITORIALI							
	SOLIDARIETA'(*)/ PROGETTO ALTERNATIVO	EFFICACIA EFFICIENZA DI AREA PROFESSIONALE				PROGETTI DI MIGLIORAMENTO		IEEP
		INDICATORE EFFICACIA AMBITO TERRITORIALE DI APPARTENENZA	INDICATORE EFFICACIA AMBITO TERRITORIALE COORDINATO	INDICATORE EFFICIENZA AMBITO TERRITORIALE E DI APPARTENENZA	INDICATORE EFFICIENZA AMBITO TERRITORIALE COORDINATO	INCREMENTO INCASSI SPESE LEGALI	AGGIORNAMENTO ARCHIVISISTOC-TAR- CdC	AZIONI SURROGATORIE
20%	50%				20%		10%	
COORDINATORE E AVVOCATI DEL COORDINAMENTO REGIONALE	100%		50%		50%	50%	50%	100%
COORDINATORE E AVVOCATI DEL COORDINAMENTO PROVINCIALE/DISTRETTUALE (**)	100%	50%		50%		50%	50%	100%
COORDINATORE METROPOLITANO/INTRAMETROPOLITANO E AVVOCATI DEL COORDINAMENTO (***)	100%	50%		50%		50%	50%	100%
COORDINATORE INTERPROVINCIALE (****)	100%		50%		50%	50%	50%	100%
AVVOCATI DEI COORDINAMENTI APPARTENENTI ALL'INTERPROVINCIALE	100%	50%		50%		50%	50%	100%

(\*) Ai Coordinamenti che cedono affari legali nell'ambito del piano di solidarietà, non destinatari dell'obiettivo del piano, può essere attribuito un progetto alternativo di miglioramento.

(\*\*) Il Coordinatore distrettuale dell'area romana sarà valutato sulla base dei risultati del Coordinamento metropolitano di Roma, Rieti e Viterbo, con incidenza percentuale rispettivamente del 60%, 20%,20%; gli avvocati non coordinatori saranno invece valutati sulla base dei risultati del solo ufficio al quale sono assegnati.

(\*\*\*) Ai Coordinatori metropolitani ( e ove presenti intrametropolitani) ed avvocati in forza ai medesimi coordinamenti verranno attribuiti i risultati della struttura metropolitana nel suo complesso.

(\*\*\*\*) Incidenza percentuale stabilita sulla base dei carichi di lavoro degli uffici coordinati.



Con riguardo agli Uffici legali interprovinciali, ai fini della valutazione del Coordinatore Interprovinciale, per l'efficacia e l'efficienza, saranno applicati i seguenti pesi:

<b>Pesi Uffici Legali interprovinciali</b>	<b>%</b>
ALESSANDRIA - dir	60%
CUNEO - dir	40%
BERGAMO - dir	45%
MONZA - dir	55%
BELLUNO - dir	20%
TREVISO - dir	80%
PADOVA - dir	75%
VICENZA - dir	25%
FORLI' - dir	45%
RIMINI - dir	55%
MODENA - dir	50%
REGGIO EMILIA - dir	30%
PARMA - dir	20%
LIVORNO - dir	45%
PISA - dir	55%
LUCCA - dir	70%
MASSA CARRARA - dir	30%
CHIETI - dir	50%
PESCARA - dir	50%
AVELLINO - dir	45%
BENEVENTO - dir	55%
RAGUSA - dir	50%
SIRACUSA - dir	50%

Di seguito la struttura degli obiettivi dei Coordinamenti medico legali.

COORDINAMENTI PROFESSIONALI CENTRALI E TERRITORIALI (*)	<b>STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI COORDINAMENTI MEDICO LEGALI</b>			
	EFFICACIA EFFICIENZA DI AREA PROFESSIONALE			IEEP
	INDICATORE EFFICACIA	INDICATORE EFFICIENZA	MONITORAGGIO CONTENZIOSO GIUDIZIARIO	AZIONI SURROGATORIE
	90%			10%
50%	50%		100%	
UOSF TERRITORIALI	90%			10%
	25%	25%	50%	100%

(\*) Il coordinatore regionale sarà valutato con riferimento all'ambito regionale

L'obiettivo del monitoraggio del contenzioso giudiziario, assegnato alle Unità operative semplici funzionali (UOSF), dovrà essere attestato trimestralmente dal Coordinatore generale, sulla base delle relazioni trimestrali, predisposte dai responsabili di UOSF e validate dai Coordinatori regionali di riferimento.

## 16.2. Professionisti Statistici/Attuariali e Professionisti dell'Area tecnico edilizia

Per i professionisti Statistici/Attuariali e per i professionisti dell'Area tecnico edilizia, sia a livello di Direzione generale che di Coordinamento regionale, la misurazione della performance organizzativa avviene sulla base del grado di raggiungimento di obiettivi specifici, strettamente attinenti alle attività professionali, individuati annualmente nel piano della Performance.

Il peso dei progetti specifici delle aree professionali tecnico-edilizio e statistico attuariale è il seguente:

PESI OBIETTIVI SPECIFICI INCENTIVAZIONE ORDINARIA							
AREA STATISTICO ATTUARIALE						AREA TECNICO EDILIZIA	
OB. 1	OB. 2	OB. 3	OB. 4	OB. 5	OB. 6	OB. 1	OB. 2
15%	15%	15%	15%	20%	20%	60%	40%

## 16.3. Parametro di liquidazione

Per tutti i professionisti e per i medici, il parametro per la retribuzione di risultato sarà determinato secondo la seguente tabella:

% raggiungimento dell'obiettivo	Parametro
= > 100	100
se la % scostamento di sede è compreso tra < 0 e > -10%	Proporzione lineare
se la % scostamento di sede è < -10%	Proporzione lineare con parametro minimo di 80

## 17. Criteri per la misurazione della performance del personale inquadrato nelle aree funzionali A, B, C (Incentivo ordinario)

### 17.1. Responsabili di Agenzia complessa, Prestazioni e Servizi, Flussi Contributivi, Territoriale

Per il personale dell'area professionale C con responsabilità di agenzia (Complessa, Prestazioni e Servizi Individuali, Flussi, Territoriale) il criterio di misurazione è direttamente collegato alla percentuale di realizzazione degli obiettivi di risultato previsti dal Piano della Performance, relativamente a:

- c) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati all'Agenzia, con peso 10%;
- d) raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati alla Direzione provinciale/Filiale di coordinamento di appartenenza, con peso 90%.

Per quanto riguarda gli obiettivi assegnati all'Agenzia (quota del 10%), la relativa struttura comprende esclusivamente elementi propri dell'agenzia in maniera che la stessa stimoli il responsabile ad una gestione ancora più performante che tuttavia non sia in contrasto, ma anzi rafforzi, gli obiettivi di area.

Pertanto sono presi in considerazione:

- a) **Produzione**, al cui interno assumono rilievo sia l'indice di giacenza (di agenzia) sia l'indice di deflusso;
- b) **Qualità**, misurata attraverso l'indicatore sintetico delle aree di produzione riferito all'agenzia sia con riferimento allo scostamento dall'anno precedente (per l'incentivazione speciale) sia allo scostamento rispetto al budget (per l'incentivazione ordinaria).

Pertanto i parametri di liquidazione, sia rispetto all'incentivo ordinario sia rispetto all'incentivo speciale, della quota del 10% sono i seguenti:

% di realizzazione obiettivo	Parametro per la liquidazione
$\geq 100$	100
$> 90 < 100$	Proporzione lineare da 90,01 a 99,99
$\leq 90$	90

### 17.1.1. Obiettivi dei responsabili d'agenzia

Per il personale inquadrato nell'area funzionale C con responsabilità di agenzia (Complessa, Prestazioni e Servizi Individuali, Flussi, Territoriale), relativamente agli obiettivi di risultato dell'Agenzia<sup>7</sup>, la struttura degli obiettivi comprende i seguenti obiettivi, relativi esclusivamente ad elementi propri dell'agenzia:

<b>Struttura organizzativa</b>	<b>Struttura degli obiettivi</b>						
	<b>Qualità</b> ( per Incentivo Speciale: rileva lo scostamento rispetto ad anno precedente) (per Incentivo Ordinario: rileva lo scostamento rispetto ad obiettivi di budget)						
	<b>60%</b>						
	<i>Indicatore sintetico di qualità Area Flussi*</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità - sezione Area customer care</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità Area Servizi</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità sezione Linee Inps</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità - sezione Agenda Appuntamenti</i>	<i>Indicatore sintetico di qualità - sezione Altre Aree</i>
<b>Agenzia complessa** ed agenzie territoriali con autonomia contabile DM</b>				100%			
<b>Agenzia Prestazioni e Servizi e Agenzia territoriale</b>			80%		5%	5%	10%
<b>Agenzia flussi</b>	75%	25%					

\* escluso indice vigilanza ispettiva;

\*\* al responsabile d'agenzia complessa, è equiparato, anche ai fini della tabella seguente, il responsabile di Agenzia Servizi Istituzionali delle Filiali Provinciali

<sup>7</sup> Gli obiettivi d'agenzia pesano per il 10%, nella valutazione della performance organizzativa del responsabile d'agenzia.

Struttura organizzativa	Struttura degli obiettivi							
	Produzione (Incentivo Speciale e Ordinario)							
	40 %							
	Indice Giacenza di Agenzia	Indice di Deflusso Agenzia	Indice programmato Giacenza Area Flussi	Indice deflusso Area Flussi	Indice programmato Giacenza Area Servizi	Indice programmato Giacenza area GPA	Indice Deflusso Area Servizi	Indice deflusso GPA
Agenzia complessa	75%	25%						
Agenzia Prestazioni e Servizi					50%	25%	15%	10%
Agenzia flussi			75%	25%				
Agenzia territoriale	75%	25 %						

Per quanto riguarda gli obiettivi assegnati alla Direzione provinciale/Filiale metropolitana o provinciale di appartenenza (peso 90%) valgono le regole previste, nel paragrafo seguente, per il restante personale inquadrato nelle aree funzionali A, B,C.

## 17.2. Altro personale inquadrato nelle aree funzionali A, B,C

Il sistema di misurazione della performance, basato sugli indicatori di qualità ed efficienza del Cruscotto qualità, utilizza gli scostamenti rispetto ai risultati consuntivati per l'anno precedente, combinando l'indicatore di produttività delle aree di produzione con il risultato qualitativo al fine di apprezzare il valore generato.

In particolare, l'indicatore di produttività delle aree di produzione viene misurato a livello di Direzione regionale/Direzione di coordinamento metropolitano.

Il risultato qualitativo sarà anzitutto apprezzato anzitutto a livello di indicatori elementari del Cruscotto Qualità: dato un valore obiettivo, sarà attribuito uno scostamento:

- Pari a 0 se la struttura garantirà esattamente il raggiungimento dell'obiettivo;
- Positivo lineare (fino a +50%) nel caso in cui venga conseguito un risultato migliore dell'obiettivo;
- Negativo lineare (fino a - 50%) nel caso in cui venga conseguito un risultato peggiore dell'obiettivo;

Lo scostamento sul singolo indicatore sarà mediato – in modo ponderato in base ai pesi dei singoli indicatori - con gli scostamenti relativi a tutti gli altri indicatori e trasformato in un numero indice sintetico di qualità delle aree di produzione.

I limiti di oscillazione (+/- 50%) sono stati fissati per evitare che performance anomale, in positivo o in negativo, su un singolo indicatore possano significativamente alterare l'indice sintetico.

L'incentivazione alla produttività è corrisposta sulla base dell'indicatore della "**produttività efficace**".

La "produttività efficace" si ottiene attraverso la valutazione combinata della produttività (produzione omogeneizzata/risorse impiegate in produzione) e della qualità (miglioramento dell'obiettivo di qualità - budget) nelle aree di produzione.

Definiti i parametri:

X = produttività aree di produzione/obiettivo produttività aree di produzione

Y = scostamento percentuale rispetto all'obiettivo (budget) di qualità delle aree di produzione.

La "**produttività efficace**" è calcolata sulla base della valutazione combinata dei parametri X ed Y, i parametri per la liquidazione dell'incentivazione sono determinati secondo i criteri riportati nella tabella seguente:

PRODUTTIVITÀ AREE DI PRODUZIONE: scostamento % rispetto all'obiettivo (Produttività 124)	Parametro per la liquidazione	QUALITÀ AREE DI PRODUZIONE scostamento % rispetto al budget	Parametro per la liquidazione della produttività efficace (*)
scostamento % rispetto all'obiettivo >= 0	100	scostamento % rispetto all'obiettivo >=0	110
		scostamento % rispetto all'obiettivo < 0	100
-5% < scostamento % rispetto all'obiettivo < 0	95	scostamento % rispetto all'obiettivo >=0	100
		scostamento % rispetto all'obiettivo < 0	95
scostamento % rispetto all'obiettivo <= -5%	90	scostamento % rispetto all'obiettivo >=0	95
		scostamento % rispetto all'obiettivo < 0	90

## **18. Progetti di miglioramento della qualità (Progetti Speciali art. 18 L. 88/1989).**

Ai fini della valutazione dell'incentivazione speciale (Progetti Speciali art. 18 L.88/1989), per tutte le aree, si farà riferimento agli obiettivi di miglioramento collegati ai Progetti regionali/nazionali di miglioramento e misurati attraverso i parametri indicati di seguito.

I PRM/PNM sono finalizzati alla soluzione di criticità locali o nazionali che hanno effetti negativi sulla qualità del servizio reso agli utenti. Il grado di conseguimento degli obiettivi ha impatti positivi sugli indicatori di qualità e quindi sul parametro di liquidazione dell'incentivazione speciale.

## **19. Personale inquadrato nelle aree funzionali A, B e C e dirigenti**

Gli obiettivi di miglioramento sono fissati sulla base dei seguenti criteri, tenuto conto della clusterizzazione di cui al precedente paragrafo 7.1.2.

<b>Posizionamento dell'indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione (consuntivo dell'anno precedente)</b>	<b>Obiettivo di miglioramento (% di scostamento rispetto all'anno precedente)</b>
= > di 100	% di scostamento positivo o comunque uguale o superiore alla scostamento del cluster di appartenenza
Tra 90 e 99,99	% scostamento uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza
<90	% scostamento superiore del 10% dello scostamento del cluster di appartenenza

Per la direzione nazionale è sempre chiesto, indipendentemente dal posizionamento conseguito, una % di scostamento positivo.

Nel caso in cui il posizionamento consuntivo dell'anno precedente di tutte le strutture provinciali/filiali di una regione o DCM sia superiore a 100, alla corrispondente Direzione Regionale/DCM sarà in ogni caso attribuito un posizionamento almeno pari a 100.

La corresponsione dei compensi speciali legati alla qualità del servizio avviene sulla base dei parametri riportati nella seguente tabella:

Parametri di liquidazione dell'incentivo speciale personale ABC e dirigenti

Posizionamento indicatore sintetico qualità aree di produzione (consuntivo nell'anno precedente)	RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'	Parametro liquidazione (100)	RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'	Parametro di liquidazione (90-99,99)	RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'	Parametro di liquidazione (80- 89,99)
> = di 100	se la % di scostamento di sede è positivo o comunque è uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se la % scostamento di sede è compreso tra < 0 e > -10%	proporzione lineare (complemento a 100 della % di scostamento sede)	se la % scostamento di sede è < -10%	Proporzione lineare (complemento a 100 della percentuale di scostamento sede) con parametro minimo 80
Tra 90 e 99,99	se la % di scostamento di sede è uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è compreso tra 90 e 99,99	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100	se (rapporto % scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza ) moltiplicato per 100 è minore di 90	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 con parametro minimo 80
<90	se la % di scostamento di sede è superiore del 10% allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è compreso tra 90 e 99,99	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza ) moltiplicato per 100 è minore di 90	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 con parametro minimo 80



## 19.1. Bonus

Per dare maggiore rilievo ad obiettivi dirigenziali, collegati ad attività strategiche per l'Istituto, e rafforzare il percorso di allineamento fra la struttura degli obiettivi di performance organizzativa dei dirigenti e quella del personale inquadrato nelle aree Funzionali A B C, vengono introdotti 3 "bonus", descritti nei paragrafi seguenti, che agiscono sullo scostamento consuntivo dell'indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione, incrementando quello positivo o riducendo quello negativo.

Per i responsabili di agenzia di cui al precedente paragrafo 17.1.1, i criteri definiti nel seguente paragrafo si applicano sulla quota b) degli obiettivi.

Il descritto incremento dello scostamento, che si applica sia rispetto all'incentivo ordinario sia rispetto all'incentivo speciale, non viene invece considerato ai fini dell'individuazione dello scostamento consuntivo medio di cluster.

I bonus sono attribuiti a tutte le strutture di produzione della direzione regionale/DCM sussidiante, oltre che a quest'ultima.

### 19.1.1. Bonus qualità progetti di miglioramento

Il **Bonus qualità Progetti** è agganciato al grado di realizzazione del complesso dei progetti nazionali e regionali di miglioramento ed è proporzionale al grado di raggiungimento dei progetti (nazionali e regionali), purché sia stato realizzato, in termini di "pezzi" definiti, almeno il 70% della media semplice dei progetti. Per ogni singolo progetto, ai fini del calcolo della media dei pezzi definiti, potrà essere apprezzato uno scostamento massimo, in negativo o in positivo, rispetto all'obiettivo del 50%. L'incremento è pari a quello definito nella sottostante tabella:

Percentuale di raggiungimento dei progetti (media semplice)	Bonus sullo scostamento dell'indicatore sintetico di qualità
Fra 0 e 69,99%	0
Fra 70 e 79,99 %	+ 0,25%
Fra 80 e 89,99%	+ 0,50%
Fra 90 e 100%	+ 0,75%

### 19.1.2. Bonus sussidiarietà "extraregionale"

Il "BONUS SUSSIDIARIETA'" è associato alla realizzazione degli interventi di sussidiarietà extraregionale di cui al precedente paragrafo 6.2, come da tabella seguente.

<b>Percentuale di realizzazione Piano di sussidiarietà</b>	<b>Bonus sullo scostamento dell'indicatore sintetico di qualità</b>
Fra 0 e 49,99%	0
Fra 50 e 69,99 %	+ 0,50 %
Fra 70 e 89,99%	+ 0,75 %
Fra 90 e 100%	+ 1%
Oltre 100,01%	Bonus lineare per la parte eccedente il 100%

**Tab. Bonus sussidiarietà**

### 19.1.3. Bonus "Controllo Processo Produttivo"

Il "Bonus Controllo Processo Produttivo" è collegato alla realizzazione dell'obiettivo dirigenziale "Controllo Processo Produttivo" di cui al paragrafo 8.3.2.

<b>Risultato conseguito</b>	<b>Bonus sullo scostamento dell'indicatore sintetico di qualità</b>
20 punti	0,50 %
Da 21 a 22 punti	0,75 %
Oltre 22 punti	1 %

## 19.2. Clausole di salvaguardia

Ai fini della misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, vengono applicate le seguenti clausole di salvaguardia per il personale inquadrato nelle aree funzionali A, B, C<sup>1</sup>:

- **coefficiente di oscillazione tollerabile (c.d. COT)** riconoscendo, nel caso di strutture produttive che abbiano avuto nell'anno corrente e in quello precedente un posizionamento verso il dato nazionale superiore all'indicatore di cluster più performante, una neutralizzazione del proprio scostamento quando è minore di 0 e fino a -5%. Tale neutralizzazione, che consisterà nel porre pari a 0% il valore dello scostamento (verso anno precedente e verso budget), incentiverà le strutture a raggiungere migliori livelli di qualità, favorendo un processo di progressivo allineamento a standard elevati<sup>2</sup>;
- **parametro di miglioramento continuo (c.d. PMC)**, verso anno precedente, per le sedi che, posizionate sotto il valore 100 nell'anno precedente, abbiano comunque conseguito dei miglioramenti rispetto a se stesse, nell'anno corrente ed in quello precedente pur senza raggiungere lo scostamento medio del cluster di appartenenza (semplice o aumentato del 10). Pertanto, qualora le sedi nell'anno corrente ed in quello precedente abbiano conseguito un miglioramento pari ad almeno il 50% rispetto a quello medio del cluster di appartenenza, allora si procederà:
  - al riconoscimento del parametro 90 di liquidazione, nel caso in cui il parametro di liquidazione a consuntivo sia stato fra 80 e 89,99;
  - al riconoscimento del parametro 100 di liquidazione, nel caso in cui il parametro di liquidazione a consuntivo sia compreso fra 90 e 99,99.

Nel caso in cui, nell'anno precedente, la sede avesse conseguito un posizionamento superiore a 100, ai fini della verifica dei presupposti di applicabilità della clausola, sarà sufficiente – rispetto alla verifica relativa all'anno precedente – che la suddetta sede abbia conseguito l'obiettivo (scostamento positivo).

---

<sup>1</sup> Poiché il risultato delle strutture produttive relativamente al c.d. incentivo speciale è applicato anche ai dirigenti, indirettamente le clausole di salvaguardia, relativamente all'incentivazione speciale, si applicano anche ai risultati dei dirigenti. Gli effetti della clausola COT sullo scostamento rispetto agli obiettivi di budget, non si estendono invece alla dirigenza.

<sup>2</sup> Con l'introduzione dei cluster di struttura di cui al paragrafo 7.1.2, per applicare la clausola di salvaguardia COT, il posizionamento della singola struttura produttiva verso il risultato nazionale viene ricostruito utilizzando la seguente formula (relativa all'indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione): numero indice della sede\* numero indice cluster/100 essendo i numeri indice dei cluster di sede calcolati come posizionamento dell'indicatore elementare verso il corrispondente indicatore nazionale.

Le due clausole operano, pertanto:

- nel caso del COT sullo scostamento di sede ed, indirettamente, sul parametro di liquidazione;
- nel caso del PMC, direttamente sul parametro di liquidazione.

La clausola COT è estesa anche all'obiettivo di budget.

## 20. Professionisti legali e medici

Per i suddetti professionisti, come già anticipato, sono confermati i cluster definiti nei precedenti piani della performance e riepilogati nel paragrafo 7.1.2. Gli obiettivi di miglioramento sono fissati considerando lo scostamento, rispetto all'anno precedente, dell'indicatore sintetico di qualità (efficacia) della specifica area professionale del Cruscotto (struttura territoriale, regionale o nazionale per i Coordinamenti generali).

In particolare, si applicheranno i seguenti criteri:

<b>Posizionamento dell' indicatore sintetico di qualità dell'area professionale di competenza (consuntivo nell' anno precedente)</b>	<b>Obiettivo di miglioramento (% di scostamento rispetto all'anno precedente)</b>
= > di 100	% di scostamento positivo o comunque uguale o superiore alla scostamento del cluster di appartenenza
Tra 90 e 99,99	% scostamento uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza
<90	% scostamento superiore del 10% dello scostamento del cluster di appartenenza

Per i Coordinamenti Generali è sempre chiesto, indipendentemente dal posizionamento conseguito, una % di scostamento positivo.

Nel caso in cui il posizionamento consuntivo dell'anno precedente di tutti i Coordinamenti provinciali/distrettuali/interprovinciali/intrametropolitani di una regione o DCM sia superiore a 100, al corrispondente Coordinamento Regionale o di DCM sarà in ogni caso attribuito un posizionamento almeno pari a 100.

La corresponsione dei compensi speciali legati alla qualità del servizio avverrà sulla base dei parametri di liquidazione di seguito riportati:

Parametri di liquidazione dell'incentivo speciale professionisti legali e medico legale

<b>Posizionamento indicatore sintetico qualità dell'area professionale di competenza (consuntivo nell'anno precedente)</b>	<b>RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'</b>	<b>Parametro liquidazione (100)</b>	<b>RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'</b>	<b>Parametro di liquidazione (90-99,99)</b>	<b>RISULTATO OBIETTIVO DI QUALITA'</b>	<b>Parametro di liquidazione (80-89,99)</b>
> = di 100	se lo % di scostamento di sede è positivo o comunque è uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se la % scostamento di sede è compreso tra < 0 e > -10%	proporzione lineare (complemento a 100 della % di scostamento sede)	se la % scostamento di sede è < -10%	Proporzione lineare (complemento a 100 della percentuale di scostamento sede) con parametro minimo 80
Tra 90 e 99,99	se la % di scostamento di sede è uguale o superiore allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è compreso tra 90 e 99,99	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100	se (il rapporto % scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è minore di 90	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 con parametro minimo 80
<90	se la % di scostamento di sede è superiore del 10% allo scostamento del cluster di appartenenza	100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento nazionale + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è compreso tra 90 e 99,99	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100	se il rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 è minore di 90	rapporto (% scostamento sede / % scostamento del cluster di appartenenza + 10% scostamento del cluster di appartenenza) moltiplicato per 100 con parametro minimo 80

Le clausole di salvaguardia di cui al paragrafo 7.1.3, previste per il personale ABC, sono estese anche ai professionisti rispetto all'incentivo speciale.

## 21. Professionisti Tecnico Edilizi e Statistico Attuariale

Per i **professionisti tecnico edilizi** il riconoscimento dell'incentivazione speciale è collegata al grado di raggiungimento di progetti speciali individuati nel piano della performance.

Il parametro di liquidazione è definito come segue:

<b>% raggiungimento progetto (media ponderata nel caso di più progetti)</b>	<b>Parametro di liquidazione</b>
Completa realizzazione dei progetti	100
Realizzazione parziale	Proporzione lineare con parametro minimo 80

Per il **Coordinamento Generale Statistico attuariale**, quale parametro per l'erogazione dell'incentivazione speciale, viene misurata l'attività connessa al livello di raggiungimento dei progetti speciali assegnati nel Piano della Performance.

Il parametro di liquidazione è definito come segue:

<b>% raggiungimento progetto</b>	<b>Parametro di liquidazione</b>
Completa realizzazione dei progetti	100
Realizzazione parziale	Proporzione lineare con parametro minimo 80

\*\*\*\*\*

Direttore Pianificazione e controllo di gestione  
Roberto Bafundi

Direttore Risorse Umane  
Maria Grazia Sampietro

Direttore Generale  
Gabriella Di Michele

# **APPENDICE**

## **IL PROCESSO DI CLUSTERIZZAZIONE**

## Appendice: Il Processo di Clusterizzazione

### A) Cluster di complessità ambientale e organizzativa

Al fine di poter valutare in modo omogeneo le strutture provinciali e le filiali metropolitane l'Istituto ha individuato dei cluster di appartenenza.

I Cluster sono stati definiti sulla base delle seguenti complessità:

- **complessità organizzativa** (valutata sulla variabile volume di produzione omogeneizzata.);
- **complessità del contesto ambientale** (valutata sulle variabili socio-economiche).

In particolare, la complessità organizzativa assume il valore secondo la seguente tabella, collegata ai **volumi di produzione** (attualizzati al 31 luglio 2019)

**Tabella 1 – complessità organizzativa**

<b>Valore M 2-3-4 *</b>	Aree Metropolitane (Filiali metropolitane) *2-3-4 è funzione dei volumi di produzione come di seguito indicati per le sedi provinciali
<b>Valore P2</b>	Sedi con Indice di complessità elevata (produzione maggiore di 250.000 P.O.)
<b>Valore P3</b>	Sedi con Indice di complessità media (produzione tra 160.000 e 250.000 P.O.)
<b>Valore P4</b>	Sedi con Indice di complessità bassa (produzione minore di 160.000 P.O.)

mentre, per la variabile **complessità del contesto ambientale** i valori vengono assegnati secondo la seguente tabella, introducendo, rispetto a quelli attualmente in uso, un ulteriore valore

**Tabella 2 – complessità ambientale**

<b>Valore A</b>	Sedi con Indice di complessità elevata
<b>Valore B</b>	Sedi con Indice di complessità medio-
<b>Valore C</b>	Sedi con Indice di complessità medio-bassa



Agli indicatori utilizzati per il calcolo della complessità ambientale è stato aggiunto quello relativo al numero di domande di reddito di cittadinanza ogni 1000 abitanti

Si è proceduto anche alla suddivisione delle 11 filiali della DCM Roma e Napoli utilizzando appositi indicatori

Di seguito la sintesi degli indicatori, a seguire il riepilogo delle sedi per cluster di appartenenza:

	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati	Pesi
CPC Area Prestazioni	Pop<20000ab. Per comune (%)	DWH ISTAT - Popolazione e famiglie/Popolazione/Popolazione residente al 1° gennaio/Regioni e comuni	10,0%
	Scolarizzazione (da diploma di secondo grado/Tot. Popolazione >15)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	5,0%
	Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica (Italia=100)	Fonte "dati.italiainitalia.it"	5,0%
	Indice delitti ogni 100.000 abitanti	Delitti denunciati dalle forze di polizia all'autorità giudiziaria Tasso di delittuosità totale per tipo di delitto - livello nazionale, ripartizionale, regionale e provinciale	5,0%
	N. strutture di Patronato (dato INPS) / Tot. Popolazione (ogni 10.000)>15	Dato Inps per Patronati	10,0%
	Occupati autonomi (% su tot. occupati)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	Occupati in Agricoltura (% su totale occupati)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	Lavoratori parasubordinati su totale occupati (%)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	Pensioni di invalidità civile su totale pensioni (%)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	Permessi di soggiorno su forza lavoro (%)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	5,0%
	Indice di dipendenza degli anziani (Tot. Popolazione > 65/ Tot. Popolazione >15<65)	DWH ISTAT - Popolazione e famiglie/Popolazione/Popolazione residente al 1° gennaio/ - Si costruisce come rapporto tra la popolazione con età>65 e la popolazione in età attiva (15-64)	5,0%
	N. strutture Intermediari (dato INPS) / Tot. Popolazione (ogni 10.000)>15	Dato Inps per Intermediari	5,0%
	Carico di lavoro Procapite (area prestaz. e servizi ind.)	Piano Budget	10,0%
	<b>Totale</b>		<b>100%</b>
CPC Area Servizi Individuali	Pop<20000ab. Per comune (%)	DWH ISTAT - Popolazione e famiglie/Popolazione/Popolazione residente al 1° gennaio/Regioni e comuni	10,0%
	Domande Reddito di Cittadinanza		10,0%
	Scolarizzazione (da diploma di secondo grado/Tot. Popolazione >15)	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	5,0%

	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati	Pesi
	<b>Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica (Italia=100)</b>	Fonte "dati.italiainitalia.it"	5,0%
	<b>Indice delitti ogni 100.000 abitanti</b>	Delitti denunciati dalle forze di polizia all'autorità giudiziaria Tasso di delittuosità totale per tipo di delitto - livello nazionale, ripartizionale, regionale e provinciale	5,0%
	<b>N. strutture di Patronato (dato INPS) / Tot. Popolazione (ogni 10.000)&gt;15</b>	Dato Inps per Patronati	5,0%
	<b>Tasso di disoccupazione (%)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Occupati dipendenti (% su tot. occupati)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Occupati in Agricoltura (% su totale occupati)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Nati vivi (% su Tot. Popolazione)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Indice di qualità della vita (Sole 24 Ore 2016 - Italia=100)</b>	Fonte Sole 24ore	5,0%
	<b>N. strutture Intermediari (dato INPS) / Tot. Popolazione (ogni 10.000)&gt;15</b>	Dato Inps per Intermediari	5,0%
	<b>Carico di lavoro Procapite (area prestaz. e servizi ind.)</b>	Piano Budget	10,0%
		<b>Totale</b>	
CPC Area Flussi Contributivi	<b>Pop&lt;20000ab. Per comune (%)</b>	DWH ISTAT - Popolazione e famiglie/Popolazione/Popolazione residente al 1° gennaio/Regioni e comuni	5,0%
	n.a.		0,0%
	<b>Scolarizzazione (da diploma di secondo grado/Tot. Popolazione &gt;15)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica (Italia=100)</b>	Fonte "dati.italiainitalia.it"	10,0%
	<b>Indice delitti ogni 100.000 abitanti</b>	Delitti denunciati dalle forze di polizia all'autorità giudiziaria Tasso di delittuosità totale per tipo di delitto - livello nazionale, ripartizionale, regionale e provinciale	10,0%
	<b>Imprese agricole su totale (%) (Inps osservatorio)</b>	Vedere apposite tabelle	10,0%
	<b>Imprese con meno di 10 addetti (%)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Occupati autonomi (% su tot. occupati)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Lavoratori parasubordinati su totale occupati (%)</b>	Tabella in file excel COORD.STATISTICO	10,0%
	<b>Tasso di natalità delle imprese (Infocamere 2017)</b>	Tabella COORD. STATISTICO "moviimprese" di infocamere	5,0%
	<b>Tasso di mortalità delle imprese (Infocamere 2017)</b>	Tabella COORD. STATISTICO "moviimprese" di infocamere	5,0%
	<b>Sofferenze bancarie /Impieghi clientela ordinaria (%) (Banca d'Italia - Italia=100)</b>	Fonte Banca Italia	5,0%
	<b>Carico di lavoro Procapite (area flussi)</b>	Piano Budget	10,0%
		<b>Totale</b>	

	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati	Pesi
CPC Filiale Metropolitana Roma e Napoli	Carico di lavoro Procapite (area prestaz. e servizi ind.)	Piano Budget	0,0%
	Carico di lavoro Procapite (area flussi)	Piano Budget	0,0%
	Carico di lavoro Procapite (area prestaz. e servizi ind. + area flussi)	Piano Budget	20,0%
	Domande Reddito di Cittadinanza	Open Data Città Metropolitane	20,0%
	Popolazione	Open Data Città Metropolitane	2,0%
	Età <5	Open Data Città Metropolitane	5,0%
	Età >65	Open Data Città Metropolitane	8,0%
	Laureati	Open Data Città Metropolitane	10,0%
	diploma di scuola secondaria superiore (maturità + qualifica)	Open Data Città Metropolitane	5,0%
	Occupati	Open Data Città Metropolitane	10,0%
	Disoccupati	Open Data Città Metropolitane	10,0%
	Stranieri	Open Data Città Metropolitane	5,0%
	Famiglie 4+	Open Data Città Metropolitane	5,0%

## **B) Cluster per la valorizzazione dell'attività di informazione e consulenza delle Strutture provinciali e delle agenzie**

La metodologia adottata per la definizione delle percentuali di assorbimento delle risorse per le attività di informazione e consulenza residuali rispetto ai prodotti consulenziali è analoga a quella appena rappresentata per la definizione dei cluster di complessità ambientale inserendo, tra le variabili, anche il numero medio di sportelli per tipologia di sedi e il numero medio di ore al fine di qualificare ancora meglio le esigenze di minimi di servizio da garantire all'utenza.

Di seguito la sintesi degli indicatori, ed il riepilogo delle sedi per cluster di appartenenza:

	COD	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati
Complessità Ambientale	CT1	Pop<20000ab. Per comune (%)	DWH ISTAT - Popolazione e famiglie/Popolazione/Popolazione residente al 1° gennaio/Regioni e comuni (Istat 2018)
	CT2	Scolarizzazione (da diploma di secondo grado/Tot. Popolazione >15)	Tabella COORD. STATISTICO "popolazione per titolo di studio provinciale_2018_Rfl - con intervalli di confidenza.xlsx"
	CT3	Indice delitti ogni 100.000 abitanti	Tabella COORD. STATISTICO "delittixprovincia_2017.xls.xml"
	CT4	N. strutture di Patronato (dato INPS) / Tot. Popolazione (ogni 10.000)>15	Tabella COORD. STATISTICO "dati patronati.xls"

COD	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati
CT5	Occupati autonomi (% su tot. occupati)	Tabella COORD. STATISTICO "occupati_dipendenti_indipendentixprov2018.xls.xml"
CT6	Occupati in Agricoltura (% su totale occupati)	Tabella COORD. STATISTICO "occupati_dipendenti_indipendentixprov2018.xls.xml"
CT7	Lavoratori parasubordinati su totale occupati (%)	Tabella COORD. STATISTICO "Tavola_parasub2017.xlsx"
CT8	Pensioni di invalidità civile su totale pensioni (%)	Tabella COORD. STATISTICO "Pensioni e Invalidi civili_1gen2018.xlsx"
CT9	Permessi di soggiorno su forza lavoro (%)	DWH ISTAT - (Istat 2018)
CT10	Indice di dipendenza degli anziani (Tot. Popolazione > 65/ Tot. Popolazione >15<65)	DWH ISTAT - (Istat 2018)
CT11	Carico di lavoro Procapite (area prestaz. e servizi ind.)	Piano Budget
CT12	Domande Reddito di Cittadinanza	Tabella COORD. STATISTICO "RDC-20190903"
CT13	Tasso di disoccupazione (%)	Tabella COORD. STATISTICO "tassodidisoccupazioneexprov_2018"
CT14	Occupati dipendenti (% su tot. occupati)	Tabella COORD. STATISTICO "occupati_dipendenti_indipendentixprov2018.xls.xml"
CT15	Nati vivi (% su Tot. Popolazione)	Tabella COORD. STATISTICO "nativivixprov_2017.xml"
CT16	Indice di qualità della vita (Sole 24 Ore 2018 - Italia=100)	Statistiche Sole24Ore 2018
CT17	Imprese con meno di 10 addetti (%)	Tabella COORD. STATISTICO "impremeno10addetti_2017.xls.xml"
CT18	Tasso di natalità delle imprese (Infocamere 2017)	Tabella COORD. STATISTICO "Movimpresexprovincia.xlsx"
CT19	Tasso di mortalità delle imprese (Infocamere 2017)	Tabella COORD. STATISTICO "Movimpresexprovincia.xlsx"
CT20	Carico di lavoro Procapite (area flussi)	Piano Budget
CT21	Ricchezza e consumi	Statistiche Sole24Ore
CT22	Affari e lavoro	Statistiche Sole24Ore
CT23	Ambiente e servizi	Statistiche Sole24Ore
CT24	Demografia e società	Statistiche Sole24Ore
CT25	Giustizia e sicurezza	Statistiche Sole24Ore
CT26	Cultura e tempo libero	Statistiche Sole24Ore
CT27	Depositi pro capite	Statistiche Sole24Ore
CT28	Pil pro capite	Statistiche Sole24Ore
CT29	Canoni medi di locazione	Statistiche Sole24Ore
CT30	Spesa media in beni durevoli per famiglia	Statistiche Sole24Ore
CT31	Protesti pro capite	Statistiche Sole24Ore
CT32	Prezzi medi di vendita delle case	Statistiche Sole24Ore
CT33	Spesa pro capite in viaggi/turismo	Statistiche Sole24Ore

COD	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati
CT34	Imprese registrate (Numero ogni 100 abitanti – dato a settembre 2018)	Statistiche Sole24Ore – 2018
CT35	Tasso di occupazione (15-64 anni, in percentuale - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT36	Tasso di disoccupazione giovanile (15-29 anni, valori in % - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT37	Impieghi su depositi (In percentuale - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT38	Quota di export sul Pil (% tra esportazioni e valore aggiunto - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT39	Startup innovative (Numero ogni 1000 società di capitale - ottobre 2018)	Statistiche Sole24Ore – 2018
CT40	Gap retributivo di genere (In % tra le retribuzioni medie nette di uomini e donne - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT41	Ecosistema urbano (Indice Legambiente sui capoluoghi – 2018)	Statistiche Sole24Ore – 2018
CT42	Home banking (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT43	Rischio idrogeologico (% superficie a pericolosità da frana (P3 e P4) e idraulica (P2))	Statistiche Sole24Ore
CT44	Spesa sociale degli enti locali per abitante (Per minori, disabili e anziani, in euro - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT45	I city rate (Indice delle smart city riferito ai capoluoghi - 2018)	Statistiche Sole24Ore – 2018
CT46	Speranza di vita media alla nascita (Anni - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT47	Indice climatico di escursione termica (Tmin - Tmax in C, dicembre 2016 – settembre 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT48	Laureati per provincia di residenza (Numero ogni mille residenti giovani (25-30 anni) – 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT49	Tasso natalità (Ogni mille abitanti – 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT50	Indice di vecchiaia (Over 65 anni/0-14 anni, in % – 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT51	Saldo migratorio interno (Iscritti per trasferimento da altro Comune/cancellati per trasferimento in altro Comune - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT52	Tasso di mortalità (Ogni mille abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT53	Acquisizioni di cittadinanza italiana (Ogni mille residenti stranieri - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT54	Tasso di fecondità (Numero medio di figli per donna - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT55	Durata media dei processi (In giorni, contenzioso civile - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT56	Scippi e borseggi (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT57	Indici di litigiosità (Cause iscritte ogni 100mila abitanti, contenzioso civile - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT58	Cause pendenti ultratriennali (In % sul totale pendenti al 31 dicembre 2017, contenzioso civile)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT59	Rapine (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
CT60	Delitti di stupefacenti (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017

	COD	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati
	CT61	Furti di autovetture (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT62	Librerie (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT63	Sale cinematografiche (Posti a sedere ogni 100 mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT64	Offerta culturale (Numero di spettacoli ogni 1000 abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT65	Turisti, permanenza media nelle strutture ricettive (In notti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT66	Spettacoli, spesa al botteghino (Euro per abitante - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT67	Onlus (Numero ogni 100mila abitanti - 2017)	Statistiche Sole24Ore – 2017
	CT68	Indice di sportività (Indice di diffusione delle attività sportive – 2018)	Statistiche Sole24Ore – 2017
Complessità Attività	CA1	Utenti Serviti	Dato INPS anno 2018
	CA2	Tempo medio servizi	Dato INPS anno 2018
	CA3	Appuntamenti sede	Dato INPS anno 2018
	CA4	Richieste LI	Dato INPS anno 2018
	CA5	Caselle istituzionali	Dato INPS anno 2018
	CA6	PEC	Dato INPS anno 2018
	CA7	Comunicazione bidirezionale inbound - Prestazioni a sostegno del reddito	Piano Budget modello - 0CB121
	CA8	Comunicazione bidirezionale outbound - Prestazioni a sostegno del reddito	Piano Budget modello - 0CB120
	CA9	Comunicazione bidirezionale inbound - Anagrafica flussi	Piano Budget modello - 0CB211
	CA10	Comunicazione bidirezionale outbound - Anagrafica flussi	Piano Budget modello - 0CB210
	CA11	Comunicazione bidirezionale inbound - Accertamento/gestione del credito	Piano Budget modello - 0CB221
	CA12	Comunicazione bidirezionale outbound - Accertamento/gestione del credito	Piano Budget modello - 0CB220
	CA13	Comunicazione bidirezionale inbound GS Committenti	Piano Budget modello - 0CB223
	CA14	Comunicazione bidirezionale outbound GS Committenti	Piano Budget modello - 0CB222
	CA15	Comunicazione bidirezionale inbound - Verifica amministrativa	Piano Budget modello - 0CB231
	CA16	Comunicazione bidirezionale outbound - Verifica amministrativa	Piano Budget modello - 0CB230
	CA17	Comunicazione bidirezionale inbound da Controllo delle prestazioni	Piano Budget modello - 0CB321
	CA18	Comunicazione bidirezionale inbound da Controllo delle prestazioni	Piano Budget modello - 0CB320
	CA19	Linea INPS	Piano Budget modello - IC1324
	CA20	Linea Inps - Pensioni Quota 100	Piano Budget modello - IC132Q
	CA21	CRM - RdC, PdC e quota 100 - Totale Chiuse allo sportello	Dato INPS anno 2019

	COD	Indicatori	Fonte da cui reperire i dati
	CA22	CRM - RdC, PdC e quota 100 - Totale Inviata a LineaINPS	Dato INPS anno 2019

## Dettaglio Cluster con sedi di appartenenza

CLUSTER	SEDE
A5A	Agenzia complessa Torino Nord; Agenzia complessa Collegno; Agenzia complessa Sesto S. Giovanni; Agenzia complessa Milano Nord; Agenzia complessa Milano Missori; Agenzia complessa Milano Fiori; Agenzia complessa Milano Est; Agenzia complessa Legnano; Agenzia complessa Empoli; Agenzia complessa Aversa; Agenzia complessa Nocera Inferiore; Agenzia complessa Battipaglia
A5B	Agenzia complessa Moncalieri; Agenzia complessa Pinerolo; Agenzia complessa Mestre; Agenzia complessa San Donà di Piave; Agenzia complessa Civitavecchia; Agenzia complessa Palermo sud
A5C	Agenzia complessa Ivrea; Agenzia complessa Sestri Levante; Agenzia complessa Sestri Ponente; Agenzia complessa Imola; Agenzia Complessa Cesena; Agenzia complessa Piombino; Agenzia complessa Città di Castello; Agenzia complessa Cassino; Agenzia complessa Roma Monteverde; Agenzia complessa Ostia; Agenzia complessa Roma Tiburtino; Agenzia complessa Roma Aurelio; Agenzia complessa Pomezia; Agenzia complessa Tivoli; Agenzia complessa Sulmona; Agenzia complessa Avezzano; Agenzia complessa Napoli Soccavo; Agenzia complessa Casarano; Agenzia complessa Lamezia Terme; Agenzia complessa Rossano Calabro; Agenzia complessa Sciacca; Agenzia complessa Noto; Agenzia complessa Iglesias; Agenzia complessa Olbia
A6A	Conegliano (Agenzia); Pontedera (Agenzia) ; Costiero Vesuviana (ex S.Giovanni Napoli E.) (Agenzia) ; Cerignola (Agenzia) ; San Severo (Agenzia) ; Manduria (Agenzia) ; Grottaglie (Agenzia) ; Castellaneta (Agenzia) ; Palmi (Agenzia) ; Locri (Agenzia) ; Paternò (Agenzia) ; Giarre (Agenzia) ; Vittoria (Agenzia)
A6B	Alba (Agenzia); Dolo (Agenzia) ;Terracina (Agenzia) ; Molfetta (Agenzia) ; Quartu S.Elena (Agenzia)
A6C	Merano (Agenzia); Afragola Napoli-Nord; Giugliano (Agenzia)
A7A	S.Paolo (Agenzia); Lingotto (Agenzia) ; Orbassano (Agenzia) ; Crema (Agenzia) ; Seregno (Agenzia) ; Vimercate (Agenzia) ; Desio (Agenzia) ; Busto Arsizio (Agenzia) ; Gorgonzola (Agenzia) ; Bollate (Agenzia) ; Rho (Agenzia) ; Baggio Lorenteggio (Agenzia) ; Melzo (Agenzia) ; Magenta (Agenzia) ; Montecatini Terme (Agenzia) ; Foligno (Agenzia) ; S.Benedetto Tronto (Agenzia) ; Formia (Agenzia) ; Napoli Centro (ex Stella S. Carlo) (Agenzia) ; Manfredonia (Agenzia) ; Castrovillari (Agenzia) ; Gela (Agenzia) ; Caltagirone (Agenzia) ; Mascalucia (Agenzia) ; Termini Imerese (Agenzia) ; Bagheria (Agenzia) ; Modica (Agenzia)
A7B	Saluzzo (Agenzia); Treviglio (Agenzia) ; Desenzano (Agenzia) ; Manerbio (Agenzia) ; Chiari (Agenzia) ; Cantù (Agenzia) ; Cesano Maderno (Agenzia) ; Vigevano (Agenzia) ; Voghera (Agenzia) ; Gallarate (Agenzia) ; Parabiago (Agenzia) ; Montebelluna (Agenzia) ; Portogruaro (Agenzia) ; Villafranca Veronese (Agenzia) ; Bassano del Grappa (Agenzia) ; Schio (Agenzia) ; S.Giovanni in P. (Agenzia) ; Casalecchio di Reno (Agenzia) ; Sassuolo (Agenzia) ; Fidenza (Agenzia) ; Faenza (Agenzia) ; Lugo (Agenzia) ; Scandicci (Agenzia) ; Firenze Sud-Est (ex Campo di M-Gavinana) (Agenzia) ; Viareggio (Agenzia) ; Jesi (Agenzia) ; Lanciano (Agenzia) ; Vasto (Agenzia) ; Giulianova (Agenzia) ; Termoli (Agenzia) ; Ariano L. (Agenzia) ; Carbonara (Agenzia) ; Putignano (Agenzia) ; Gioia del Colle (Agenzia) ; Altamura (Agenzia) ; Barletta (Agenzia) ; Ostuni (Agenzia) ; Francavilla Fontana (Agenzia) ; Nardò (Agenzia) ; Maglie (Agenzia) ; Tricase (Agenzia) ; Martina Franca (Agenzia) ; Policoro (Agenzia) ; Melfi (Agenzia) ; Lagonegro (Agenzia) ; Soverato (Agenzia) ; Paola (Agenzia) ; Canicatti (Agenzia) ; S.Teresa Riva (Agenzia) ; Barcellona

CLUSTER	SEDE
	(Agenzia) ; S.Agata di Militello (Agenzia) ; Milazzo (Agenzia) ; Castelvetro (Agenzia) ; Marzara del Vallo (Agenzia)
A7C	Terno d'Isola (Agenzia); Rovereto (Agenzia); Este (Agenzia) ; Camposampiero (Agenzia) ; Cittadella (Agenzia) ; Badia Polesine (Agenzia) ; Legnago (Agenzia) ; S.Bonifacio (Agenzia) ; S.Lazzaro S. (Agenzia) ; Codigoro (Agenzia) ; Fano (Agenzia) ; Palestrina (Agenzia) ; Albano Laziale (Agenzia) ; Monterotondo (Agenzia) ; Torre del Greco (Agenzia) ; Pomigliano d'Arco (Agenzia) ; S.Giuseppe Vesuviano (Agenzia) ; Sanluri (Agenzia)
A8A	Sarezzo (Agenzia); Tropea (Agenzia); Villa San Giovanni (Agenzia)
A8B	Casale Monferrato (Agenzia); Chieri (Agenzia) ; Rivarolo (Agenzia) ; Ciriè (Agenzia) ; Bussoleno (Agenzia) ; Breno (Agenzia) ; Montichiari (Agenzia) ; Iseo (Agenzia) ; Erba (Agenzia) ; Codogno (Agenzia) ; Stradella (Agenzia) ; Tradate (Agenzia) ; Paderno Dugnano (Agenzia) ; Ventimiglia (Agenzia) ; Sanremo (Agenzia) ; Novafeltria (Agenzia) ; Carpi (Agenzia) ; Montevarchi (Agenzia) ; Borgo S. Lorenzo (Agenzia) ; Pontassieve (Agenzia) ; Sesto Fiorentino (Agenzia) ; Spoleto (Agenzia) ; Civitanova Marche (Agenzia) ; Montesilvano (Agenzia) ; Atri (Agenzia) ; Nereto (Agenzia) ; Telesse (Agenzia) ; Piedimonte Matese (Agenzia) ; Sessa Aurunca (Agenzia) ; Sapri (Agenzia) ; Minori (Agenzia) ; Agropoli (Agenzia) ; Sala Consilina (Agenzia) ; S. Paolo (Agenzia) ; Monopoli (Agenzia) ; Conversano (Agenzia) ; Murat (Agenzia) ; Trani (Agenzia) ; Lucara (Agenzia) ; Campi Salentina (Agenzia) ; Galatina (Agenzia) ; Gallipoli (Agenzia) ; Villa d'Angri (Agenzia) ; Cirò Marina (Agenzia) ; Scalea (Agenzia) ; Trebisacce (Agenzia) ; Caulonia (Agenzia) ; Nicosia (Agenzia) ; Patti (Agenzia) ; Partinico (Agenzia) ; Petralia Soprana (Agenzia) ; Corleone (Agenzia) ; Misilmeri (Agenzia) ; Lentini (Agenzia) ; Marsala (Agenzia) ; Alcamo (Agenzia) ; Lanusei (Agenzia) ; Macomer (Agenzia) ; Sorgono (Agenzia) ; Siniscola (Agenzia) ; Alghero (Agenzia)
A8C	Acqui Terme (Agenzia); Novi Ligure (Agenzia) ; Nizza Monferrato (Agenzia) ; Mondovì (Agenzia) ; Carmagnola (Agenzia) ; Borgosesia (Agenzia) ; Verres (Agenzia) ; Clusone (Agenzia) ; Zogno (Agenzia) ; Grumello del Monte (Agenzia) ; Romano di Lombardia (Agenzia) ; Villanuova sul Clisi (Agenzia) ; Merate (Agenzia) ; Casalmaggiore (Agenzia) ; Ostiglia (Agenzia) ; Castiglione delle Stiviere (Agenzia) ; Suzzara (Agenzia) ; S.Angelo Lodigiano (Agenzia) ; Luino (Agenzia) ; Chiavari (Agenzia) ; Albenga (Agenzia) ; Finale Ligure (Agenzia) ; Bressanone (Agenzia) ; Brunico (Agenzia) ; Cles (Agenzia) ; Borgo Valsugana (Agenzia) ; Cavalese (Agenzia) ; Riva Del Garda (Agenzia) ; Agordo (Agenzia) ; Feltre (Agenzia) ; Pieve di Cadore (Agenzia) ; Piove di Sacco (Agenzia) ; Adria (Agenzia) ; Oderzo (Agenzia) ; Castelfranco Veneto (Agenzia) ; Chioggia (Agenzia) ; Caprino Veronese (Agenzia) ; Lonigo (Agenzia) ; Monfalcone (Agenzia) ; Tolmezzo (Agenzia) ; Cervignano Friuli (Agenzia) ; S.Daniele (Agenzia) ; Spilimbergo (Agenzia) ; Vergato (Agenzia) ; S.Giorgio Di Piano (Agenzia) ; Savignano Rubicone (Agenzia) ; Morciano di Romagna (Agenzia) ; Pavullo nel Frignano (Agenzia) ; Mirandola (Agenzia) ; Vignola (Agenzia) ; Castel S. Giovanni (Agenzia) ; Fiorenzuola d'Arda (Agenzia) ; Guastalla (Agenzia) ; Castel.vo ne' Monti (Agenzia) ; Orbetello (Agenzia) ; Cecina (Agenzia) ; Castel.vo Garfagnana (Agenzia) ; Aulla (Agenzia) ; Colle di Val d'Elsa (Agenzia) ; Moltepulciano (Agenzia) ; Gubbio (Agenzia) ; Todi (Agenzia) ; Castiglione del Lago (Agenzia) ; Orvieto (Agenzia) ; Fabriano (Agenzia) ; Senigallia (Agenzia) ; Camerino (Agenzia) ; Tolentino (Agenzia) ; Fossombrone (Agenzia) ; Urbino (Agenzia) ; Sora (Agenzia) ; Anagni (Agenzia) ; Poggio Mirteto (Agenzia) ; Civitacastellana (Agenzia) ; Colferro (Agenzia) ; Bracciano (Agenzia) ; Grottaferrata (Agenzia) ; Velletri (Agenzia) ; S.Angelo Lombardi (Agenzia) ; Vallo della Lucania (Agenzia) ; Scampia (Agenzia) ; Ischia (Agenzia) ; Canosa (Agenzia) ; Assemini (Agenzia) ; Senorbì (Agenzia) ; Cagliari Mulinu (Agenzia) ; Carbonia (Agenzia) ; Ozieri (Agenzia) ; Tempio Pausania (Agenzia) ; Ghilarza (Agenzia)
M2B	Roma; Roma Eur; Roma Flaminio; Napoli; Camaldoli



CLUSTER	SEDE
M3B	Roma Casilino Prenestino; Roma Tuscolano; Roma Montesacro; Castellammare Di Stabia; Nola; Pozzuoli
P2A	Caserta; Foggia; Lecce; Cosenza; Reggio Calabria; Catania; Messina; Palermo
P2B	Torino; Milano; Genova; Salerno; Bari; Taranto; Cagliari
P2C	Bergamo; Brescia; Venezia; Bologna; Firenze
P3A	Frosinone; Latina; Chieti; Avellino; Brindisi; Catanzaro; Agrigento; Trapani
P3B	Bolzano; Padova; Treviso; Verona; Perugia; Sassari
P3C	Monza; Varese; Vicenza; Modena; Ancona
P4A	Grosseto; Rieti; Viterbo; Campobasso; Isernia; Benevento; Andria; Matera; Potenza; Vibo Valentia; Crotone; Caltanissetta; Enna; Ragusa; Siracusa; Nuoro; Oristano
P4B	Alessandria; Asti; Cuneo; Vercelli; Aosta; Mantova; Pavia; Sondrio; Imperia; Savona; Trento; Rovigo; Udine; Pordenone; Piacenza; Arezzo; Pisa; Pistoia; Siena; Terni; Ascoli Piceno; Macerata; Fermo; L'aquila; Pescara; Teramo
P4C	Novara; Verbania; Biella; Como; Lecco; Cremona; Lodi; La Spezia; Belluno; Gorizia; Trieste; Ferrara; Forli'; Rimini; Parma; Ravenna; Reggio Emilia; Prato; Livorno; Lucca; Massa Carrara; Pesaro

----\*\*\*----

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



## **Tabelle Integrative al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 - 2022**

## Sommario

Tabella A: Modalità di calcolo degli indicatori dei costi standard .....	3
Tabella B: Pesi utilizzati per le "risalite" all'indice dei Costi standard .....	6

Tabella A: Modalità di calcolo degli indicatori dei costi standard

<b>Codice Ind.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
<b>1</b>	<b>Indicatore costo medio Totale per unità di Prodotto</b>	Viene definito attraverso il rapporto dei costi totali (discrezionali, vincolati, parametrici) al netto della gestione patrimoniale, con la produzione omogeneizzata netta.	$(\text{Costi Totali} - \text{Costi della Gestione Patrimoniale}) / \text{Produzione omogeneizzata netta di tutte le aree di produzione}$
<b>2</b>	<b>Indicatore costo medio Netto per unità di Prodotto</b>	Viene definito attraverso il rapporto dei costi discrezionali e vincolati (al netto della gestione patrimoniale e delle spese legali connesse al recupero dei crediti e derivanti dagli incassi), con la produzione omogeneizzata netta.	$(\text{Costi discrezionali e vincolati} - \text{gestione patrimoniale} - \text{spese legali}) / \text{Produzione omogeneizzata netta di tutte le aree di produzione}$
<b>3</b>	<b>Indicatore TOC per MQ (lordi)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i capitoli afferenti i costi per immobili strumentali (5U1104009, 5U1104012, 5U1104013, 5U1104014, 5U1104015, 5U1104016, 5U1104057, 4U1104052, 5U1104072, 8F1104015) e i metri quadrati lordi degli stessi (Totale Superficie Lorda – G.EM.P.I.).	Costi per immobili strumentali / Mq lordi totali da GEMPI
<b>4</b>	<b>Indicatore TOC pro-capite</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i capitoli afferenti i costi per immobili strumentali (5U1104009, 5U1104012, 5U1104013, 5U1104014, 5U1104015, 5U1104016, 5U1104057, 4U1104052, 5U1104072, 8F1104015) e le Unità in forza.	Costi per immobili strumentali/ Unità in Forza
<b>5</b>	<b>Indicatore costo immobili, al netto dei fitti, per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto dei costi per immobili strumentali, al netto dei fitti (5U1104009, 5U1104012, 5U1104013, 5U1104014, 5U1104016, 5U1104072, 4U1104052), con i metri quadri netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per immobili strumentali (al netto dei fitti) / MQ netti totali GEMPI
<b>6</b>	<b>Indicatore costo Fitti per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra il costo per fitto degli immobili strumentali (locazione 5U1104015, FIP 5U1104057, figurativi 8F1104015) e i metri quadrati netti degli stessi (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi fitto / MQ netti totali GEMPI

<b>Codice Ind.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
7	<b>Indicatore andamento costo per Fitti</b>	Viene definito attraverso lo scostamento del costo per fitto immobili strumentali (locazione 5U1104015, FIP 5U1104057, figurativi 8F1104015) rispetto all'anno precedente.	Costi fitto N/ Costi fitto N - 1
8	<b>Indicatore costo Illuminazione per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i costi per illuminazione e forza motrice (5U1104012) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per illuminazione e forza motrice/MQ netti totali GEMPI
9	<b>Indicatore costo Riscaldamento per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i costi per riscaldamento e condizionamento (5U1104013) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per riscaldamento e condizionamento /MQ netti totali GEMPI
10	<b>Indicatore costi per Pulizia e Igiene per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i costi per Conduzione, Pulizia e Igiene (5U1104014 al netto della voce di spesa 90) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per conduzione, pulizia e igiene/ MQ netti totali GEMPI
11	<b>Indicatore costi di Vigilanza e Guardiania per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra i costi per la vigilanza e la guardiania (5U1104014 per le voci di spesa 01, 03 e 04) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per la vigilanza e la guardiania /MQ netti totali GEMPI
12	<b>Indicatore costi Pulizia per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra il costo della pulizia ordinaria e straordinaria (5U1104014 per la voce di spesa 02) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costo della pulizia ordinaria e straordinaria / MQ netti totali GEMPI
13	<b>Indicatore costi Acqua e Materiale Igienico sanitario per MQ (netto)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra-i costi per acqua e materiale igienico sanitario (5U1104014 per le voci di spesa 08 e 10) e i metri quadrati netti (Totale Superficie Netta – G.EM.P.I.).	Costi per acqua e materiale igienico sanitario / MQ netti totali GEMPI

<b>Codice Ind.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
14	<b>Indicatore incidenza costi Legali su Totale costi discrezionali</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra la somma delle spese legali, sia quelle relative al recupero dei crediti (5U1210001, 3U1210040) sia quelle afferenti gli oneri derivanti da incarichi (4U1206063, 5U1210004, 5U1210016) con i costi discrezionali.	Spese legali / Totale costi discrezionali
15	<b>Indicatore costo medio Materiale di consumo pro-capite</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra le spese sostenute per l'acquisto di libri, pubblicazioni, riviste, carta e cancelleria, stampati, nastri magnetici, pellicole ed altro materiale (5U1104001, 5U1104005, 5U1104040) e le Unità FTE.	Spese per acquisto libri, riviste e stampe / Unità FTE
16	<b>Indicatore costo medio Materiali di consumo pro-capite ultimo triennio</b>	Viene definito quale media dell'indicatore "Indicatore Costo medio Materiale di consumo pro-capite", nel triennio di riferimento.	Indicatore MAC medio del triennio di riferimento
17	<b>Indicatore costo per facchinaggio e trasporti pro-capite</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra le spese per facchinaggio, trasporti e spedizioni (5U1104018 per le voci di spesa 01 e 02 ) e le Unità FTE.	Spese per facchinaggio, trasporti e spedizioni / Unità FTE
18	<b>Indicatore costo per Straordinario e Turni</b>	Viene calcolato attraverso il rapporto tra i compensi per il lavoro straordinario e turni (4U1102002) (al netto del timesheet - effettivo Co.An. - per straordinario effettuato per altro CdR), con la produzione omogeneizzata netta.	Compensi per il lavoro straordinario e turni - TS_straordinario (effettivo)/ Produzione omogeneizzata netta (area produzione)
19	<b>Indicatore costo pro-capite per Missione</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra il valore delle indennità e rimborso spese per missioni interne (4U1102005) e le Unità FTE.	Indennità e rimborso spese per missioni interne / Unità FTE
20	<b>Indicatore costo pro-capite per Missione - (voce di spesa 01 e 07)</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra il valore delle indennità e rimborso spese per missioni interne e dirette (4U1102005 per le voci di spesa 01 e 07) e le Unità FTE.	(Indennità e rimborso spese per missioni interne e dirette) / Unità FTE
21	<b>Indicatore costo pro-capite per Buoni pasto</b>	Viene definito attraverso il rapporto tra le spese per buoni pasto (4U1102028) e le Unità disponibili (presenza).	Spese per buoni pasto /Unità disponibili (presenza)

Tabella B: Pesi utilizzati per le "risalite" all'indice dei Costi standard

CODICE IND.	DESCRIZIONE INDICATORE	Aggr. Tipologia spesa	PESO I° LIV.	PESO II° LIV.
1	Indicatore costo medio Totale per unità di Prodotto	A	40	20
2	Indicatore costo medio Netto per unità di Prodotto	A	60	
3	Indicatore TOC per MQ (lordi)	B	20	40
4	Indicatore TOC pro-capite	B	20	
5	Indicatore costo immobili, al netto dei Fitti, per MQ (netto)	B	10	
6	Indicatore costo Fitti per MQ (netto)	B	10	
7	Indicatore andamento costo Fitti	B	10	
8	Indicatore costo Illuminazione per MQ (netto)	B	5	
9	Indicatore costo Riscaldamento per MQ (netto)	B	5	
10	Indicatore costi per Pulizia e Igiene per MQ (netto)	B	5	
11	Indicatore costi di Vigilanza e Guardiania per MQ (netto)	B	5	
12	Indicatore costi Pulizia per MQ (netto)	B	5	
13	Indicatore costi Acqua e Materiale Igienico sanitario per MQ (netto)	B	5	20
14	Indicatore incidenza costi Legali su Totale costi discrezionali	C	30	
15	Indicatore costo medio Materiale di consumo pro-capite	C	20	
16	Indicatore costo medio Materiali di consumo pro-capite ultimo triennio	C	20	
17	Indicatore costo per facchinaggio e trasporti pro-capite	C	30	20
18	Indicatore costo per Straordinario e Turni	E	40	
19	Indicatore costo pro-capite per Missione	E	10	
20	Indicatore costo pro-capite per Missione (voce di spesa 01 e 07)	E	10	
21	Indicatore costo pro-capite per Buoni pasto	E	40	

INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7	col.	cod.	Pesi effettive	Pesi Cost. Vs Budget	Pesi Cost. Vs Anno Prev.	% Peso Cost. Vs Budget su sezione	% Peso Cost. Vs Anno Prev su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rapp.					
INDICATORE SINTETICO GLOBALE							Calcolo: - media ponderata con % produzione omogeneizzata tra indicatore "sintetico globale processi di produzione" e indicatore "sintetico globale funzioni professionali"	C	100,00%	100,00%	100,00%										0				
INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ DELLE AREE DI PRODUZIONE							Calcolo: - media ponderata con % produzione omogeneizzata degli indicatori di qualità delle aree di produzione "qualità linee di servizio", "qualità aree fluss" e "qualità altre aree"	E	90,00%	90,00%	90,00%												3		
INDICATORE QUALITÀ LINEE DI SERVIZIO							Calcolo: comprende le sezioni "qualità assicurato pensionato", "qualità gestione conto assic. indiv.", "qualità sostegno al reddito", "qualità servizi socio assistenziali", "limitate di solo scostamento verso anno prec.", "qualità poli specializzati", "gestione psdp", "gestione pas", "ricorsi giudiziali"	F	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%												3
INDICATORE DI QUALITÀ ASSICURATO PENSIONATO							Calcolo: - media dei numeri indice degli indicatori che seguono	G	20,00%	20,00%	20,00%	10,00%	10,00%											3	
COEFFICIENTE PONDERATO PENSIONI PRIVATE							FONTE: Demus-Marte CODICI MODELLO: vedi allegato al messaggio 266/2019 CALCOLO: coefficiente tanto maggiore quanto minore è il tempo di definizione. Per i coefficienti e le fasce vedi messaggio 266/2019. Comprensiva la pensione liquidata in prima istanza o su rineame	H	01_5	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	2,50%	SI	1,9	0,1	2,0	0,1	3					
PENSIONI ACCOLTE: % RICORSI E CAUSE							FONTE: DOMUS MARTE CODICI MODELLO: -02 modelli relativi alle pensioni di anzianità, vecchiaia, indichie superfini, inabilità ed Aci (allegato al messaggio 1316/2018), compresi quelli corrispondenti dei fondi speciali. CALCOLO: l'indicatore rileva la percentuale di pensioni accolte in seguito a ricorso amministrativo o causa giudiziale sul totale degli indici (in prima istanza e in sede riesame, ricorso o causa). Indicatore negativo il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min 10, max 200.	I	02_C	20,00%	20,00%	25,00%	2,00%	2,50%	inv	5	100,00%	0,00%	5	3					
INDICE PENSIONI PROVVISORIE							Calcolo: - trasformazione in numeri indice dell' "indice di garanzia pensioni provvisorie" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	J	45,00%	45,00%	30,00%	4,50%	3,00%										3		
TEMPO SOGLIA 360 GG PENSIONI PROVVISORIE							FONTE: DOMUS MARTE CODICI MODELLO: 40681, 40691, 40685, 40686, 40695, 40688 CALCOLO: - percentuali provvisorie trasformate entro 360 gg (n. totale pensioni provvisorie trasformate)	K	02_2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									3		
IG PENSIONI PROVVISORIE LAV.DIP.							FONTE: VERIFICA WEB CODICI MODELLO: 40681, 40691 CALCOLO: si rileva l'indice di garanzia delle pensioni provvisorie. Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max.200	L	02_A	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	inv								3		
IG PENSIONI PROVVISORIE LAV.AUT.							FONTE: VERIFICA WEB CODICI MODELLO: 40685, 40695 CALCOLO: si rileva l'indice di garanzia delle pensioni provvisorie. Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max.200	M	02_B	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	inv								3		
INDICE DI GARANZIA PENSIONI PROVVISORIE							FONTE: VERIFICA WEB CODICI MODELLO: 40685, 40695; 40691, 40691 CALCOLO: si rileva l'indice di garanzia delle pensioni provvisorie. Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max.200	N	02_5	100,00%	100,00%	100,00%	4,50%	3,00%	inv								3		
GIACENZA STRATIFICATA RICOSTITUZIONI ASSICURATO PENSIONATO							FONTE: DOMUS MARTE MODELLO: Movivi Contributivi (4104), Maternità fuori dal rapporto di lavoro (4107), Movivi documentali (4108), Trattamenti di famiglia (4109), Redditi (4105), Supplementi (4106), Variazioni dalle altre pensioni (4102), Variazioni pensioni (4103), Ricostituzioni gestione estero (4101), Ricostituzioni d'ufficio per legge e sentenza (4180) CALCOLO: Numeratore Totale domande fascia P1 + Totale domande fascia A10 + totale domande fascia B20 + totale domande fascia C730 + totale domande fascia D75 + totale domande fascia E75 + totale domande fascia F75 + totale domande fascia G7150 + Totale domande fascia H700 Denominatore: Totale domande gascioni prestati Fascia: A Anno corrente: domande pervenute dal 1 ottobre al 31 dicembre B Anno corrente: domande pervenute dal 1 luglio al 30 settembre C Anno corrente: domande pervenute dal 1 aprile al 30 giugno D Anno corrente: domande pervenute dal 1 gennaio al 31 marzo E Anno corrente = 1 F Anno corrente = 2 G Anno corrente = 3 H Anno corrente = 4 I Anno corrente = 5 e successivi Quanto più basso è il coefficiente, migliore il risultato(mes 13/16/2018 e 455/2019)	O	02_8	35,00%	35,00%	20,00%	3,50%	2,00%	inv	SI	1,05	200,0	1,0	0,05	3				
INDICATORE DI QUALITÀ QUOTA 100							Calcolo: - media ponderata dei numeri indice degli indicatori che seguono (messaggio 269/2018) (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	P	17,00%	17,00%	17,00%	8,50%	8,50%											3	
COEFFICIENTE PONDERATO PENSIONI PRIVATE QUOTA 100							FONTE: DOMUS MARTE: Messaggio 1062/2019, basi, sullo stesso meccanismo di calcolo definito nel messaggio n°266/2019 MODELLI: Q40001 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo pensioni lavoratori dipendenti (VO), Q40002 QUOTA 100 - Pensione anticipata Gestione autonomi agricoli (VR), Q40003 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo pensioni artigiani (VMAR), Q40004 QUOTA 100 - Pensione anticipata - Fondo pensioni commercianti (VOCOM), Q40005 QUOTA 100 - Pensione anticipata Gestione separata (VOAUT), Q40006 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo ex Inpdai (VDA) CALCOLO: Numeratore = 2 * numero domande liquidate in Fascia A + 1,6 * numero domande liquidate in Fascia B + 1,2 * numero domande liquidate in Fascia C + 0,7 * numero domande liquidate in Fascia D + 0,3 * numero domande liquidate in Fascia E + 0,1 * numero domande liquidate in Fascia F Denominatore = Numero totale domande accolte in prima e seconda istanza Il dies a quo si calcola dalla data della decorrenza della prestazione.	Q	01_6	35,00%	0,00%	20,00%	0,00%	1,07%	SI	1,9	0,1	2,0	0,1	3					
COEFFICIENTE PONDERATO PENSIONI FONDI SPECIALI QUOTA 100							FONTE: DOMUS MARTE: Messaggio 1062/2019, basi, sullo stesso meccanismo di calcolo definito nel messaggio n°266/2019 MODELLO: Q40008 QUOTA 100 - Pensioni di anzianità dei Fondi speciali e degli ex dipendenti CALCOLO: Numeratore = 2 * numero domande liquidate in Fascia A + 1,6 * numero domande liquidate in Fascia B + 1,2 * numero domande liquidate in Fascia C + 0,7 * numero domande liquidate in Fascia D + 0,3 * numero domande liquidate in Fascia E + 0,1 * numero domande liquidate in Fascia F Denominatore = Numero totale domande accolte in prima e seconda istanza Il dies a quo si calcola dalla data della decorrenza della prestazione.	R	01_7	5,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,43%	SI	1,9	0,10	2,00	0,1	2					
PENSIONI ACCOLTE: % ACCOLTE SU RICORSO O CAUSA QUOTA 100							FONTE: DOMUS MARTE: Messaggio 1062/2019, basi, sullo stesso meccanismo di calcolo definito nel messaggio n°266/2019 MODELLI: Q40001 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo pensioni lavoratori dipendenti (VO), Q40002 QUOTA 100 - Pensione anticipata Gestione autonomi agricoli (VR), Q40003 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo pensioni artigiani (VMAR), Q40004 QUOTA 100 - Pensione anticipata - Fondo pensioni commercianti (VOCOM), Q40005 QUOTA 100 - Pensione anticipata Gestione separata (VOAUT), Q40006 QUOTA 100 - Pensione anticipata Fondo ex Inpdai (VDA), Q40008 QUOTA 100 - Pensioni di anzianità dei Fondi speciali e degli ex dipendenti L'indicatore rileva la percentuale di pensioni accolte. In prima istanza, tramite riesame, ricorso o causa). Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max. 200.	S	01_8	0,00%	25,00%	25,00%	2,13%	2,13%	inv	SI	5	100%	0%	5	3				
COEFFICIENTE PONDERATO PENSIONI PUBBLICHE QUOTA 100							FONTE: DOMUS MARTE: Messaggio 1062/2019, basi, sullo stesso meccanismo di calcolo definito nel messaggio n°266/2019 MODELLO: Q3000 QUOTA 100 - Pensioni di anzianità GP CALCOLO: Numeratore = 1,5 * numero domande Fascia 1 + 1,3 * numero domande Fascia 2 + 1 * numero domande Fascia 3 + 0,8 * numero domande Fascia 4 + 0,4 * numero domande Fascia 5 + 0,2 * numero domande Fascia 6 + 0,1 * numero domande Fascia 7 Denominatore = Numero domande accolte	T	01_9	60,00%	75,00%	50,00%	6,38%	4,25%	SI	1,4	0,10	1,50	0,1	1					
INDICATORE DI QUALITÀ GESTIONE CONTO ASSICURATIVO INDIVIDUALE							Calcolo: - trasformazione in numeri indice dell'indicatore: "GESTIONE LISTE % CONTI SISTEMI SU TOTALE LISTE (DIP PUBBLIC)", "GESTIONE LISTE % CONTI VALIATI SU TOTALE LISTE (SICOF)" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) (messaggi indici: Media aritmetica dei numeri indici)	W	6,00%	6,00%	6,00%	3,00%	3,00%												
LISTE GESTIONE PUBBLICA - sistemazione anno 2019							FONTE: VERIFICA WEB Messaggio 1062/2019 MODELLO: 7100, 7100C, 7100D, 7100E, 7100F, 7100G, 7100H, 7100I, 7100J CALCOLO: Numeratore = Somma del Totale definito dei modelli considerati Denominatore = Carico di lavoro (giacenza iniziale - totale pervenuto) dei modelli considerati Per il 2019 (due indicatori saranno valutati solo al fine dell'anno di budget)	U	01_10	20,00%	20,00%	20,00%	0,60%	0,60%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	1					
GESTIONE LISTE SICO LA MIA PENSIONE E GESTIONE EX-INPDAI							FONTE: VERIFICA WEB MODELLO: INCHIAI CALCOLO: Rapporto: Totale definite su Carico di lavoro (giacenza iniziale - pervenuto)	Y	24_E	20,00%	20,00%	20,00%	0,60%	0,60%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2					
% DEFINITO RVP/ RISCHIO PRESCRIZIONE							Calcolo: procedura di gestione RVP/ A, ref messaggio 231/2018. L'indicatore comprende sia le richieste di variazione relative a posizioni gestite nell'ambito di tutti i "toni" progressivamente estratti nell'ambito del progetto di Consolidamento delle Posizioni Assicurative degli iscritti alle Gestioni Pubbliche di cui alle crociate n° 49/2014, n° 148/2014, n° 12/2016, n° 5/2017, n° 101/2017, sia richieste pervenute al di fuori dei suddetti toni. Ad ogni periodo per il quale si chiede l'intervento, corrisponde una richiesta distinta in RVP/ A. L'indicatore è strutturato come rapporto tra le richieste di RVP/ A definite ed il carico di lavoro. Definito RVP/ A relative a periodi fino al 31/12/2013 / Carico di lavoro (giacenza iniziale - pervenuto) RVP/ A relative a periodi fino al 31/12/2013	Z	24_F	60,00%	60,00%	60,00%	1,80%	1,80%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	1					
INDICATORE DI QUALITÀ AMMORTIZZATORI SOCIALI							Calcolo: - media ponderata con valori % produzione omogeneizzata degli indici "CESSAZIONE/SOSPENSIONE RAPPORTO DI LAVORO" e "INDENNITÀ MALATTIA MATERNITÀ"	AB	30,00%	30,00%	30,00%	15,00%	15,00%											3	
INDICE CESSAZIONE/SOSPENSIONE RAPPORTO DI LAVORO							Calcolo: - media ponderata con valori % produzione omogeneizzata degli indici "NASPI", "CIGO", "DS AGR."	AC	75,00%	75,00%	75,00%	11,25%	11,25%											3	
INDICE NASPI							Calcolo: - trasformazione in numeri indice dell'indicatore: "tempo ponderato naspi accolto" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200), media degli indici	AD	75,00%	75,00%	75,00%	8,44%	8,44%											3	
TEMPO PONDERATO NASPI ACCOLTE							FONTE: procedura DSWEB Calcolo: attribuisce un coefficiente di ponderazione alla domanda di NASPI accolto (in prima istanza, su riesame, ricorso) ed alle richieste di "Anticipazione NASPI" tanto maggiore quanto minore è il tempo di liquidazione. Valore minimo: 0,2 (per i coefficienti completi si rinvia al messaggio 453/2019). Sarà neutralizzato l'arco temporale necessario per la verifica dell'indirizzo come da messaggio 1403/2019	AG	03_H	100,00%	100,00%	100,00%	8,44%	8,44%	SI	1,9	0,2	2,0	10%	3					
INDICE CIGO							Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori: "cigo eventi meteo", "cigo altre cause", "cicof all'opg" su riesame ricorso "totale accolto" "% DEFINITO SU CARICO DI LAVORO" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) - media degli indici sulla base dei seguenti pesi: CIGO EVENTO METEO: 15%; CIGO ALTRE CAUSALI: 25%; ACCOLTE RIESAMI E RICORSO SU totale accolto: 30% (informato messaggio 1897/2017); % DEFINITO SU CARICO DI LAVORO: 30%	AH	25,00%	25,00%	20,00%	2,81%	2,25%												2
CIGO EVENTI METEO							FONTE: procedura CIGO Calcolo: TEMPO MEDIO DI DEFINIZIONE DELLE DOMANDE PER EVENTI METEO (somma dei tempi di definizione di ciascuna domanda accolta in prima istanza/numero totale domande accolte in prima istanza) Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min 10, max 200.	AI	03_D	10,00%	10,00%	10,00%	0,28%	0,23%	inv									2	
CIGOFIS ALTRE CAUSALI							FONTE: procedura CIGO (per domande CIGO) e FONSI (per domande FIS assegnato ordinario e di solidarietà) Calcolo: TEMPO MEDIO DI DEFINIZIONE DELLE DOMANDE PER ALTRE CAUSALI (somma del tempo di definizione di ciascuna domanda accolta in prima istanza/numero totale domande accolte in prima istanza) Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min 10, max 200.	AJ	03_E	15,00%	15,00%	15,00%	0,42%	0,34%	inv										2
ACCOLTE CIGOFIS SU RIESAME RICORSO / TOTALE ACCOLTO							FONTE: procedura CIGO (per domande CIGO) e FONSI (per domande FIS assegnato ordinario e di solidarietà) Calcolo: RAPPORTO FRA DOMANDE DI CIGOFIS ACCOLTA SU RIESAME O RICORSO/ TOTALE DOMANDE ACCOLTO Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore; più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min 10, max 200.	AK	03_F	30,00%	30,00%	30,00%	0,84%	0,68%	inv	SI	5	100,00%	0,00%	5	2				
% DEFINITO SU CARICO DI LAVORO							La performance sarà misurata dalla trasformazione in numero indice del valore risultante dal seguente rapporto: domande definite (tutte le fasi) / carico di lavoro (giacenza iniziale + pervenuto di periodo) ed il rinvio previsto direttamente da Verifica WEB (codice modello 40/95)	AL	03_I	45,00%	45,00%	45,00%	1,27%	1,01%										2	
DS AGR. % ENTRO 120 GG							FONTE: Procedura di gestione DSAGR CALCOLO: vengono individuati le fasce temporali entro cui liquidare la prestazione. Ad ogni fascia è collegato un coefficiente di ponderazione tanto più alto quanto minore è il tempo di liquidazione. Valore massimo: 2, valore minimo: 0,1. Per i coefficienti completi si rinvia al messaggio (mq.4302/2019)	AO	06_1	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,56%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3					
INDICE INDENNITÀ MALATTIA MATERNITÀ							Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori seguenti (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	AP	25,00%	25,00%	25,00%	3,75%	3,75%											3	
TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITÀ % ENTRO 30 GG							Dalla procedura di "Gestione delle prestazioni di malattia, maternità e L.104/92" si è rilevato il n. liquidazioni (ind. malattia, maternità, L.104/92, CS pag.dir.) entro 30 gg. Il totale delle liquid. (ind. malattia, maternità, L.104/92, CS pag.dir.). Calcolo: n. liquid. entro 30 gg / n. totale liquid. (%) I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno. Il TM, è determinato come differenza tra la data di elaborazione del primo pagamento e la data di fine del periodo liquidato oppure, se successivo, la data di perfezionamento della domanda o la data di presentazione della domanda. Sono esclusi dal calcolo i pagamenti a conguaglio, indicatore aggiornato con cadenza trimestrale.	AQ	07_1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%											3
TEMPO SOGLIA LIQUID. IND. MALATTIA MATERNITÀ % ENTRO 120 GG							Dalla procedura di "Gestione delle prestazioni di malattia, maternità e L.104/92" si è rilevato il n. liquidazioni (ind. malattia, maternità, L.104/92, CS pag.dir.) entro 120 gg. Il totale delle liquid. (ind. malattia, maternità, L.104/92, CS pag.dir.). Calcolo: n. liquid. entro 120 gg / n. totale liquid. (%) I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno. Il TM, è determinato come differenza tra la data di elaborazione del primo pagamento e la data di fine del periodo liquidato oppure, se successivo, la data di perfezionamento della domanda o la data di presentazione della domanda. Sono esclusi dal calcolo i pagamenti a conguaglio, indicatore aggiornato con cadenza trimestrale.	AR	07_2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%											3



INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7	col.	cod.	Pesi effettivo	Pesi Scost. Vs Budget	Pesi Scost. Vs Anno Prec.	% Peso Scost. Vs Budget su sezione	% Peso Scost. Vs Anno prec su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rappr.
						REDDITO DI CITTADINANZA	AS	07_E	50,00%	50,00%	0,00%	1,88%	0,00%							3
						% DEFINITO PRESTAZIONI A SOSTEGNO DELLA MATERNA E FAMILIARITÀ	AT	07_D	50,00%	50,00%	100,00%	1,88%	3,75%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3	
						INDICATORE DI QUALITÀ INCLUSIONE SOCIALE, CREDITO E WELFARE	AU		8,00%	8,00%	8,00%	4,00%	4,00%							3
						INDICE INVALIDITÀ CIVILE	AV		70,00%	70,00%	70,00%	2,80%	2,80%							3
						PENSIONI INCV (prima e seconda istanza) % ENTRO 120 GIORNI	AH	09_1	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,70%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3	
						TEMPO INTERNO DI LIQUIDAZIONE INCV	AX	09_A	30,00%	30,00%	25,00%	0,84%	0,70%	SI	1,9	0,10	2,00	10%	3	
						% DOMANDE INCV ACCOLTE SU RESAME E RICORSO	AY	09_B	30,00%	30,00%	25,00%	0,84%	0,70%	inv	SI	5%	100,00%	0,00%	5%	3
						GIACENZA PONDERATA RICOSTITUZIONI PRODOTTI ASSISTENZIALI	AZ	09_E	40,00%	40,00%	25,00%	1,12%	0,70%	inv	SI	1,05	200,0	1,0	0,05	3
						INDICE ASSEGNI SOCIALI	BA		20,00%	20,00%	20,00%	0,80%	0,80%							3
						T.M. DEFINIZIONE	BB	09_C	50,00%	50,00%	50,00%	0,40%	0,40%	inv						3
						DOMANDE ACCOLTE RICORRERE SU TOTALE ACCOLTE	BC	09_D	50,00%	50,00%	50,00%	0,40%	0,40%	inv	SI	5%	100,00%	0,00%	5%	3
						INDICE CREDITO E WELFARE	BD		10,00%	10,00%	10,00%	0,40%	0,40%							1
						% TEMPO SOGLIA 60 GG PICCOLI PRESTITI	BE	10_7	70,00%	70,00%	70,00%	0,28%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	1	
						% TEMPO SOGLIA 90 GG PRESTITI PLURIENNALI	BF	10_11	30,00%	30,00%	30,00%	0,12%	0,12%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	1	
						INDICATORE DI QUALITÀ POLI SPECIALISTICI	BG		4,00%	4,00%	4,00%	2,00%	2,00%							2
						INDICE PENSIONI FONDI SPECIALI	BH		100,00%	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%							2
						COEFFICIENTE PONDERATO PENSIONI FONDI SPECIALI	BI	10_4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	SI	1,9	0,1	2	0,10	2	
						GIACENZA PONDERATA RICOSTITUZIONI FONDI SPECIALI	BJ	10_C	100,00%	100,00%	50,00%	2,00%	1,00%	inv	SI	1,05	200	1	0,05	2
						PENSIONI CONV. INTERNAZ. (prima e seconda istanza) % ENTRO 120 GIORNI	BK	10_3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2
						INDICATORE GESTIONE PDAP	BL		11,00%	11,00%	11,00%	5,50%	5,50%							1
						INDICE PENSIONI PUBBLICHE	BM		70,00%	70,00%	70,00%	3,85%	3,85%							1
						TEMPO PRIMO PAGAM. PONDERATO - PENSIONI REVERS. INDIR.	BN	10_B	50,00%	50,00%	50,00%	1,93%	1,93%	SI	1,43	0,1	1,5	0,08	1	
						TEMPO PRIMO PAGAM. PONDERATO - PENSIONI CON ANTICIPA DMA	BO	10_A	50,00%	50,00%	50,00%	1,93%	1,93%	SI	1,43	0,1	1,5	0,08	1	
						INDICE PREVIDENZA	BP		30,00%	30,00%	30,00%	1,65%	1,65%							1
						INDICATORE PONDERATO TRF/TFS		10_D	100,00%	100,00%	100,00%	1,65%	1,65%							
						INDICATORE RICORSI GIUDIZIARI	BS		4,00%	4,00%	4,00%	2,00%	2,00%							1
						INDICE ISTRUTTORIA RICORSI	BT		50,00%	50,00%	50,00%	1,00%	1,00%							2
						% RICORSI ISTRUITI DA U.O./RICHIESTE TRASMESSE ALLE U.O.	BU	4_4	50,00%	50,00%	50,00%	0,50%	0,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2	
						% TEMPO SOGLIA 20 GG ISTRUTTORIA RICORSI	BV	4_5	50,00%	50,00%	50,00%	0,50%	0,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2	
						INDICE GESTIONE SENTENZE	BW		50,00%	50,00%	50,00%	1,00%	1,00%							2
						% TEMPO SOGLIA 10 GG PRESA IN CARICO ESECUZIONE PROVVEDIMENTO GIURISDIZIONALE	BX	44_1	20,00%	20,00%	20,00%	0,20%	0,20%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2	

INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7	col.	cod.	Pesi effettive	Pesi Scost. Vs Budget	Pesi Scost. Vs Anno Prec.	% Peso Scost. Vs Budget su sezione	% Peso Scost. Vs Anno prec su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rappr.			
						% TEMPO SOGLIA 30 GG ESECUZIONE OMOLOGHE/SENTENZE COAO	Dalla procedura SISCOM - settori CD e AD - si è rilevata percentuale delle richieste di liquidazione chieste entro 30 gg dalla data di inizio richiesta (in caso di richieste plurime si è presa a riferimento la data dell'ultima liquidazione). Calcolo: - n. richieste di liquidazione chieste entro 30 gg / n. totale delle richieste di liquidazione inviate dall'area legale. I dati e i montante dall'inizio dell'anno.	BY	44_B	40,00%	40,00%	40,00%	0,40%	0,40%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% TEMPO SOGLIA 30 GG ESECUZIONE OMOLOGHE/SENTENZE INV. CIV.	Dalla procedura SISCOM - settori AI e C - si è rilevata percentuale delle richieste di liquidazione chieste entro 30 gg dalla data di inizio richiesta (in caso di richieste plurime si è presa a riferimento la data dell'ultima liquidazione). Calcolo: - n. richieste di liquidazione chieste entro 30 gg / n. totale delle richieste di liquidazione pervenute. I dati e i montante dall'inizio dell'anno.	BZ	44_C	40,00%	40,00%	40,00%	0,40%	0,40%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICATORE QUALITA' AREE FLUSSI	Calcolo: - media ponderata "indicatore di qualità anagrafi. Flussi - accertamento e gestione del credito" con valore "Indicatore di qualità verifica documentale" (peso 12,5%) e con "Indicatore Vigilanza appettive (12,5%)	CA	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%								2		
						INDICATORE DI QUALITA' ANAGR.FLUSSI - ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	Calcolo: - media ponderata con i pesi % degli indicatori "qualità anagrafica e flussi", "accertamento e gestione del credito"	CB	85,00%	75,00%	82,00%	18,75%	20,50%								2		
						INDICATORE DI QUALITA' ANAGRAFICA E FLUSSI	Calcolo: - media ponderata con i pesi % degli indicatori qualità delle aree di gestione dei flussi "Indicatore aziende", "Indicatore lav. aut."	CC	50,00%	50,00%	50,00%	9,38%	10,25%								2		
						INDICE AZIENDE	Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori "DM su aziende attive", "INDICE ISCRIZIONI", "EVIDENZE PONDERATE" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	CD	80,00%	80,00%	80,00%	7,50%	8,20%									2	
						% DM SU AZIENDE ATTIVE (posizioni contribuite)	Dalla procedura NDR - sono state rilevate, per i mesi dell'anno in corso, le denunce DM pervenute ed il numero delle aziende attive. Calcolo: rapporto tra 2, n. denunce pervenute nei mesi (NUMERATORE) e la 2, n. aziende attive nei mesi (DENOMINATORE)	CE	12_1	35,00%	35,00%	35,00%	2,63%	2,87%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE ISCRIZIONI	Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori "% TEMPO SOGLIA 7 GG SU TUTTE LE VARIAZIONI" (66%), (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	CF	15,00%	15,00%	15,00%	1,13%	1,23%									2	
						% TEMPO SOGLIA 3 GG ISCRIZIONI SENZA RETRODATAZIONE	Dalla procedura "Iscrizioni Aziende" si è rilevato il numero di domande d'iscrizione (046010), senza problemi di retrodatazione validate entro 3 gg dalla data di protocollazione della domanda d'iscrizione ed il numero totale delle domande d'iscrizione senza problemi di retrodatazione validate. Calcolo: - n. domande d'iscrizione validate nei tre gg dalla data di protocollazione della domanda d'iscrizione / numero totale delle domande d'iscrizione senza problemi di retrodatazione validate. Vengono neutralizzati i giorni festivi e misurate soltanto le domande di iscrizioni non validate in automatico dalla procedura	CG	12_A	30,00%	30,00%	30,00%	0,34%	0,37%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% TEMPO SOGLIA 7 GG SU TUTTE LE VARIAZIONI	Dalla procedura "Iscrizioni Aziende" si è rilevato il numero di tutte le domande di variazioni (046032 046034 046038 046040 per 046032 le sole variazioni con retrodatazione e "Slog 1" validate entro 7 gg dalla protocollazione della domanda di variazioni ed il numero totale delle domande di variazioni validate. Calcolo: numero di domande di variazioni validate / numero totale delle domande di variazioni validate. Vengono neutralizzati i giorni festivi e misurate soltanto le domande di variazioni validate dalla presentazione della domanda. Sono misurate soltanto le domande di variazioni non validate in automatico dalla procedura	CH	12_E	70,00%	70,00%	70,00%	0,79%	0,86%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE AZIENDE EVIDENZE ANAGRAFICA E FLUSSI (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)		CR	50,00%	50,00%	50,00%	3,75%	4,10%								2		
						EVIDENZE PONDERATE AF	Fonte Eweb CALCOLO: Numeratore: numero totale di evidenze giacenti, ponderato per i coefficienti (messaggio 7802018); Denominatore: Totale aziende attive in carico alla sede. L'indicatore assegna valori tanto più performanti quanto più basso è il coefficiente ponderato EVIDENZE RILEVATE: vedi combinato disposto messaggi 7802018; 29002018; 12822019	CS	12_T	100,00%	100,00%	100,00%	3,75%	4,10%	inv							2	
								CT		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2		
								CV		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2		
								CW		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2		
						INDICE LAV AUT	Calcolo: - trasformazione in numero indice "indice ripartito art/com" (42,86%) ed "indice emesso pagato" (57,14%)	CW	20,00%	20,00%	20,00%	1,88%	2,05%									2	
						INDICE RIPARTITO ART. / COAM.	Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori: "Ripartito contributi autonomi fissi % anno corrente", "Ripartito contributi autonomi fissi anno precedente", "Ripartito contributi autonomi perc. % anno corrente", "Ripartito contributi autonomi perc. anno precedente" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) e la 2, n. aziende attive. Si precisa che: fino a giugno 2007 per anno precedente si intende l'anno 2005, per anno corrente si intende l'anno 2006, da luglio 2007 i termini "anno precedente" e "anno corrente" sono da intendersi nel loro reale significato.	CX	40,00%	40,00%	40,00%	0,75%	0,82%										2
						REPARTITO CONTRIBUTI ART/COM - FISSI - ANNO PRECEDENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo dei flussi contributivi fissi ripartiti nel mese di competenza relativi all'anno precedente artigiani e commercianti. - l'importo dei flussi contributivi contabilizzati nel mese di competenza relativi all'anno precedente artigiani e commercianti. Calcolo: - I importi totali modelli riparti / I importi totali modelli contabilizzati (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno	CY	13_1	25,00%	25,00%	25,00%	0,19%	0,21%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						REPARTITO CONTRIBUTI ART/COM - FISSI - ANNO CORRENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo dei flussi contributivi fissi ripartiti nel mese di competenza relativi all'anno in corso artigiani e commercianti. - l'importo dei flussi contributivi contabilizzati nel mese di competenza relativi all'anno in corso artigiani e commercianti. Calcolo: - importo totale modelli riparti / importo totale modelli contabilizzati (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno	CZ	13_2	25,00%	25,00%	25,00%	0,19%	0,21%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						REPARTITO CONTRIBUTI ART/COM - PERC. - ANNO PRECEDENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo dei flussi contributivi a percentuale ripartiti nel mese di competenza relativi all'anno precedente artigiani e commercianti. - l'importo dei flussi contributivi contabilizzati nel mese di competenza relativi all'anno precedente artigiani e commercianti. Calcolo: - I importi totali modelli riparti / I importi totali modelli contabilizzati (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno	DA	13_3	25,00%	25,00%	25,00%	0,19%	0,21%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						REPARTITO CONTRIBUTI ART/COM - PERC. - ANNO CORRENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo dei flussi contributivi a percentuale ripartiti nel mese di competenza relativi all'anno in corso artigiani e commercianti. - l'importo dei flussi contributivi contabilizzati nel mese di competenza relativi all'anno in corso artigiani e commercianti. Calcolo: - importo totale modelli riparti / importo totale modelli contabilizzati (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno	DB	13_4	25,00%	25,00%	25,00%	0,19%	0,21%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE PAGATO EMESSE ART./COAM.	Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori: "% emesso/pagato anno corrente", "emesso/pagato anno precedente" autonomi (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) - media degli indici. Si precisa che: fino a giugno 2007 per anno precedente si intende l'anno 2005, per anno corrente si intende l'anno 2006, da luglio 2007 i termini "anno precedente" e "anno corrente" sono da intendersi nel loro reale significato.	DF	60,00%	60,00%	60,00%	1,13%	1,23%									2	
						% PAGATO / EMESSE ART/COM - ANNO PRECEDENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo totale dei modelli emessi per i flussi contributivi fissi artigiani e commercianti per l'anno precedente. - l'importo totale dei modelli pagati, controbilanciati fissi artigiani e commercianti per l'anno precedente. Calcolo: - importo totale modelli pagati / importo totale modelli emessi (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	DG	13_6	50,00%	50,00%	50,00%	0,56%	0,62%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% PAGATO / EMESSE ART/COM - ANNO CORRENTE	Dalla procedura ARTICO, si è rilevato: - l'importo totale dei modelli emessi per i flussi contributivi fissi artigiani e commercianti per l'anno in corso. - l'importo totale dei modelli pagati, controbilanciati fissi artigiani e commercianti per l'anno in corso. Calcolo: - importo totale modelli pagati / importo totale modelli emessi (%). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	DH	13_7	50,00%	50,00%	50,00%	0,56%	0,62%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICATORE DI QUALITA' ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	Calcolo: - trasformazione in numeri indice de "INDICE DILAZIONI AMMINISTRATIVE" (82,69%), "INDICE AZIENDE" (48,07%), "INDICE GESTIONE PUBBLICA" (8,62%)	DK	50,00%	50,00%	50,00%	9,38%	10,25%									2	
						INDICE DILAZIONI AMMINISTRATIVE	Calcolo: - trasformazione in numeri indice degli indicatori "% TEMPO SOGLIA 5 GG DA DATA PRESENTAZIONE", "% TEMPO SOGLIA 15 GG DA DATA SCADENZA", "% DILAZIONI SENZA VERSAMENTO AZIENDE" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) - media aritmetica dei numeri indice	DL	10,00%	10,00%	0,00%	0,54%	0,00%									2	
						% TEMPO SOGLIA 5 GG DA DATA PRESENTAZIONE A DATA EMISS. PA - AZIENDE	Dalla procedura di gestione delle dilazioni amministrative Aziende si rileva: il n. delle dilazioni definite nel periodo di competenza con emissione piano di ammortamento definitivo entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione sul totale delle dilazioni definite nel periodo di competenza con emissione del piano di ammortamento definitivo. Calcolo: - n. dilazioni definite con emissione piano di ammortamento definitivo entro 5 gg / n. totale dilazioni definite con emissione del piano di ammortamento definitivo.	DM	14_A	35,00%	35,00%	35,00%	0,33%	0,00%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% TEMPO SOGLIA 15 GG DA DATA PRESENTAZIONE PA A CONFERMANNO SOTTOSCRIZIONE - AZIENDE	Dalla procedura di gestione delle dilazioni amministrative Aziende si rileva: il n. delle dilazioni definite nel periodo di competenza con emissione piano di ammortamento definitivo (confermato o annullato) entro 15 giorni sul totale delle dilazioni definite nel periodo di competenza con emissione del piano di ammortamento definitivo. Calcolo: - n. dilazioni definite con emissione piano di ammortamento definitivo confermate e non sottoscritte dal contribuente entro 15 gg / n. totale dilazioni definite con emissione del piano di ammortamento definitivo.	DN	14_B	35,00%	35,00%	35,00%	0,33%	0,00%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% DILAZIONI SENZA VERSAMENTO NEGLI ULTIMI 3 MESI/TOTALE DL IN CORSO - AZIENDE	Dalla procedura NRC viene rilevato: - numeratore = dilazioni in corso senza versamenti da almeno tre mesi alla data dell'ultimo giorno del mese/anno già concluso (es. mese rilevazione agosto 2016 verranno conteggiate le dilazioni in corso senza versamenti da almeno tre mesi alla data del 31 luglio 2016. NRC NRC. Alert) con esclusione delle dilazioni con fase "Dischiaro pagamento ultimato", le dilazioni con esclusione anticipata pagate (invece del solito), le dilazioni con saldo contabile (versamenti-dovuti) compreso tra -12 e 9999999999, le dilazioni per le quali la data di scadenza della prima rata si colloca all'interno del periodo di riferimento. - denominatore = dilazioni in corso alla data dell'ultimo giorno del mese/anno già concluso (es. del agosto 2016 verranno conteggiate le dilazioni in corso alla data del 31 luglio 2016). Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max. 200).	DO	14_C	30,00%	30,00%	30,00%	0,28%	0,00%		SI	5%	100,00%	0,00%	5%	2		
						INDICE AZIENDE GEST. CRED.	Calcolo: trasformazione in numero indice degli indicatori "Evidenze Ponderate" (40%), DSO (15%) "Posizioni AVA Formali" (25%) "Ritardi penali" (10% ciascuno dei due indicatori) (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	DY	70,00%	70,00%	70,00%	6,56%	7,18%									2	
						INDICE AZIENDE EVIDENZE ACCERTAMENTO E GESTIONE DEL CREDITO	(cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	DZ	60,00%	60,00%	60,00%	3,94%	4,31%									2	
						EVIDENZE PONDERATE AGC	Fonte Eweb CALCOLO: Numeratore: numero totale di evidenze giacenti, ponderato per i coefficienti (messaggio 7802018); Denominatore: Totale aziende attive in carico alla sede. L'indicatore assegna valori tanto più performanti quanto più basso è il coefficiente ponderato EVIDENZE: vedi combinato disposto messaggi 7802018; 29002018; 12822019	EA	12_U	100,00%	100,00%	100,00%	3,94%	4,31%	inv							2	
						% DEFINITO SU TOTALE POSIZIONI AVA IN STATO FORNITO	Fonte: verifica web: codice modello: 46888 CALCOLO Numeratore Totale definito 1 e 2 (Numero AVA estati con inserimento data; Numero AVA registrati con stato di consegna negativo); Denominatore: Totale posizioni (carico di lavoro) - Totale definite 3 (Numero AVA, causa da batch)	EP	21_E	25,00%	25,00%	25,00%	1,64%	1,79%								2	
						ILLECITI PENALI AZ. DM (DEFINITI SU PERVENUTO + G.I.)	Fonte PROCEDURA VERIFICA WEB Si rileva: - il definito del modello 046882 - il pervenuto 1, il pervenuto 2 e la Giac. iniziale - Calcolo: definito/pervenuto 1 + pervenuto 2 + Giac. iniziale. (messaggio 2746 e 29002018)	ER	21_3	15,00%	15,00%	15,00%	0,98%	1,08%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE GESTIONE PUBBLICA	Calcolo: trasformazione in numero indice degli indicatori "% ENTI INADEMPENTI / TOTALE ENT" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	EV	16,00%	16,00%	25,00%	1,50%	2,56%									1	
						% ENTI INADEMPENTI / TOTALE ENTI	Fonte: Procedura ENTI INADEMPENTI Numeratore: numero di enti per i quali esiste almeno un'adempienza da lavorare alla data di rilevazione; Denominatore: numero totale di enti in carico alla struttura produttiva per le nature giuridiche di cui al msg. 1932/2017 Verranno infatti misurate soltanto le posizioni che saranno messe a disposizione delle strutture di produzione entro il 31 luglio dell'anno in corso. Le posizioni pervenute dal 1 agosto saranno conteggiate nell'anno successivo a quello di invio. (Messaggio 70_20120)	EW	21_H	20,00%	20,00%	20,00%	0,30%	0,51%	inv		SI	5%	100,00%	0,00%	5%	1	
						% DEFINITO ECA ANNUALI E MENSILI	Fonte: Procedura SMP Numeratore: Definito codice modello 850/00 + Definito (codici modello 810/00 + 820/00) 4 Denominatore: Carico di lavoro (codici modello 850/00 + 860/00) + Carico di lavoro (codici modello 810/00 + 820/00) 4 (Messaggio 70_20120)	EW	21_1	20,00%	20,00%	20,00%	0,30%	0,51%		SI	5%	100,00%	0,00%	5%	1		
						% DEFINITO REGOLARIZZAZIONI	Fonte: Procedura SMP codice modello 790/10 + 790/11 Numeratore: totale definito dei due modelli Denominatore: carico di lavoro (genza iniziale+tot. Pervenuto) dei due modelli (Messaggio 70_20120)	EW	21_L	30,00%	30,00%	30,00%	0,45%	0,77%		SI	5%	100,00%	0,00%	5%	1		
						% NOTE DI DEBITO CON CONTESTAZIONE ACCOLTA	Fonte: Procedura SMP codice modello 790/11 + 790/10 Numeratore: Definito 2 codice modello 790/11 Denominatore: Definito 1 codice modello 790/10 (Messaggio 70_20120)	EW	21_M	30,00%	30,00%	30,00%	0,45%	0,77%	inv		SI	5%	100,00%	0,00%	5%	1	
						INDICE AGR	Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min. 10, max. 200).																
						ILLECITI PENALI AZ. AGR. (DEFINITI SU PERVENUTO + G.I.)	Fonte PROCEDURA VERIFICA WEB Si rileva: - il definito del modello 046822 - il pervenuto 1, il pervenuto 2 e la Giac. iniziale - Calcolo: definito/pervenuto 1 + pervenuto 2 + Giac. iniziale (messaggio 2746 e 29002018) (messaggio 2746 e 29002018 e 48132018)	FD	23_4	100,00%	100,00%	100,00%	0,38%	0,51%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICATORE AREA CONTABILE	Media dei numeri indice GPAS099 e GPAS1099	FJ		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									
						INDICE GPAS2099	Calcolo: trasformazione in numero indice degli indicatori "% SALDO ANNO IN CORSO / SALDO ANNO PRECEDENTE", "% GPAS2099 - % PNL ANNO IN CORSO / % PNL ANNO PRECEDENTE", "% GPAS2099 - % PNL ANNO IN CORSO / % PNL ANNO PRECEDENTE ANNO CORRENTE + SALDO ANNO PRECEDENTE" (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) - media dei numeri indice di cui sopra	FK		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								2	



INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7	col.	cod.	Pesi effettivo	Pesi Scost. Vs Budget	Pesi Scost. Vs Anno Prec.	% Peso Scost. Vs Budget su sezione	% Peso Scost. Vs Anno prec su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rappr.		
						% TEMPO SOGLIA CASSETTI BIDIREZIONALI AZIENDE CON DIPENDENTI, RAPPORTI LD E SETTORE AGRICOLO 10 GIORNI	HA	50_2	10,00%	10,00%	10,00%	0,36%	0,42%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: Procedura di gestione Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti Calcolo: Questi definiti entro 10 giorni dall'invio su Totale questi definiti, oltre a questi aperti e scaduti (stessi "oggetti" del numeratore) Il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200). Dal calcolo del tempo soglia sono esclusi i sabati ed i festivi. Messaggio 109/2020																
						% TEMPO SOGLIA CASSETTI BIDIREZIONALI AZIENDE CON DIPENDENTI, RAPPORTI LD E SETTORE AGRICOLO 15 GIORNI	HB	50_3	10,00%	10,00%	10,00%	0,36%	0,42%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: Procedura di gestione Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti Calcolo: Questi definiti entro 15 giorni dall'invio su Totale questi definiti, oltre a questi aperti e scaduti (stessi "oggetti" del numeratore) Il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200). Dal calcolo del tempo soglia sono esclusi i sabati ed i festivi. Messaggio 109/2020																
						% TEMPO SOGLIA CASSETTI BIDIREZIONALI AZIENDE CON DIPENDENTI, RAPPORTO LD E SETTORE AGRICOLO 25 GIORNI	HC	50_4	10,00%	10,00%	10,00%	0,36%	0,42%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: Procedura di gestione Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti Calcolo: Questi definiti entro 25 giorni dall'invio su Totale questi definiti, oltre a questi aperti e scaduti (stessi "oggetti" del numeratore) Il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200). Dal calcolo del tempo soglia sono esclusi i sabati ed i festivi. Messaggio 109/2020																
						E INDICE DI GIACENZA CASSETTI BIDIREZIONALI CASSETTI BIDIREZIONALI AZIENDE CON DIPENDENTI, RAPPORTI DI LAVORO LD E SETTORE AGRICOLO	HD	50_5	60,00%	60,00%	60,00%	2,16%	2,32%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: Procedura di gestione Cassetti Bidirezionali Aziende con dipendenti Calcolo: Questi definiti entro 25 giorni dall'invio su Totale questi definiti, oltre a questi aperti e scaduti (stessi "oggetti" del numeratore) Il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200). Dal calcolo del tempo soglia sono esclusi i sabati ed i festivi. Messaggio 109/2020																
						INDICATORE DI QUALITA' CASSETTI BIDIREZIONALI ALTRE GESTIONI	HE		15,00%	15,00%	15,00%	1,80%	1,80%								2	
						Calcolo: - media ponderata dei numeri indice dei seguenti indicatori (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200) Fonte: PROCEDURA DI GESTIONE Cassetti Bidirezionali: n° messaggio 231/2018 L'indicatore di rilievo alla distribuzione dei tempi di accoglimento dei tempi di risposta ed è basato su un coefficiente di ponderazione tanto più alto quanto minore è il tempo di risposta. Il dies a quo decorre dalla data di arrivo dei quesiti e nella misurazione sono considerati tutti i prodotti. La performance sarà pertanto misurata dalla trasformazione in numero indice risultante dalla seguente formula: (2 * Fascia A + 1,5 * Fascia B + 0,8 * Fascia C + 0,2 * Fascia D) / Numero totale questi chiusi Indicatore positivo: il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						TEMPO PONDERATO DI RISPOSTA CASSETTO AUTONOME	HF	51_1	50,00%	50,00%	50,00%	0,90%	0,90%		SI	1,9	0,20	2,00	0,10		2	
						Fonte: VerificaWEB modello COB209: n° messaggi 231/2018 e 233/2019 CALCOLO: Misura, nel periodo di riferimento, il rapporto fra i quesiti definiti (Totale definito) ed il carico di lavoro (giacenza iniziale + totale pervenuto) Il numero indice, per assumere valori di eccellenza, dovrà tendere al valore 1. Indicatore positivo: il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						% DEFINITO/CARICO DI LAVORO CASSETTO AUTONOME	HG	51_2	50,00%	50,00%	50,00%	0,90%	0,90%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: VerificaWEB modello COB209: n° messaggi 231/2018 e 233/2019 CALCOLO: Misura, nel periodo di riferimento, il rapporto fra i quesiti definiti (Totale definito) ed il carico di lavoro (giacenza iniziale + totale pervenuto) Il numero indice, per assumere valori di eccellenza, dovrà tendere al valore 1. Indicatore positivo: il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						INDICATORE DI QUALITA' AGENDA APPUNTAMENTI	HK		20,00%	20,00%	20,00%	2,40%	2,40%								3	
						Fonte: Procedura di Gestione Agenda Appuntamenti: Messaggio 106/2019 modifica la formula di calcolo contenuta nel messaggio 106/2018 codici modello: AL2A09, OCB301, AL2A10 e AL2A0Q, 75U49, AL2A03, AL2A07 Calcolo: Numeratore = Definito 1 codici modello AL2A09, OCB301, AL2A10, AL2A0Q Denominatore = Definito totale 1,2,3,4,5,4,5 stessi codici modello del numeratore) - (definito 1,2,3 codici modello 75U49, AL2A03, AL2A07) Il numero indice è calcolato in modo direttamente proporzionale al valore (più è alto il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						% APPUNTAMENTI DEFINITI PRIMA DELL'INCONTRO SU TOTALE DEFINITI	HL	52_1	50,00%	50,00%	50,00%	1,20%	1,20%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3		
						Fonte: Procedura di Gestione Agenda Appuntamenti: CALCOLO: Misura, in giorni di calendario, l'intervallo intercorrente fra la richiesta di appuntamento ed il giorno di fissazione dello stesso. Il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						TEMPO MEDIO DI ATTESA APPUNTAMENTO	HM	52_2	25,00%	25,00%	25,00%	0,60%	0,60%		inv							
						Fonte: Procedura Gestione Agenda Appuntamenti: CALCOLO: Rapporta le richieste di appuntamento che non hanno trovato accoglimento, perché la tipologia di Punto In Conoscenza di riferimento era saturata, al totale delle richieste. Comprende le richieste provenienti dal canale "Contact Center" e, dopo l'innalzamento attività di sviluppo informatico, conterrà anche quelle provenienti dal Cassetto Bidirezionale Aziende con dipendenti. Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						% RICHIESTE PRENOTAZIONE RIFIutate PER INCOMPENZA SU TOTALE RICHIESTE	HN	52_3	25,00%	25,00%	25,00%	0,60%	0,60%		inv	SI	5%	100,00%	0,00%	5%	3	
						Fonte: Procedura Gestione Agenda Appuntamenti: CALCOLO: Rapporta le richieste di appuntamento che non hanno trovato accoglimento, perché la tipologia di Punto In Conoscenza di riferimento era saturata, al totale delle richieste. Comprende le richieste provenienti dal canale "Contact Center" e, dopo l'innalzamento attività di sviluppo informatico, conterrà anche quelle provenienti dal Cassetto Bidirezionale Aziende con dipendenti. Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200).																
						INDICE DI QUALITA' CUSTOMER EXPERIENCE (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)	HO		0,00%	10,00%	0,00%	1,20%	0,00%								1	
						Indice finale di soddisfazione globale dell'utente, elaborato dagli enti della rilevazione, che sarà evitata nel prossimo anno e che traduce il giudizio complessivo rilevato al termine dell'esperienza di relazione con l'istituto. Lo scostamento dall'obiettivo nazionale avrà analogo rilievo nel Sistema di misurazione e valutazione della Performance (SMP) del 2019 e sarà rilevante ai fini della misurazione della performance organizzativa dei dirigenti.																
						CUSTOMER EXPERIENCE	HP	53_1	100,00%	100,00%	100,00%	1,20%	0,00%									1
						Fonte: procedura LINEE INPS fase del 3 indicatori: Tempo soglia 30%, Giacenza 30%, Contatti Riproposti 40% (mes 008/2018) (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)																
						INDICATORE DI QUALITA' LINEE INPS	HS		30,00%	25,00%	30,00%	3,00%	3,60%									3
						Fonte: procedura LINEE INPS fase del 3 indicatori: Tempo soglia 30%, Giacenza 30%, Contatti Riproposti 40% (mes 008/2018) (cluster sedi = 100, limiti significatività 10-200)																
						TEMPO SOGLIA LINEE INPS	HT	54_1	25,00%	25,00%	25,00%	0,75%	0,90%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3		
						Gli indicatori definiti con nel messaggio 98/2018, dovranno tenere conto della produzione relativa al nuovo codice modello IC1300 Messaggio 106/2019. CALCOLO: Numeratore: Contatti riproposti, tramite qualsiasi canale, entro 15 giorni dalla data di chiusura di una precedente richiesta, da parte dello stesso utente (identificato tramite Codice Fiscale) e per la stessa tipologia. Denominatore: Totale contatti definiti Il giorno in cui il quesito perviene alla Struttura territoriale è compreso nel calcolo del tempo soglia; la festività patronale è equiparata ad un giorno lavorativo; per le richieste trasferite ad altra Struttura territoriale, il tempo soglia, per la Struttura ricevente, decorre dalla data di effettivo trasferimento.																
						LINEE GIACENTI NON SCADUTE/GIACENTI TOTALI	HU	54_2	50,00%	50,00%	50,00%	1,50%	1,80%									3
						Gli indicatori definiti con nel messaggio 98/2018, dovranno tenere conto della produzione relativa al nuovo codice modello IC1300 Messaggio 106/2019. CALCOLO: Numeratore: Contatti riproposti, tramite qualsiasi canale, entro 15 giorni dalla data di chiusura di una precedente richiesta, da parte dello stesso utente (identificato tramite Codice Fiscale) e per la stessa tipologia. Denominatore: Totale contatti definiti Il giorno in cui il quesito perviene alla Struttura territoriale è compreso nel calcolo del tempo soglia; la festività patronale è equiparata ad un giorno lavorativo; per le richieste trasferite ad altra Struttura territoriale, il tempo soglia, per la Struttura ricevente, decorre dalla data di effettivo trasferimento.																
						LINEE INPS RIPROPOSTE DOPO DEFINIZIONE DI UNA PRECEDENTE RICHIESTA	HV	54_3	25,00%	25,00%	25,00%	0,75%	0,90%		inv	SI	5%	100,00%	0,00%	5%	3	
						Il giorno in cui il quesito perviene alla Struttura territoriale è compreso nel calcolo del tempo soglia; la festività patronale è equiparata ad un giorno lavorativo; per le richieste trasferite ad altra Struttura territoriale, il tempo soglia, per la Struttura ricevente, decorre dalla data di effettivo trasferimento.																
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICACIA / EFFICACIA AREA MEDICO LEGALE	IK		5,00%	5,00%	5,00%											0
						Calcolo: - media ponderata degli indicatori sintetici di efficacia e di efficacia medico legale (vedi messaggio 105/2018 per i pesi)																
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICACIA AREA MEDICO LEGALE	IL		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%									2
						Calcolo: - media ponderata tra gli indici "Efficacia Prestazioni Assistenziali" e "Efficacia Prestazioni Previdenziali" (Vedi messaggio 105/2018 per i pesi)																
						INDICATORE EFFICACIA PRESTAZIONI ASSISTENZIALI	IM		50,00%	50,00%	50,00%	25,00%	25,00%									2
						Calcolo: - media ponderata "Indice INCVIV ATTIVITA' IN CIC" "INDICE INV CIV DI VERIFICA ORDINARIA": per i pesi vedi messaggio 105/2018, se una sezione non si attiva per mancanza di oggetti misurati il peso si ripartisce sull'altra.																
						% CONVOCAZIONI IN TEMPO UTILE PER REVISIONE L114/2014	IN	32_A	20,00%	20,00%	20,00%	5,00%	5,00%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: PROCEDURA CIC CALCOLO: Numeratore = n. convocazioni a visita per Revisione L.114/2014 effettuate entro il mese di scadenza della prestazione economica e non economica. Denominatore = n. convocazioni a visita (prestaz. economica e non) per Revisione L.114/2014 nel periodo di osservazione. MSG. 105/2018																
						INDICE INVALIDITA' CIVILE A M. L.	IO		60,00%	60,00%	60,00%	15,00%	15,00%									2
						Calcolo: - media ponderata "Indice INCVIV ATTIVITA' IN CIC" "INDICE INV CIV DI VERIFICA ORDINARIA": per i pesi vedi messaggio 105/2018, se una sezione non si attiva per mancanza di oggetti misurati il peso si ripartisce sull'altra.																
						INDICE INCVIV ATTIVITA' IN CIC	IP		50,00%	50,00%	50,00%	7,50%	7,50%									2
						Calcolo: media degli indicatori attivi di sezione (per i pesi vedi messaggio 105/2018) (cluster reg. = 100, limiti significatività 10-200)																
						% PAZIENTI ONCOLOGICI CONVOCATI A VISITA ENTRO 15 GG	IQ	32_B	40,00%	40,00%	40,00%	3,00%	3,00%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: PROCEDURA CIC CALCOLO: (solo CIC, prime convocazioni ed aggravamenti) Numeratore = n. convocazioni a visita relative a pazienti oncologici (tutele L.80/06) effettuate entro 15 gg dalla data della domanda. Denominatore = n. totale delle convocazioni a visita relative a pazienti oncologici nel periodo osservato. MSG. 105/2018																
						% PAZIENTI NON ONCOLOGICI CONVOCATI A VISITA ENTRO 30 GG	IR	32_C	30,00%	30,00%	30,00%	2,25%	2,25%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: PROCEDURA CIC CALCOLO: (solo CIC, prime convocazioni ed aggravamenti) Numeratore = n. convocazioni a visita relative a pazienti non oncologici effettuate entro 30gg dalla data domanda. Denominatore = n. totale delle convocazioni di pazienti non oncologici del periodo. MSG. 105/2018																
						%DEFINIZIONI SU PRIMI ACCERTAMENTI ED AGGRAVAMENTI	IS	32_D	30,00%	30,00%	30,00%	2,25%	2,25%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: PROCEDURA CIC CALCOLO: (solo CIC, primi accertamenti ed aggravamenti) Numeratore = n. verbali definiti su visita, agli atti, sospese per ulteriori accertamenti, nonché le posizioni con assenza a visita registrate e qualificate Med. Denominatore = n. totale delle domande pervenute nel periodo di osservazione. MSG. 105/2018																
						INDICE INCVIV ATTIVITA' DI VERIFICA ORDINARIA	IT		50,00%	50,00%	50,00%	7,50%	7,50%									2
						Calcolo: media degli indicatori attivi di sezione (per i pesi vedi messaggio 105/2018) (cluster reg. = 100, limiti significatività 10-200)																
						% VISITE DIRETTE EFFETTUATE ENTRO 30 GG DALLA DATA DELLA SOSPENSIONE	IU	32_E	40,00%	40,00%	40,00%	3,00%	3,00%		SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						Fonte: PROCEDURA INCVIV2010 CALCOLO: (solo non CIC, compresi aggravamenti) Numeratore = n. visite dirette effettuate nei 30 gg dalla data sospensione a verbale definito, ovvero 30 gg tra la data di sospensione e la data di visita effettiva a verbale definito. Denominatore = totale delle visite dirette effettuate nel periodo di riferimento a verbale definito. MSG. 105/2018																
						% VERBALI DEFINITI IN SILENZIO-ASSENSO SU TOTALE VERBALI DEFINITI	IV	36_3	40,00%	40,00%	40,00%	3,00%	3,00%		inv	SI	5%	0,00%	100,00%	5%	2	
						Fonte: PROCEDURA INCVIV2010 P = Verbal ASL (sia telematici, che cartacei) scaduti per Silenzio Assenso. E = Verbal INPS scaduti per Silenzio Assenso (sono esclusi i verbali in silenzio assenso della CMS). A = Verbal definiti INCVI per assenza dei termini. CALCOLO: (D+E) su (A+D+E). Indicatore negativo: il numero indice è calcolato in modo inversamente proporzionale al valore (più è basso il valore, maggiore è il numero indice corrispondente: min.10, max.200). MSG. 105/2018																
						% PRESENZA MEDICI INPS VISITE CMI	IW	36_1	20,00%	20,00%	20,00%	1,50%	1,50%		SI	95%	0,00					

INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7	col.	cod.	Pesi effettivo	Pesi Scost. Vs Budget	Pesi Scost. Vs Anno Prec.	% Peso Scost. Vs Budget su sezione	% Peso Scost. Vs Anno prec su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rappr.	
						% PARERI SU CTU DEFINITIVE PREST. ASSISTENZIALI	FB	32_H	20,00%	20,00%	20,00%	1,00%	1,00%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICATORE EFFICACIA PRESTAZIONI PREVIDENZIALI	JC		50,00%	50,00%	50,00%	25,00%	25,00%							3	
						INDICE ACCERTAMENTI PREVIDENZIALI	JD		65,00%	65,00%	65,00%	16,25%	16,25%							3	
						INVALIDITÀ ED INABILITÀ % CON FASE SANITARIA ENTRO 30 GG	JE	34_1	40,00%	40,00%	40,00%	6,50%	6,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3		
						% VISITE PREVENTIVE INVALID. CON FASE SANITARIA ENTRO 30 GG	JF	32_I	15,00%	15,00%	15,00%	2,44%	2,44%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3		
						% ACCERTAMENTI CONFERMA ASSEGNO ORD. INV. SU VISITA/TOTALE DEFINITO	JG	32_J	25,00%	25,00%	25,00%	4,08%	4,08%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	3		
						% RICORSI ACCOLTI SU RICORSI PRESENTATI	JH	34_4	20,00%	20,00%	20,00%	3,25%	3,25%	inv	SI	5%	100,00%	0,00%	5%	3	
						% ACCERTAMENTI PER NASPI CON FASE SANITARIA ENTRO 30 GG	JI	32_K	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							3	
						INDICE PARERI E ATTIVITÀ PERITALI PRESTAZIONI PREVIDENZIALI	JJ		20,00%	20,00%	20,00%	5,00%	5,00%							2	
						% PARERI DI AUTOTUTELA O RESISTENZA SU ISTANZE ATPO PREST. PREVIDENZIALI	JK	32_L	30,00%	30,00%	30,00%	1,50%	1,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% CTP/CTU PREST. PREVIDENZIALI	JL	34_3	20,00%	20,00%	20,00%	1,00%	1,00%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% OSSERVAZIONI CTP SU CTU PREST. PREVIDENZIALI	JM	32_M	30,00%	30,00%	30,00%	1,50%	1,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% PARERI SU CTU DEFINITIVE PREST. PREVIDENZIALI	JN	32_N	20,00%	20,00%	20,00%	1,00%	1,00%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE GESTIONE MALATTIA	JO		15,00%	15,00%	15,00%	3,75%	3,75%							2	
						% CERTIFICATI UTILI ESAMINATI ENTRO FINE PRON. SU CERTI UTILI	JP	32_O	20,00%	20,00%	20,00%	0,75%	0,75%							2	
						% CERTIFICATI ESAMINATI SU CARICO DI LAVORO	JQ	32_P	20,00%	20,00%	20,00%	0,75%	0,75%							2	
						% MANCANZA GIUSTIFICAZIONI SU TOTALE GIUSTIFICAZIONI DEFINITE	JR	32_18	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							3	
						% VMC DOM. DUFF. CON IDONEITÀ SU VMC DOM. DUFFICIO EFFETTUATE	JS	32_15	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							3	
						% QUESTIONARI ASI INVATI SU CERTIF. TRASMESSI	JT	32_9	15,00%	15,00%	15,00%	0,56%	0,56%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% QUESTIONARI ASI CON RT SU TOTALE QUEST. INVATI	JU	32_10	15,00%	15,00%	15,00%	0,56%	0,56%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% PRIM ACCERTAMENTI RISCHIO TBC CON FASE SANITARIA ENTRO 30 GG	JV	32_Q	30,00%	30,00%	30,00%	1,13%	1,13%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICACIA AREA MEDICO LEGALE	JW		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%							2	
						VAL. OMOG. PREST. ASSIST. E PREV. SU PERS. AREA MEDICO-LEGALE	JX	32_S	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	50,00%								2
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICACIA AREA LEGALE	JY		5,00%	5,00%	5,00%									0	
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICACIA AREA LEGALE	JZ		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%							2	
						INDICATORE EFFICACIA RECUPERO CREDITI	KA		30,00%	30,00%	30,00%	15,00%	15,00%							2	
						INDICE AZIONI SURROGATORE	KB		100,00%	100,00%	100,00%	15,00%	15,00%							2	
						% N. AZIONI DEFINITE / CARICO DI LAVORO (PERN+GMC INZ)	KC	39_6	50,00%	50,00%	50,00%	7,50%	7,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE AZIONI PAGATE IN PRECONTENZIOSO	KD		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2	
						% N. AZIONI PAGATE IN PRECONTENZIOSO / N. AZIONI DEFINITE	KE	39_7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2	
						% V. AZIONI PAGATE IN PRECONTENZIOSO / V. AZIONI DEFINITE	KF	39_8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2	
						V. AZIONI CHISE PER PAGAMENTO / N. AZIONI SURROGATORE CHISE PER PAGAMENTO	KG	39_3	50,00%	50,00%	50,00%	7,50%	7,50%							2	
						INDICATORE EFFICACIA CONTENZIOSO	KK		70,00%	70,00%	70,00%	35,00%	35,00%							2	
						INDICE COSTITUZIONI	KL		50,00%	50,00%	50,00%	17,50%	17,50%							2	
						% COSTITUZIONI TELEMATICHE/TOTALE COSTITUZIONI	40_B		20,00%	20,00%	20,00%	3,50%	3,50%							2	
						% COSTITUZIONI IN GIUDIZIO	KM	40_3	40,00%	40,00%	40,00%	7,00%	7,00%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% COSTITUZIONI TEMPESTIVE SU TOTALE COSTITUZIONI RP	KN	41_5	40,00%	40,00%	40,00%	7,00%	7,00%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% RICORSI ISTRUITI DA U.O./RICHESTE TRASMESSE ALLE U.O.	KO	40_4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							2	

INTESTAZIONI E COMMENTI DEL CRUSCOTTO

1	2	3	4	5	6	7		col.	cod.	Pesi effettivo	Pesi Scost. Vs Budget	Pesi Scost. Vs Anno Prec.	% Peso Scost. Vs Budget su sezione	% Peso Scost. Vs Anno prec su sezione	tipo calcolo	Clausola ottimale	Valore Ottimale	Valore peggiore	Valore Massimo	5%	Tipo Rappr.	
						% TEMPO SOGLIA 20 GG ISTRUTTORIA RICORSI	Dalla procedura SISCO-CO - settore CO - sono stati rilevati: - il n. delle richieste di istruttoria inviate alle linee di servizio/Unità organizzative dall'area legale per cause di CO e n. delle istruttorie chiuse almeno 20 gg prima della data termine costituzione (in caso di richieste plurime è stata presa a riferimento la data dell'ultima richiesta). Calcolo: - n. istruttorie trasmesse almeno 20 gg prima della data termine costituzione / n. totale richieste istruttorie inoltrate dall'area legale. Il dato è a montante dall'inizio dell'anno.	KP	40_5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								2
						INDICE ESITI	Calcolo: trasformazione in numeri indice degli indicatori: "% ESITI FAVOREVOLI RUOLO ATTIVO", "% ESITI FAVOREVOLI APPELLI ATTIVI DA RUOLO ATTIVO", "% ESITI FAVOREVOLI APPELLI ATTIVI DA RUOLO PASSIVO", "% ESITI FAVOREVOLI RICONVENZIONALI E APPELLI INCIDENTALI" (cluster reg. = 100, limiti significatività 10-200) - media ponderata.	KQ		20,00%	20,00%	20,00%	7,00%	7,00%								2
						% TOTALE ESITI FAVOREVOLI SU SENTENZE DEFINITIVE	Dalla procedura SISCO-CO si è rilevato: - n. totale degli esiti favorevoli 1°-2°-3° grado - il n. delle sentenze definite 1°-2°-3° grado (fav+svf). Calcolo %: - n. esiti favorevoli / sentenze definite (fav+svf). I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	KR	40_6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								2
						% ESITI FAVOREVOLI RUOLO ATTIVO	Dalla procedura SISCO-CO si è rilevato: - il n. totale esiti favorevoli (1°-2°-3° grado) giudizi ruolo attivo - il n. delle sentenze definite (1°-2°-3° grado) ruolo attivo (fav+svf). Calcolo %: - n. esiti favorevoli RA / sentenze definite RA (fav+svf). L'esito dei giudizi di 2° e 3° grado è attribuito alla sede di provenienza. In caso di più esiti, per lo stesso giudizio, ricadenti nel periodo di osservazione, il calcolo fa riferimento all'ultimo giudizio definito con conseguente neutralizzazione degli esiti precedenti. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	KS	40_7	50,00%	50,00%	50,00%	3,50%	3,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						% ESITI FAVOREVOLI APPELLI ATTIVI DA RUOLO ATTIVO	Dalla procedura SISCO-CO si è rilevato: - il n. esiti favorevoli appelli attivi da ruolo attivo (2° e 3° grado) - il n. appelli attivi da ruolo attivo definiti (fav+svf, 2° e 3° grado) - Calcolo %: - n. esiti favorevoli da appelli RA / n. sentenze definite da appello RA (fav+svf). L'esito dei giudizi di 2° e 3° grado è attribuito alla sede di provenienza. In caso di più esiti, per lo stesso giudizio, ricadenti nel periodo di osservazione, il calcolo fa riferimento all'ultimo giudizio definito con conseguente neutralizzazione degli esiti precedenti. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	KT	40_8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								2
						% ESITI FAVOREVOLI APPELLI ATTIVI DA RUOLO PASSIVO	Dalla procedura SISCO-CO si è rilevato: - il n. esiti favorevoli appelli attivi da ruolo passivo (2° e 3° grado) - il n. appelli attivi definiti da ruolo passivo (fav+svf, 2° e 3° grado). Calcolo %: - n. esiti favorevoli RP / n. sentenze definite da appello RP (fav+svf). Per gli esiti plurimi, il calcolo fa riferimento all'ultimo giudizio definito con conseguente neutralizzazione degli esiti precedenti. L'esito è sempre attribuito alla sede con competenza amministrativa. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	KU	40_9	50,00%	50,00%	50,00%	3,50%	3,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	2		
						INDICE GESTIONE SENTENZE	Calcolo: trasformazione in numeri indice dell'indicatore "% TEMPO SOGLIA 30 GG DA NOTIFICA DISPOSITIVO A TRASMISSIONE LINEA DI SERVIZIO" (cluster reg. = 100, limiti significatività 10-200)	KV		30,00%	30,00%	30,00%	10,50%	10,50%							1	
						TEMPO SOGLIA 30 GG TRASMISSIONE PROVVEDIMENTO COAD A LINEA DI SERVIZIO	Dalla procedura SISCO-CO - settori COAD si è rilevata la percentuale dei decreti di omologazione notificati o in seconda istanza depositati per i quali è stata richiesta la liquidazione entro 30 gg dalla data deposito o notifica. Calcolo: - n. richieste di liquidazione inoltrate entro 30 gg a Linea di servizio/Unità organizzativa competente (in caso di richieste plurime è stata presa a riferimento la data della prima richiesta) / n. totale dei decreti e delle sentenze con data notifica o deposito nel periodo di osservazione (esclusi pratiche "figlie"). Il dato è a montante dall'inizio dell'anno.	KW	41_B	100,00%	100,00%	100,00%	10,50%	10,50%	SI	95%	0,00%	100,00%	5%	1		
						INDICATORE SINTETICO DI EFFICIENZA AREA LEGALE	Calcolo: - media tra INDICATORE EFFICIENZA RECUPERO CREDITI e INDICATORE EFFICIENZA CONTENZIOSO	KX		50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%							1	
						INDICATORE EFFICIENZA RECUPERO CREDITI	Calcolo: trasformazione in numeri indice degli indicatori "VALORE OMG. ATTI LEGALI EMESSI SU PERS. AREA LEGALE" AMM.VI e AVVOCATI (cluster = 1, limite significatività = 2); media aritmetica dei numeri indice	KY		50,00%	50,00%	50,00%	25,00%	25,00%							1	
						VALORE OMG. ATTI LEGALI EMESSI SU PERS. AREA LEGALE (AMM.VI)	Da Piano Budget, si è rilevato: - valore omogeneizzato degli atti legali emessi da recupero crediti e della sussidiarietà ceduta/ricavata - presenza del Personale Amm.vo (50% del valore rilevato) dell'area legale (esclusi funzionari in cv). Calcolo: - valore omogeneizzato degli atti legali emessi / presenza personale amm.vo / n. mesi. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	KZ	40_2	50,00%	50,00%	50,00%	12,50%	12,50%							1	
						VALORE OMG. ATTI LEGALI EMESSI SU PERS. AREA LEGALE (AVVOCATI)	Da Piano Budget, si è rilevato: - valore omogeneizzato degli atti legali emessi da recupero crediti, al netto della sussidiarietà ceduta/ricavata - presenza degli Avvocati (50% del valore rilevato). Calcolo: - valore omogeneizzato degli atti legali emessi / presenza avvocati / n. mesi. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	LA	40_A	50,00%	50,00%	50,00%	12,50%	12,50%							1	
						INDICATORE EFFICIENZA CONTENZIOSO	Calcolo: trasformazione in numeri indice degli indicatori "VALORE OMG. CONTENZIOSO SU PERS. AREA LEGALE" AMM.VI e AVVOCATI (cluster reg. = 100, limiti significatività 10-200); media aritmetica dei numeri indice	LB		50,00%	50,00%	50,00%	25,00%	25,00%							1	
						VALORE OMG. CONTENZIOSO SU PERSONALE AREA LEGALE (AMM.VI)	Da Piano Budget, si è rilevato: - valore omogeneizzato dei prodotti del contenzioso area legale (costituzioni e giudizi definiti 1° e 2° grado) e della sussidiarietà ceduta/ricavata - presenza del Personale Amm.vo (50% del valore rilevato) dell'area legale (esclusi funzionari in cv). Calcolo: - valore omogeneizzato prodotti contenzioso / presenza personale amm.vo / n. mesi. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	LC	42_3	50,00%	50,00%	50,00%	12,50%	12,50%							1	
						VALORE OMG. CONTENZIOSO SU PERSONALE AREA LEGALE (AVVOCATI)	Da Piano Budget, si è rilevato: - valore omogeneizzato dei prodotti del contenzioso area legale (costituzioni e giudizi definiti 1° e 2° grado), al netto della sussidiarietà ceduta/ricavata - presenza degli Avvocati (50% del valore rilevato). Calcolo: - valore omogeneizzato prodotti contenzioso / presenza avvocati / n. mesi. I dati sono rilevati a montante dall'inizio dell'anno.	LD	42_A	50,00%	50,00%	50,00%	12,50%	12,50%							1	

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

## Valutazione della performance del personale Dirigente

### MANUALE OPERATIVO

<b>VERS.</b>	<b>Motivo</b>	<b>Modifiche</b>	<b>Redattore</b>	<b>Approvatore</b>
1.4	Prima versione	24 aprile 2017		



## Sommario

<b>SOMMARIO</b> .....	<b>2</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>PROFILI APPLICATIVI</b> .....	<b>4</b>
<b>LE FASI DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE</b> .....	<b>5</b>
1. VERIFICA E VALIDAZIONE DEGLI INCARICHI.....	6
2. VALUTAZIONE .....	11
3. VALUTAZIONE: INSERIMENTO CONTRO DEDUZIONI DA PARTE DEL VALUTATORE ....	23
4. VALUTAZIONE: GESTORE DELLE DIVERGENZE .....	24
5. IL RUOLO REFERENTE .....	30



# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

## **PREMESSA**

Il presente manuale è ad uso dei soggetti ai quali, ai sensi della determinazione presidenziale 111/2015, è demandata l'attività di valutazione del personale dirigente in carico, rispettivamente, alle Sedi del territorio regionale ed alle Direzioni centrali.

Tale manuale, inoltre, è rivolto ai referenti amministrativi che sono preposti alla validazione degli incarichi. I referenti possono essere abilitati sia dal Responsabile attraverso il sistema di Identity Management, che a seguito di specifica richiesta da inoltrare alla Direzione centrale Risorse Umane (DCRU), Area "Acquisizione, gestione giuridica e sviluppo dirigenti, professionisti e medici".

L'applicazione è disponibile nella Intranet, Servizi per i Dipendenti, link Valutazione della Performance.



## **PROFILI APPLICATIVI**

La nuova applicazione gestisce diverse tipologie di profili in relazione alle abilitazioni attivate sull'account dell'utente autenticato. I profili implementati sono i seguenti:

- Amministratore;
- Super UtenteDG;
- Referente;
- Valutatore;
- Valutato;
- Gestore Divergenze

Ogni utente che effettua l'accesso troverà, in alto a destra, un menù a tendina che riepiloga il suo profilo. Per gli utenti con più profili (ad esempio dirigenti che risultano essere in pari tempo valutatori e valutati) lo stesso menù a tendina permetterà il passaggio da un profilo all'altro.

In maniera del tutto analoga, sempre in alto a destra, il menù relativo all'anno di competenza permetterà all'utente di passare da un anno all'altro al fine di procedere con le attività legate alla valutazione.



## LE FASI DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE

Il Processo di **Valutazione Finale** è caratterizzato dagli stati, riportati di seguito, che identificano le diverse fasi caratterizzanti il processo valutativo:

1. Incarico validato;
2. Scheda inserita dal Valutatore;
3. Scheda validata dal Valutatore;
5. Scheda accettata dal Valutato senza osservazioni;
6. Scheda con osservazioni inserite dal Valutato;
7. Scheda con contro-deduzioni inserite dal Valutato;
8. Scheda accettata da Valutato con contro-deduzioni;
9. Scheda in divergenza valutativa;
10. Scheda post risoluzione divergenza valutativa;
11. Scheda finale in presa visione al Valutato dopo risoluzione divergenza;
12. Scheda visionata dal Valutato dopo risoluzione divergenza.

Il Processo di **Valutazione per Cambio Incarico** è caratterizzato dagli stati, riportati di seguito, che identificano le diverse fasi caratterizzanti il processo valutativo:

1. Incarico validato;
- 2.a Scheda inserita dal Valutatore per cambio incarico
- 3.a Scheda validata dal Valutatore per cambio Incarico;
- 4.a Scheda visionata dal Valutato per cambio Incarico;

Il Processo di **Valutazione Intermedia** è caratterizzato dagli stati, riportati di seguito, che identificano le diverse fasi caratterizzanti il processo valutativo:

1. Incarico validato;
- 2.b Scheda inserita dal Valutatore per Valutazione Intermedia
- 3.b Scheda validata dal Valutatore per Valutazione Intermedia;
- 4.b Scheda visionata dal Valutato per Valutazione Intermedia;



## 1. VERIFICA E VALIDAZIONE DEGLI INCARICHI

Seguendo il percorso indicato in premessa ed entrando sul link **Valutazione della performance**, si accede alla Home Page, riportata nella figura sottostante, su cui è possibile rilevare le voci di Menù contenenti le sezioni fruibili per ogni singolo profilo dell'utente che accede.

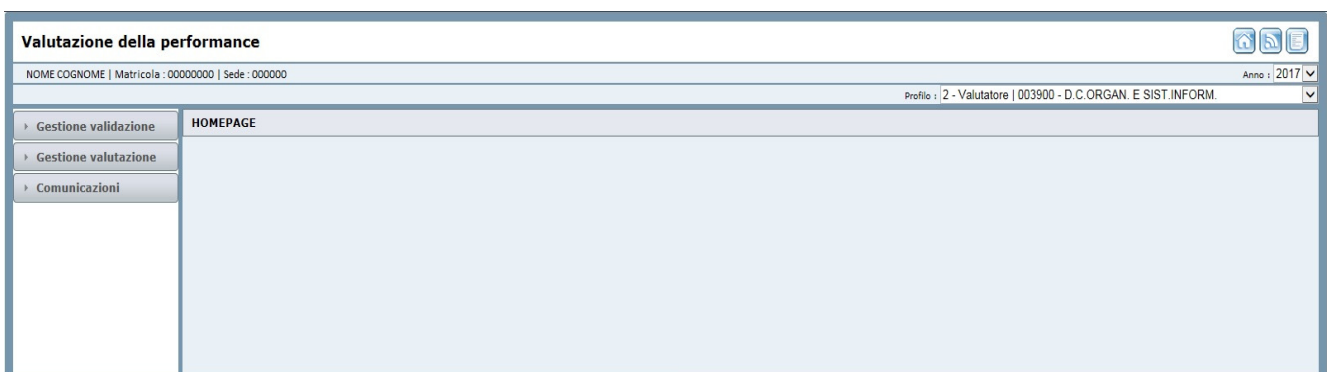


Figura 1 – Home Page

Tra queste, nella sezione “Gestione validazione”, è disponibile la funzionalità di “Validazione incarichi” che consente la visualizzazione e la successiva validazione degli incarichi per i valutati che afferiscono alla sede di competenza dell'utente autenticato.

Selezionando la funzionalità “Validazione incarichi”, sarà visualizzata la maschera che consente di ricercare il personale:

- Dirigente di prima Fascia
- Dirigente di seconda Fascia,

di cui occorre validare gli incarichi. La figura seguente riporta la funzionalità descritta:

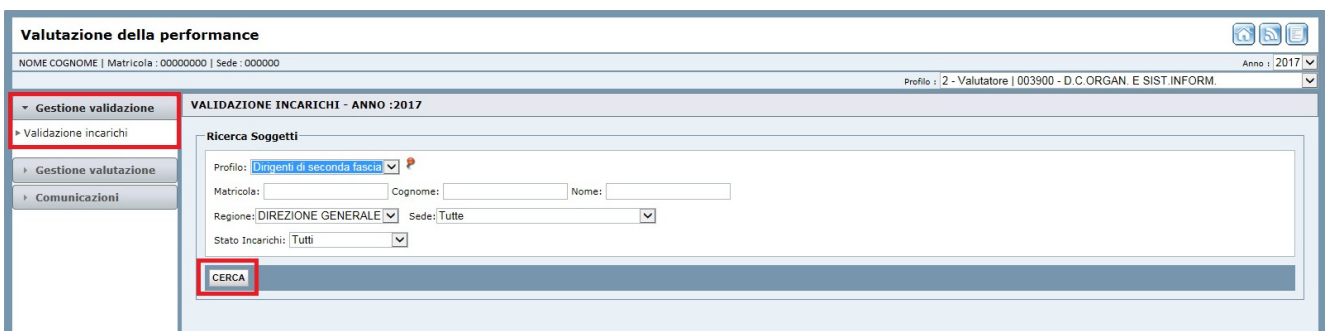


Figura 2 – Validazione degli Incarichi

Dal menù a tendina, indicato in figura, l'utente avente il ruolo “valutatore”, oppure in possesso di un profilo abilitato ad accedere alla funzionalità indicata, dovrà:



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

A) selezionare il personale d'interesse ovvero:

- Dirigenti di Prima Fascia;
- Dirigenti di Seconda Fascia;

B) cliccare sul bottone “Cerca” evidenziato in figura.

A scopo esemplificativo il profilo indicato è relativo ai “Dirigenti di seconda fascia”.

La ricerca, visualizzerà la lista dei dirigenti di competenza di cui occorre validare l'incarico, come da schermata successiva.

**Valutazione della performance**

NOME COGNOME | Matricola : 00000000 | Sede : 000000

Profilo : 2 - Valutatore | 003900 - D.C.ORGAN. E SIST.INFORM. Anno : 2017

**VALIDAZIONE INCARICHI - ANNO :2017**

Ricerca Soggetti

Profilo: Dirigenti di seconda fascia

Matricola:  Cognome:  Nome:

Regione: DIREZIONE GENERALE Sede: Tutte

Stato Incarichi: Tutti

**CERCA**

**Risultato**

Matricola	Cognome	Nome	Inizio sede	Fine sede	Incarichi	Sede	Descrizione sede	
00000001	ROSSI	MARIO	01/10/2014	28/02/2017	Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	<b>VISUALIZZA INCARICHI</b>
00000002	VERDI	GIUSEPPE	10/11/1997		Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI
00000003	BIANCHI	FRANCESCO	01/02/2017		Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI
			20/09/2010		Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI
			13/05/1991		Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI
			01/02/2017	28/02/2017	Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI
			14/07/1997		Da validare	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	VISUALIZZA INCARICHI

**Figura 3 – Validazione degli Incarichi**

È possibile circoscrivere la ricerca dei soggetti interessati utilizzando i filtri presenti sulla maschera ovvero ricercare per:

- Matricola;
- Cognome e nome;
- Stato Incarichi (Validato o da Validare);
- Regione;
- Sede.

Si evidenzia, per completezza, che gli ultimi due menù a tendina saranno popolati con un numero di voci corrispondenti al profilo dell'utente autenticato. Nello specifico, ad esempio, un utente avente



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

profilo di Direttore Regionale vedrà il menù “Regione” popolato solo dalla regione di propria competenza, mentre il menù “Sedi” sarà popolato dalle sedi che afferiscono alla Regione interessata.

Selezionando, successivamente, la voce “Visualizza Incarichi” sarà caricata la lista contenente l’incarico o gli incarichi oggetto di validazione per ogni dirigente in carico alla singola struttura.

**Ricerca Soggetti**

Profilo: Dirigenti di seconda fascia

Matricola:  Cognome:  Nome:

Regione: Tutte Sede: Tutte

Stato Incarichi: Tutti

**CERCA**

---

**Risultato**

Matricola	Cognome	Nome	Inizio sede	Fine sede	Incarichi	Sede	Descrizione sede	
00000001	Rossi	Mario	02/03/2016		Da validare	090100	ANDRIA	<b>VISUALIZZA INCARICHI</b>
00000001	Rossi	Mario	06/09/2004	01/03/2016	Da validare	098000	S.R. PUGLIA	

Attività da validare per : **Mario ROSSI** - Anno di riferimento : 2016  
Posizione attualmente in carico alla sede: 0980 - S.R. PUGLIA

---

**Lista incarichi**

Matricola	Sede	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coef	Sede attività	
	0901 - ANDRIA	02/03/2016	31/12/2016	0022	DIRETTORE PROVINCIALE	140	090100 - ANDRIA	*
	0980 - S.R. PUGLIA	01/01/2016	01/03/2016	0026	DIRIGENTE REGIONALE VICARIO	160	098000 - S.R. PUGLIA	*

**\* Incarichi non validati**

**VALIDA INCARICHI**

**Figura 4 – Validazione degli Incarichi**



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

### Ricerca Soggetti

Profilo: Dirigenti di seconda fascia

Matricola: 
 Cognome: 
 Nome:

Regione: Tutte
 Sede: Tutte

Stato Incarichi: Tutti

**CERCA**

---

### Risultato

Matricola	Cognome	Nome	Inizio sede	Fine sede	Incarichi	Sede	Descrizione sede	
00000001	Rossi	Mario	02/03/2016		Da validare	090100	ANDRIA	<b>VISUALIZZA INCARICHI</b>
00000001	Rossi	Mario	06/09/2004	01/03/2016	Da validare	098000	S.R. PUGLIA	

**Attività da validare per : Mario ROSSI - Anno di riferimento : 2016**  
 Posizione attualmente in carico alla sede: 0980 - S.R. PUGLIA

---

### Lista incarichi

Matricola	Sede	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coeff	Sede attività	
00000001	090100 - ANDRIA	01/01/2016	31/12/2016	0092	DIRETTORE REGIONALE	200	348000 - S.R. LIGURIA	*

\* Incarichi validati. E' possibile procedere alla valutazione

**VALUTAZIONE**

**Figura 5 – Validazione degli Incarichi**



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

**Ricerca Soggetti**

Profilo: Dirigenti di seconda fascia

Matricola: 00000001    Cognome:     Nome:

Regione: Tutte    Sede: Tutte

Stato Incarichi: Tutti

**CERCA**

---

**Risultato**

Matricola	Cognome	Nome	Inizio sede	Fine sede	Incarichi	Sede	Descrizione sede	
00000001	Rossi	Mario	02/03/2016		Da validare	090100	ANDRIA	<b>VISUALIZZA INCARICHI</b>
00000001	Rossi	Mario	06/09/2004	01/03/2016	Da validare	098000	S.R. PUGLIA	

Attività da validare per : **Mario ROSSI** - Anno di riferimento : 2016  
Posizione attualmente in carico alla sede: 0980 - S.R. PUGLIA

---

**Lista incarichi**

Matricola	Sede	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coeff	Sede attività	
00000001	090100 - ANDRIA	01/01/2016	31/12/2016	0092	DIRETTORE REGIONALE	200	348000 - S.R. LIGURIA	*

\* Attività non compatibile con il codice di sede

**Figura 6 – Validazione degli Incarichi**

Dall'elenco del personale da valutare, selezionando il soggetto d'interesse sarà visualizzato nella stessa pagina l'incarico da validare. L'azione di validazione si esegue selezionando il tasto "Valida Incarichi" indicato in Figura 4.

In questa fase si dovrà operare un attento controllo di tutti i dati relativi all'incarico di cui si esegue la validazione. A tal proposito, si sottolinea che i dati riportati nella presente procedura sono importati in maniera automatica dalle registrazioni effettuate nella tabella "Incarichi/Pos.Org.ve" presente nella sezione "Dati Giuridici" della procedura Vega. In caso di inesattezze e/o anomalie nei dati degli incarichi da validare, quindi, è opportuno procedere ad un controllo e all'eventuale aggiornamento delle suddette registrazioni Vega.

Si evidenzia che la didascalia contrassegnata dal carattere "\*" può apparire scritta in colori diversi in relazione ai seguenti casi:

- **"\*Incarichi non validati"**, di colore arancio e quindi da validare come indicato in Figura 4;
- **"\*Incarichi validati"**, di colore verde. In questo caso è possibile procedere alla valutazione mediante il tasto apposito, come indicato in Figura 5;
- **"\*Attività non compatibile con il codice sede"**, di colore rosso, nel qual caso occorre contattare un amministratore del sistema, come indicato in Figura 6.





## 2. VALUTAZIONE

### Per il Valutatore

L'utente avente il profilo di valutatore, previa autenticazione, avrà a disposizione tra le funzioni di menù, una sezione chiamata "Gestione Valutazione". Selezionando detta sezione, come evidenziato nella figura di seguito riportata, e successivamente cliccando sulla funzionalità "Scheda di valutazione", potrà ricercare i profili dei soggetti, di propria competenza, interessati dal processo di valutazione.

Nella fattispecie, predisponendo opportunamente, per l'anno d'interesse, i filtri di ricerca evidenziati in figura e selezionando il tasto "Cerca", potrà visualizzare la lista di tutti i soggetti da valutare. Nell'esempio riportato in figura è stato evidenziato il caso relativo alla valutazione dei dirigenti di seconda fascia.

Figura 7 – Scheda di Valutazione – Ricerca Soggetti

Matricola	Cognome	Nome	Data Inizio attività	Data Fine attività	Codice attività	Sede	Num. scheda	Stato	Totale Punteggi	Tipo Val.
00000001	ROSSI	MARIO	01/01/2017	28/02/2017	0014	003900	0	1		Visualizza Scheda
00000002	BIANCHI	FRANCESCO	01/01/2017	31/12/2017	0014	003900	0	1		Visualizza Scheda



## Figura 8 – Scheda di Valutazione – Ricerca Soggetti

La funzionalità di ricerca restituirà la lista dei soli soggetti, di pertinenza del valutatore autentificato e di cui sia stato precedentemente validato l'incarico, che costituisce l'attività oggetto del processo valutativo.

Cliccando sul link “Visualizza Scheda”, evidenziato in Figura 8, sarà visualizzata la maschera riportata nella figura sottostante.

	Matricola	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coeff	Sede	Nome sede	N.Scheda	Stato
<input checked="" type="checkbox"/>	00000001	01/01/2016	31/12/2016	0001	DIRETTORE REGIONALE	200	000001	LAZIO	0	Scheda da valutare

INDIETRO VALUTA INCARICHI

## Figura 9 – Scheda di Valutazione – Visualizza Incarichi

Il valutatore, spuntando la check-box indicata in figura, potrà procedere alla valutazione dell'incarico, selezionando il bottone “Valuta Incarichi”.

Una volta selezionato il tasto “Valuta Incarichi”, il valutatore potrà visualizzare la scheda di valutazione, riportata di seguito, e procedere con la valutazione.

In relazione alla tipologia di processo valutativo, in procedura sarà sempre disponibile la “Valutazione per Cambio Incarico”, in maniera alternativa rispetto alle altre due tipologie di valutazione di volta in volta abilitate in procedura secondo quanto indicato nelle comunicazioni della D.C.R.U.

In base al periodo considerato, quindi, e alla tipologia di valutazione attivata, ovvero:

- Valutazione per Cambio Incarico;
- Valutazione Intermedia;
- Valutazione Finale;

il sistema presenterà, rispettivamente, la scheda di valutazione relativa al processo di valutazione al momento disponibile, come riportato nella figura successiva (a scopo esemplificativo, la tipologia di valutazione abilitata è relativa alla Valutazione per Cambio Incarico).

**La scheda di valutazione potrà essere stampata, indipendentemente dalla tipologia di valutazione al momento attiva, tramite l'apposito bottone “stampa scheda” evidenziato nelle figure. La selezione di detto pulsante determina la creazione automatica del pdf della scheda ed il relativo download dello stesso sulla postazione dell'utente.**



**SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO :2016**

COGNOME :ROSSI  
 NOME :MARIO  
 MATRICOLA :000000001

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:  
 DIRETTORE REGIONALE - COEFF: 200 - SEDE: 0000001 LAZIO DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016

**Scheda di Valutazione**

AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conosce il contesto operativo e organizzativo in cui opera ed è in grado di delineare un quadro d'insieme che comprenda i vincoli, le opportunità e le relazioni che caratterizzano i fenomeni estendendo la propria visione ad ambiti più vasti di quelli definiti dal proprio ruolo o unità di appartenenza.		1 2 3 4
		Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4
		Visione strategica	Conoscere gli obiettivi e utilizzare le risorse più opportune	1 2 3 4
	2) INNOVAZIONE	E' in grado di affrontare nuove problematiche in un'ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile di relazione, di intravedere nel cambiamento un'opportunità		1 2 3 4
		Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi	1 2 3 4
Flessibilità		Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi	1 2 3 4	
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	E' in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato		1 2 3 4
		Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	E' in grado di formulare obiettivi operativi e piani di azione, di controllare il conseguimento dei risultati garantendo l'attenzione al rispetto del budget, il superamento di eventuali criticità e la valorizzazione dei contributi del gruppo di lavoro		1 2 3 4
		Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi	1 2 3 4
		Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte	1 2 3 4
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Sinergia di gruppo Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati		1 2 3 4
		Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Soddisfazione bisogni Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza		1 2 3 4
		E' in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi		1 2 3 4
		Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	Conoscenza reti ed interlocutori Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni		1 2 3 4
		Continuità delle relazioni Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne		1 2 3 4
		Affronta le situazioni con spiccato orientamento alla risoluzione del problema valorizzando e verificando, con metodo e sistematicità, l'esattezza dei dati e delle fonti informative al fine di pervenire a conclusioni efficaci		1 2 3 4
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'	Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4
		Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4
	9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	E' in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico		1 2 3 4
		Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4
		Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Assunzione di rischio Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni		1 2 3 4
E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali		1 2 3 4		
Autorevolezza		Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	
Valutazione ufficiale	Influenzamento Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni		1 2 3 4	
	Mediazione Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione		1 2 3 4	
	E' in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale		1 2 3 4	
Motivazioni Valutatore	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1 2 3 4	
	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1 2 3 4	
	Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1 2 3 4	

**Valutazione ufficiale**

**Legenda Livelli**

**Livello 1 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 2 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 3 :** Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 4 :** Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

INDIETRO STAMPA SCHEDA SALVA PER CAMBIO INCARICO SALVA E VALIDA PER CAMBIO INCARICO

Figura 10 – Scheda di Valutazione per cambio Incarico



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

Il valutatore potrà, quindi procedere con la valutazione del soggetto Valutato esprimendo il punteggio corrispondente per ogni competenza evidenziata nella scheda e per ogni indicatore.

Dopo aver compilato la scheda in ogni sua parte, ivi compresa la motivazione che ha determinato il punteggio assegnato, il valutatore potrà:

- salvare quanto appena compilato mediante la selezione del tasto “Salva per Cambio Incarico”, qualora si volesse modificare successivamente quanto espresso;
- salvare e validare la scheda mediante la selezione del tasto “Salva e valida per Cambio Incarico”, qualora si volesse finalizzare definitivamente la scheda validandola sul sistema.

In quest’ultimo caso, ovvero quando il valutatore procede con il “Salva e Valida”, al Valutatore ed al Valutato sarà spedita una mail automatica di notifica che descrive la valutazione effettuata esortando il Valutato a prenderne visione collegandosi all’applicazione.

La scheda, da questo momento è disponibile per la fase successiva da parte del Valutato.

Si evidenzia che quanto descritto in maniera esemplificativa per la “Valutazione per Cambio Incarico” va applicato anche alla:

- Valutazione Intermedia;
- Valutazione Finale;

L’intestazione della scheda evidenzierà la tipologia di valutazione al momento attiva, come illustrato nelle figure successive.



**SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO :2016**

**Descrizione incarichi**

COGNOME :ROSSI  
 NOME :MARIO  
 MATRICOLA :000000001

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:  
 DIRETTORE REGIONALE - COEFF: 200 - SEDE: 0000001 LAZIO DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016

**Scheda di Valutazione**

AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conosce il contesto operativo e organizzativo in cui opera ed è in grado di delineare un quadro d'insieme che comprenda i vincoli, le opportunità e le relazioni che caratterizzano i fenomeni estendendo la propria visione ad ambiti più vasti di quelli definiti dal proprio ruolo o unità di appartenenza		1 2 3 4
		Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4
	2) INNOVAZIONE	E' in grado di affrontare nuove problematiche in un'ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile di relazione, di intravedere nel cambiamento un'opportunità		1 2 3 4
		Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi	1 2 3 4
		Flessibilità	Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi	1 2 3 4
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	E' in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato		1 2 3 4
		Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	E' in grado di formulare obiettivi operativi e piani di azione, di controllare il conseguimento dei risultati garantendo l'attenzione al rispetto del budget, il superamento di eventuali criticità e la valorizzazione dei contributi del gruppo di lavoro		1 2 3 4
		Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi	1 2 3 4
		Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte	1 2 3 4
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Sinergia di gruppo Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati		1 2 3 4
		Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Soddisfazione bisogni Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza		1 2 3 4
		E' in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi		1 2 3 4
		Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	Conoscenza reti ed interlocutori Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni		1 2 3 4
		Continuità delle relazioni Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne		1 2 3 4
		Affronta le situazioni con spiccato orientamento alla risoluzione del problema valorizzando e verificando, con metodo e sistematicità, l'esattezza dei dati e delle fonti informative al fine di pervenire a conclusioni efficaci		1 2 3 4
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'	Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4
		Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4
	9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	E' in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico		1 2 3 4
		Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4
		Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Assunzione di rischio Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni		1 2 3 4
E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali		1 2 3 4		
Autorevolezza		Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	
Influenzamento		Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni	1 2 3 4	
MOTIVAZIONI VALUTATORE	Mediazione Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione		1 2 3 4	
	E' in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale		1 2 3 4	
	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1 2 3 4	
Conoscenza e valutazione collaboratori		Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1 2 3 4	
Orientamento alla crescita		Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1 2 3 4	

**Valutazione ufficiale**

**Legenda Livelli**

**Livello 1 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 2 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 3 :** Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 4 :** Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

INDIETRO STAMPA SCHEDA SALVA PER INTERMEDIA SALVA E VALIDA PER INTERMEDIA

Figura 11 – Scheda di Valutazione per Valutazione Intermedia



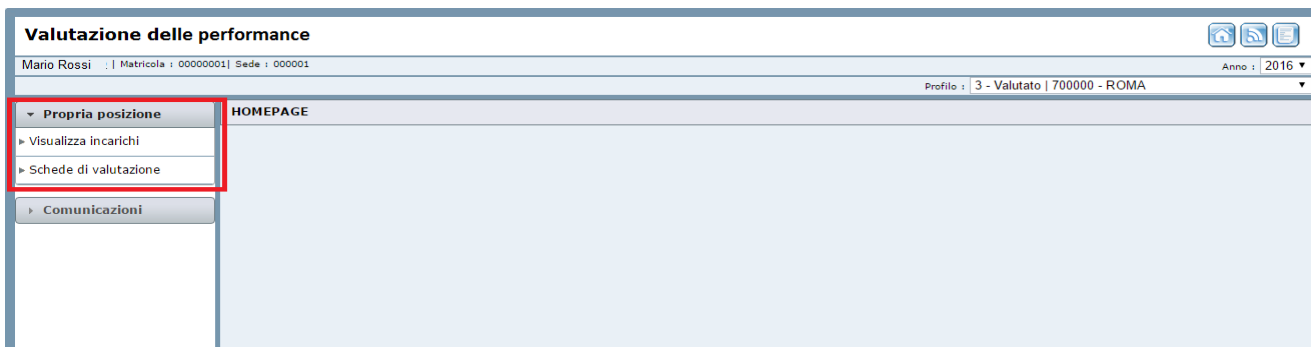
SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO :2016				
Descrizione incarichi				
<b>COGNOME</b> :ROSSI <b>NOME</b> :MARIO <b>MATRICOLA</b> :000000001				
<b>POSIZIONE ORGANIZZATIVA</b> : DIRETTORE REGIONALE - COEFF: 200 - SEDE: 0000001 LAZIO DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016				
Scheda di Valutazione				
AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4
		Visione strategica	Conoscere gli obiettivi e utilizzare le risorse più opportune	1 2 3 4
	2) INNOVAZIONE	E' in grado di affrontare nuove problematiche in un ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile di relazione, di intravedere nel cambiamento un'opportunità		1 2 3 4
		Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi	1 2 3 4
		Flessibilità	Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi	1 2 3 4
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	E' in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato		1 2 3 4
		Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	E' in grado di formulare obiettivi operativi e piani di azione, di controllare il conseguimento dei risultati garantendo l'attenzione al rispetto del budget, il superamento di eventuali criticità e la valorizzazione dei contributi del gruppo di lavoro		1 2 3 4
		Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi	1 2 3 4
		Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte	1 2 3 4
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Sinergia di gruppo Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati		1 2 3 4
		Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Soddisfazione bisogni Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza		1 2 3 4
		E' in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi		1 2 3 4
		Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	Conoscenza reti ed interlocutori Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni		1 2 3 4
		Continuità delle relazioni Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne		1 2 3 4
		Affronta le situazioni con spiccato orientamento alla risoluzione del problema valorizzando e verificando, con metodo e sistematicità, l'esattezza dei dati e delle fonti informative al fine di pervenire a conclusioni efficaci		1 2 3 4
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'	Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4
		Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4
	9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	E' in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico		1 2 3 4
		Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4
		Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Assunzione di rischio Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni		1 2 3 4
E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali		1 2 3 4		
Autorevolezza		Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	
<b>Valutazione Finale</b>				
Motivazioni valutatore				
<b>Legenda Livelli</b> <b>Livello 1</b> : Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo <b>Livello 2</b> : Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo <b>Livello 3</b> : Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo <b>Livello 4</b> : Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento				
INDIETRO   STAMPA SCHEDA   SALVA FINALE   SALVA FINALE				



**Figura 12 – Scheda di Valutazione per Valutazione Finale**

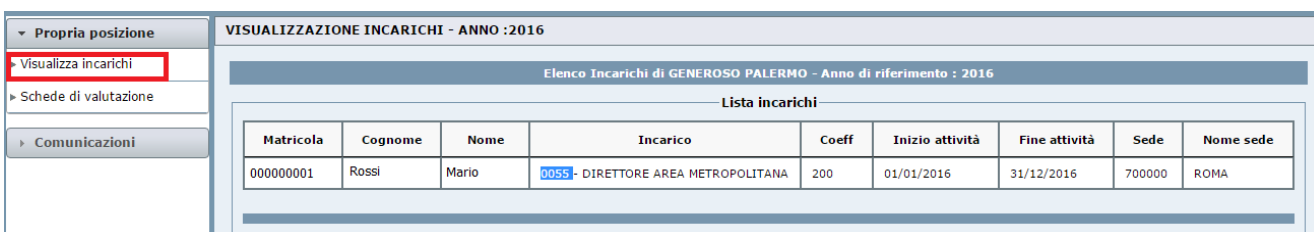
**Per il Valutato**

L'utente avente il profilo di Valutato, previa autenticazione, avrà a disposizione, tra le funzioni di menù, una sezione chiamata "Propria Posizione". Selezionando detta sezione, come evidenziato nella figura di seguito riportata, e successivamente cliccando sulla funzionalità "Propria Posizione", potrà visualizzare gli incarichi di competenza oggetto del processo di valutazione e le relative schede in cui tali incarichi sono stati valutati. Si evidenzia che nel processo di validazione degli incarichi il valutatore può, in relazione alle esigenze dettate dal processo e alla natura degli incarichi stessi, predisporre una o più schede di valutazione per il Valutato, per cui, a seconda dei casi, il Valutato potrà avere per lo stesso anno di valutazione una o più schede di valutazione.



**Figura 13 – Home Page – per il Valutato**

Selezionando la funzionalità "Visualizza Incarichi" al Valutato sarà resa disponibile nel frame centrale la lista degli incarichi oggetto del processo di valutazione per l'anno d'interesse (Figura 13).



**Figura 14 – Visualizza Incarichi**

Selezionando, invece, la funzionalità "Schede di Valutazione" al Valutato sarà resa disponibile nel frame centrale, la lista delle schede di valutazione disponibili per l'anno d'interesse (Figura 14):





## Figura 15 – Scheda di Valutazione

Sempre in relazione alla procedura di valutazione attiva, ovvero:

- Valutazione per Cambio Incarico;
- Valutazione Intermedia;
- Valutazione Finale;

il Valutato, selezionando il tasto “Visualizza Scheda”, potrà aprire la scheda di valutazione e procedere con le azioni di propria competenza, in relazione allo stato specifico in cui si trova la stessa.

Riprendendo il processo di valutazione utilizzato nell’esempio di Figura 10, solo dopo che il valutatore abbia espresso la sua valutazione per Cambio incarico, il Valutato potrà esprimere, eventualmente, una propria autovalutazione su ciascuno degli indicatori corrispondenti ai livelli indicati nella scheda oppure accettare quanto espresso dal proprio Valutatore senza procedere all’autovalutazione.

Nelle figure seguenti si riporta la scheda di valutazione che indica in evidenza le aree di azione del Valutato. Nello specifico, se il Valutato non concorda con la valutazione effettuata dal valutatore, dovrà compilare l’autovalutazione e, così facendo, il tasto in fondo alla pagina diventa “Non Accetto” (Figura 16); viceversa, qualora il Valutato fosse in perfetto accordo con la valutazione del valutatore, la colonna della autovalutazione non sarà compilata e il tasto in fondo alla pagina diventa “Accetto” (Figura 17).

Pertanto, qualora il valutato concordi completamente con la valutazione effettuata dal valutatore, si dovrà limitare ad accettare senza procedere a valorizzare alcun campo.

Qualora il valutato, prima di completare la propria autovalutazione, decida di concordare con la valutazione effettuata dal valutatore, dovrà utilizzare il pulsante “Reset” per pulire i campi già valorizzati all’interno della sottosezione “Autovalutazione”.

In entrambe le casistiche, il Valutato potrà facoltativamente compilare la sezione dedicata al commento.





**Valutazione delle performance**

Mario Rossi | Matricola : 00000001 | Sede : 700000

Profilo : 3 - Valutato | 700000 - ROMA

Anno : 2016

SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO : 2016 | VALUTAZIONE ATTIVA - CAMBIANCARICO

Visualizza incarichi

Schede di valutazione

Comunicazioni

COGNOME : Rossi  
NOME : Mario  
MATICOLA : 00000001

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:  
DIRETTORE AREA METROPOLITANA - COEFF: 200 - SEDE: 700000 ROMA DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016

Scheda di Valutazione

AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE	AUTO VALUTAZIONE	
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Visione strategica	Conoscere gli obiettivi e utilizzare le risorse più opportune	1 2 3 4	1 2 3 4	
	2) INNOVAZIONE	E' in grado di affrontare nuove problematiche in un'ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile e intravedere nel cambiamento un'opportunità			1 2 3 4	1 2 3 4
		Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi		1 2 3 4	1 2 3 4
		Flessibilità	Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi		1 2 3 4	1 2 3 4
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	Propensione al cambiamento	Condividere, proporre, realizzare nuove idee o soluzioni	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4	1 2 3 4	
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	E' in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato			1 2 3 4	1 2 3 4
		Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi		1 2 3 4	1 2 3 4
		Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte		1 2 3 4	1 2 3 4
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Sinergia di gruppo	Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4	1 2 3 4	
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Soddisfazione bisogni	Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza	1 2 3 4	1 2 3 4	
		E' in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi			1 2 3 4	1 2 3 4
		Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4	1 2 3 4	
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	Conoscenza reti ed interlocutori	Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Continuità delle relazioni	Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4	1 2 3 4	
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ	Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4	1 2 3 4	
		E' in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico			1 2 3 4	1 2 3 4
9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Assunzione di rischio	Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni	1 2 3 4	1 2 3 4		
	E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali			1 2 3 4	1 2 3 4	
10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Autorevolezza	Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Influenzamento	Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Mediazione	Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione	1 2 3 4	1 2 3 4		
	E' in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale			1 2 3 4	1 2 3 4	
10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1 2 3 4	1 2 3 4		

Valutazione ufficiale

Motivazioni valutatore

Osservazioni valutato

Legenda Livelli

Livello 1 : Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

Livello 2 : Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

Livello 3 : Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

Livello 4 : Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

INDIETRO STAMPA SCHEDA NON ACCETTO RESET

Figura 16 – Scheda di Valutazione – Autovalutazione – Non Accetto



**Valutazione delle performance**

Mario Rossi | Matricola |00000001| Sede : 700000

Profilo : 3 - Valutato | 700000 - ROMA

Anno : 2016

SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO :2016| VALUTAZIONE ATTIVA - CAMBIOINCARICO

Descrizione incarichi

COGNOME :Rossi  
NOME : Mario  
MATRICOLA : 00000001

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:  
DIRETTORE AREA METROPOLITANA - COEFF: 200 - SEDE: 700000 ROMA DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016

Scheda di Valutazione

AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE	AUTO VALUTAZIONE
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4	1 2 3 4
		Visione strategica	Conoscere gli obiettivi e utilizzare le risorse più opportune	1 2 3 4	1 2 3 4
	2) INNOVAZIONE	Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi	1 2 3 4	1 2 3 4
		Flessibilità	Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi	1 2 3 4	1 2 3 4
		Propensione al cambiamento	Condividere, proporre, realizzare nuove idee o soluzioni	1 2 3 4	1 2 3 4
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4	1 2 3 4
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4	1 2 3 4
		Determinazione	Concentrazione, impegno e tenacia su obiettivi ed ostacoli	1 2 3 4	1 2 3 4
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi	1 2 3 4	1 2 3 4
		Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte	1 2 3 4	1 2 3 4
		Sinergia di gruppo	Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati	1 2 3 4	1 2 3 4
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4	1 2 3 4
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4	1 2 3 4
		Soddisfazione bisogni	Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza	1 2 3 4	1 2 3 4
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4	1 2 3 4
		Conoscenza reti ed interlocutori	Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni	1 2 3 4	1 2 3 4
		Continuità delle relazioni	Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne	1 2 3 4	1 2 3 4
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4	1 2 3 4
		Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4	1 2 3 4
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4	1 2 3 4
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ	Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4	1 2 3 4
		Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4	1 2 3 4
		Assunzione di rischio	Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni	1 2 3 4	1 2 3 4
9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	Autorevolezza	Individuare obiettivi, risorse (idonee, vincenti), opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4	
	Influenzamento	Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni	1 2 3 4	1 2 3 4	
	Mediazione	Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione	1 2 3 4	1 2 3 4	
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1 2 3 4	1 2 3 4
	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne conseguentemente i giudizi	1 2 3 4	1 2 3 4	
	Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1 2 3 4	1 2 3 4	

Valutazione ufficiale

Motivazioni valutatore

Osservazioni valutato

**Legenda Livelli**

**Livello 1 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 2 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 3 :** Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 4 :** Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

INDIETRO STAMPA SCHEDA ACCETTO RESET

Figura 17 – Scheda di Valutazione – Autovalutazione - Accetto



Nel caso in cui sia in corso un ciclo di Valutazione Finale, seguita ad una Valutazione per Cambio Incarico o ad una Valutazione Intermedia, la sezione dei commenti riporterà i commenti riferiti alla Valutazione Finale oltre che a quella immediatamente precedente (sottosezione di sinistra). In maniera analoga, per quanto riguarda le colonne dei punteggi, sarà mostrato il punteggio riferito alla Valutazione Finale, alla eventuale Autovalutazione nonché il punteggio riferito alla valutazione immediatamente precedente (colonna di sinistra).

Quanto descritto è riportato nella figura sottostante:

		È in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori, stimolandone la crescita professionale																			
		1				2				3				4							
10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		Valutazione precedente intermedia						Valutazione ufficiale													
Motivazioni valutatore																					
Osservazioni valutato																					
Conferma o modifica motivazioni valutatore																					

Figura 18 – Scheda di Valutazione Finale in seguito ad una precedente valutazione



Nel caso in cui non esistano precedenti valutazioni ma sia stata attivata solo quella finale, la sezione dei commenti si presenterà come indicato nella figura successiva.

<b>GESTIC</b>	<b>9) LEADERSHIP SITUAZIONALE</b>	E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali									
		Autorevolezza	Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1	2	3	4	1	2	3	4
		Influenzamento	Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni	1	2	3	4	1	2	3	4
	Mediazione	Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE</b>	È in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale									
		Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1	2	3	4	1	2	3	4
		Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1	2	3	4	1	2	3	4
Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>Valutazione ufficiale</b>											
Motivazioni valutatore											
Osservazioni valutato											

**Figura 19 – Scheda di Valutazione Finale in assenza di precedente valutazione**



### 3. VALUTAZIONE: INSERIMENTO CONTRO DEDUZIONI DA PARTE DEL VALUTATORE

In presenza di osservazioni del Valutato, il valutatore dovrà apporre le proprie contro-deduzioni alle osservazioni avanzate dal Valutato con la possibilità di modificare la colonna dei punteggi relativi alla valutazione corrente così come evidenziato nella figura sottostante:

	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	È in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale		1	2	3	4	1	2	3	4
		Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
		Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
		Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Valutazione ufficiale</b>											
Motivazioni valutatore											
Osservazioni valutato											
Conferma o modifica motivazioni valutatore											

**Figura 20 – Scheda di Valutazione Finale con Contro-deduzioni**

Quando il valutatore procede con il “Salva e valida”, al Valutatore ed al Valutato sarà spedita una mail automatica di notifica che descrive che la nuova valutazione è stata effettuata esortando il Valutato a prenderne visione collegandosi all’applicazione.

Qualora il Valutato accetti la nuova valutazione effettuata dal valutatore, il processo di valutazione si conclude.



## 4. VALUTAZIONE: GESTORE DELLE DIVERGENZE

Nel caso in cui il Valutato non accetti le contro-deduzioni e la relativa modifica ai punteggi da parte del valutatore, la scheda di valutazione passerà nello stato relativo al “Gestore delle Divergenze”.

I soggetti responsabili della gestione delle divergenze valutative differiscono in funzione del profilo dei valutati e dei valutatori. Per la corretta identificazione di tali soggetti si fa riferimento al paragrafo “Gestione delle divergenze valutative” della Determinazione presidenziale n. 111 dell’8/10/2015 e s.m.i., nonché alle indicazioni contenute nei messaggi Hermes relativi all’attivazione della procedura di valutazione. I soggetti responsabili di questa fase del processo valutativo saranno automaticamente individuati dalla procedura e avranno a loro disposizione uno specifico profilo per accedere alla stessa.

L’utente avente il profilo di “Gestore delle Divergenze”, previa autenticazione, avrà a disposizione tra le funzioni di menù una sezione chiamata “Gestione Valutazione”. Selezionando detta sezione, come evidenziato nella figura di seguito riportata, e successivamente cliccando sulla funzionalità “Schede di Valutazione”, potrà visualizzare, previa ricerca, le schede dei soggetti interessati:

**Figura 21 Gestore Divergenze – Cerca Schede valutati**

Selezionando il tasto di “Cerca” sarà caricata nella stessa pagina la lista delle schede che si trovano nello stato “gestione divergenza valutativa” ovvero quelle di competenza del Gestore Divergenze, così come indicato in figura:



Risultato Incarichi											
Matricola	Cognome ▲	Nome ▲	Data Inizio attività	Data Fine attività	Codice attività	Sede	Num. scheda	Stato	Totale Punteggi	Tipo Val.	
00000001	Rossi	Mario	01/01/2015	30/11/2015	0016	138000	1	9	22,67	Cambio Incarico	<a href="#">Visualizza Scheda</a>
00000002	Bianchi	Maria	01/12/2015	31/12/2015	0016	138000	1	9	22,67	Cambio Incarico	<a href="#">Visualizza Scheda</a>

**Figura 22 Gestore Divergenze – Cerca Schede Valutati**

Selezionando il link “Visualizza Scheda” sarà caricata la seguente maschera:

### Valutazione delle performance

Mario Rossi | Matricola : 00000001 | Sede : 003900 Anno : 2015

Profilo : 2 - GestoreDivergenze | 002600 - UFF. SEGR. DIRETTORE GENERALE

**VISUALIZZAZIONE INCARICHI - ANNO : 2015**

Attività da valutare per : Mario Rossi - Anno di riferimento : 2015

**Lista incarichi**

	Matricola	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coef	Sede	Nome sede	N.Scheda	Stato
<input checked="" type="checkbox"/>	00000002	01/01/2015	30/11/2015	0016	DIRIGENTE AREA REGIONALE	140	138000	S.R. EMILIA	1	9 - Scheda in gestione divergenza valutazione
<input checked="" type="checkbox"/>	00000002	01/12/2015	31/12/2015	0016	DIRIGENTE AREA REGIONALE	140	138000	S.R. EMILIA	1	9 - Scheda in gestione divergenza valutazione

**Figura 23 Gestore Divergenze –Schede Valutati**

Selezionando, mediante la spunta, le attività oggetto di valutazione e successivamente selezionando il bottone “Visualizza Scheda” sarà caricata la scheda riportata nella figura sottostante:



SCHEDA DI VALUTAZIONE - ANNO :2016							
Descrizione incarichi							
COGNOME :Rossi NOME : Mario MATRICOLA : 00000001							
POSIZIONE ORGANIZZATIVA: DIRIG.INC.VICE DIREZIONE CENTR. - COEFF: 150 - SEDE: 001600 D.C. RISORSE UMANE DAL: 01/01/2016 AL: 31/12/2016							
Scheda di Valutazione							
AREA	COMPETENZE MANAGERIALI	INDICATORI	DESCRIZIONE IN SINTESI	LIVELLO VALUTAZIONE CORRENTE	AUTO VALUTAZIONE	LIVELLO DEFINITIVO	
COGNITIVA	1) VISIONE SISTEMICA	Conoscenza organizzativa	Conoscere le esigenze ed il funzionamento dell'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Visione d'insieme	Integrare le proprie azioni con quelle degli altri	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Visione strategica	Conoscere gli obiettivi e utilizzare le risorse più opportune	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	2) INNOVAZIONE	E' in grado di affrontare nuove problematiche in un'ottica di cambiamento, di modificare di volta in volta il proprio stile di relazione, di intravedere nel cambiamento un'opportunità					
		Apertura mentale	Non lasciarsi condizionare da pregiudizi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Flessibilità	Adattare il proprio stile a contesti e interlocutori diversi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
REALIZZATIVA	3) ORIENTAMENTO AL RISULTATO	E' in grado di organizzare il lavoro del gruppo, distribuire i compiti e guidare il gruppo al risultato					
		Efficienza operativa	Rispettare tempi, scadenze e ottimizzare le modalità operative	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Ottimizzazione	Allineare, a sistema, politiche, obiettivi, programmi e risorse	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	4) ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	Determinazione	Concentrazione, impegno e tenacia su obiettivi ed ostacoli	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		E' in grado di formulare obiettivi operativi e piani di azione, di controllare il conseguimento dei risultati garantendo l'attenzione al rispetto del budget, il superamento di eventuali criticità e la valorizzazione dei contributi del gruppo di lavoro					
		Pianificazione	Formulare piani d'azione coerenti con gli obiettivi condivisi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
RELAZIONALE	5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA	Monitoraggio	Controllare sistematicamente finalità, risultati e funzionalità delle attività svolte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Sinergia di gruppo	Integrare persone e processi, valorizzare i contributi, ottimizzare i risultati	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Interpreta il proprio ruolo come inserito all'interno di un contesto finalizzato all'utente finale, interno ed esterno, recepisce le esigenze dell'utenza soddisfacendone tempestivamente i bisogni					
	6) GESTIONE DI RETI RELAZIONALI	Comunicazione	Utilizzare stili differenziati per valorizzare i rapporti ed efficaci scambi informativi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Rilevazione bisogni	Recepire le esigenze degli utenti (interni, esterni) per migliorare le attività svolte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Soddisfazione bisogni	Promuovere azioni tese al soddisfacimento dell'utenza	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
GESTIONALE	7) PROBLEM SOLVING	E' in grado di condurre un costruttivo confronto con gli interlocutori, scambiando informazioni e consolidando rapporti e relazioni esterne tese al miglioramento della qualità dei servizi					
		Disponibilità ai rapporti interpersonali	Affrontare in modo sereno e costruttivo il rapporto con gli altri	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Conoscenza reti ed interlocutori	Acquisire informazioni e sviluppare rapporti e relazioni	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
	8) ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'	Continuità delle relazioni	Consolidare credibilità e reciproca fiducia nelle relazioni esterne	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Affronta le situazioni con spiccato orientamento alla risoluzione del problema valorizzando e verificando, con metodo e sistematicità, l'esattezza dei dati e delle fonti informative al fine di pervenire a conclusioni efficaci					
		Ricerca di informazioni	Valorizzare e verificare dati e informazioni per la diagnosi dei problemi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
GESTIONALE	9) LEADERSHIP SITUAZIONALE	Pensiero analitico	Analizzare con metodo e sistematicità i dati del problema	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Sintesi	Aggregare dati e analisi e pervenire a conclusioni concrete ed efficaci	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		E' in grado di prendere decisioni efficaci in autonomia e di farsene carico					
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Valutazione opzioni decisionali	Valutare vantaggi e svantaggi delle alternative decisionali	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Formulazione della scelta	Scegliere l'opzione più vantaggiosa nel quadro normativo di riferimento	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
		Assunzione di rischio	Farsi carico, in modo equilibrato, dei rischi conseguenti alle decisioni	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	
MOTIVAZIONE	E' in grado di acquisire credibilità e consenso, di orientare i comportamenti e di risolvere conflitti reali e potenziali						
	Autorevolezza	Individuare obiettivi, risorse idonee, vincoli, opportunità e relazioni che caratterizzano il contesto interno ed esterno all'Istituto	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Influenzamento	Acquisire credibilità e consenso adottando stili aderenti alle situazioni	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
OBSERVAZIONI	Mediazione	Orientare i comportamenti con fiducia, coinvolgimento e condivisione	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
	E' in grado di favorire la condivisione degli obiettivi comuni, adeguando i comportamenti manageriali in relazione ai collaboratori con cui si rapporta, stimolandone la crescita professionale						
	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
CONFERMA O MODIFICA	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
	Valutazione finale						
Motivazioni valutatore						^	
Osservazioni valutato						^	
Conferma o modifica motivazioni valutatore						^	
Contro deduzioni valutato (divergenza)						^	
Regioni risoluzione conflitto (divergenza)						^	

Figura 24 – Scheda in Gestione Divergenza Valutazione





il Gestore Divergenze, dovrà compilare la sezione di commento di sua pertinenza dopodiché validerà il tutto selezionando il tasto presente in fondo alla pagina “Salva Risoluzione Divergenza” riportato in figura:

**Legenda Livelli**

**Livello 1 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 2 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 3 :** Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 4 :** Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

INDIETRO SALVA RISOLUZIONE DIVERGENZA

**Figura 25 – Scheda – Gestione Divergenza Valutazione**

Una volta che è stato inserito il commento di risoluzione divergenza, la scheda, transitando nello stato di “Post risoluzione divergenza valutazione”, viene resa disponibile al valutatore che ha l’obbligo di compilare il commento di competenza nonché la facoltà di modificare i punteggi della scheda di valutazione (Figura 27).

Successivamente la scheda transitando nello stato di “Preso Visione al Valutato dopo risoluzione divergenza valutazione” viene resa disponibile al Valutato che ha la sola facoltà di prenderne visione. La sola visualizzazione della scheda di valutazione da parte del Valutato implica automaticamente la presa visione della stessa.

Si evidenzia che gli eventi relativi ai passaggi di stato della scheda indicati precedentemente ed attivati, rispettivamente, dal Gestore Divergenze, dal Valutatore ed infine dal Valutato sono sempre accompagnati da servizi di notifica mediante e-mail.

In corrispondenza di ciascuna transizione sarà spedita una mail automatica di notifica che descrive lo stato della valutazione effettuata esortando, a seconda dei casi specifici, l’attore coinvolto a prenderne visione collegandosi all’applicazione.

Nelle Figure seguenti si riporta la sezione commenti della scheda di valutazione nei diversi stati descritti precedentemente.



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

		rapporta, stimolandone la crescita professionale									
	10) GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE	Motivazione e coinvolgimento delle risorse	Interagire con i collaboratori, comprendere le esigenze e condividere gli obiettivi comuni	1	2	3	4	1	2	3	4
		Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1	2	3	4	1	2	3	4
		Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Valutazione per cambio incarico</b>											
Motivazioni valutatore											▲ ▼
Osservazioni valutato											▲ ▼
Conferma o modifica motivazioni valutatore											▲ ▼
Contro deduzioni valutato (divergenza)											▲ ▼
Ragioni risoluzione conflitto (divergenza)											▲ ▼

**Figura 26 – Commenti Scheda Post Risoluzione Divergenza**



Direzione Centrale Organizzazione e sistemi informativi

Direzione Centrale Risorse umane

	RISORSE	Conoscenza e valutazione collaboratori	Valutare le competenze possedute dai collaboratori e differenziarne consapevolmente i giudizi	1	2	3	4	1	2	3	4
		Orientamento alla crescita	Stimolare e fornire ai collaboratori opportunità di crescita professionale favorendo il processo di responsabilizzazione	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Valutazione per cambio incarico</b>											
Motivazioni valutatore				<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osservazioni valutato				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conferma o modifica motivazioni valutatore				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contro deduzioni valutato (divergenza)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ragioni risoluzione conflitto (divergenza)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivazioni finali valutatore				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 27 – Commenti Scheda finale in presa visione al Valutato dopo risoluzione divergenza



## 5. IL RUOLO REFERENTE

Il Ruolo di Referente è un profilo che consente all'utente autenticato di poter espletare le attività relative al processo di valutazione per conto sia del Valutatore che del Valutato di una determinata struttura organizzativa.

Tale Ruolo viene abilitato dall'Amministratore dell'applicazione oppure gestito in autonomia dal responsabile del processo valutativo per la struttura di sua competenza tramite il sistema di Identity Management. Il titolare di tale ruolo, una volta autenticatosi, accede attraverso il menù a tendina della Home Page:

The screenshot shows the 'Valutazione della performance' application interface. At the top, the user's profile is identified as '2 - Referente | 708000 - S.R. LAZIO'. The main navigation menu includes 'Gestione validazione' and 'Gestione valutazione'. The current view is 'SCHEDE DI VALUTAZIONE - ANNO :2017'. The 'Ricerca Soggetti' section contains the following search criteria: Profilo: Dirigenti di seconda fascia, Matricola: (empty), Cognome: (empty), Nome: (empty), Regione: LAZIO, Sede: Tutte, Stato Scheda: Tutti, Osservazioni: Tutte, and Tipo Valutazione: Tutte. A 'CERCA' button is located at the bottom of the search area.

Figura 28 – Home Page – per il Referente

Nel caso in cui il valutato, per qualsiasi motivo, sia impossibilitato ad accedere in prima persona al processo valutativo, la validazione potrà essere effettuata dal Referente responsabile.

Qualora il Referente operi, quindi, per conto del Valutato l'applicazione evidenzia con un "warning" che il soggetto autenticato sta operando in luogo del soggetto titolare della valutazione.

Nelle figure che seguono vengono riportate, per il caso indicato, le maschere relative alla visualizzazione e alla successiva validazione della scheda ad opera del Referente:



**Valutazione della performance**

NOME COGNOME | Matricola : 00000000 | Sede : 000000

Profilo : 3 - Referente | 003900 - D.C.ORGAN. E SIST.INFORM. Anno : 2017

**VISUALIZZAZIONE INCARICHI - ANNO :2017**

Attività da valutare per : **Mario Rossi** - Anno di riferimento : 2017

Lista incarichi

	Matricola	Inizio attività	Fine attività	Codice	Attività	Coeff	Sede	Nome sede	N.Scheda	Stato
<input checked="" type="checkbox"/>	000000001	01/01/2017	28/02/2017	0014	DIRIGENTE AREA CENTRALE	140	003900	D.C.ORGAN. E SIST.INFORM.	0	1 - Incarico validato

INDIETRO **VISUALIZZA SCHEDA**

**Figura 29 – Scheda visualizzata dal Referente**

**Legenda Livelli**

**Livello 1 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata non adeguata all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 2 :** Rileva una competenza manageriale riscontrata con margini di miglioramento rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 3 :** Rileva una competenza manageriale in linea rispetto all'incarico ricoperto in termini di comportamenti manageriali e di gestione del ruolo

**Livello 4 :** Rileva un grado elevato di possesso della competenza manageriale rispetto all'incarico ricoperto, anche in termini di riconoscimento nel contesto di riferimento

**Le azioni che riguardano la valutazione della scheda sono effettuate in sostituzione del valutato!**

INDIETRO STAMPA SCHEDA SALVA E VALIDA RESET

**Figura 30 – Warning operazioni svolte dal Referente in luogo del Valutato**

Messaggio dalla pagina Web

**Attenzione!** Si sta validando la scheda in sostituzione del valutato. Si conferma l'operazione?

OK Annulla

**Figura 31 - Warning scheda validata dal Referente in luogo del Valutato**

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



COGNOME: .

NOME: .

MATRICOLA: .

**RETRIBUZIONE DI RISULTATO PERSONALE DELL'AREA MEDICA -  
SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE**

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:

DAL:

**A.2.1****ECONOMICITA' DELL'AZIONE GESTIONALE**

(utilizzo ottimale delle risorse parametrato anche al conseguimento dello standard-obiettivo del relativo centro di costo)

- Incarico -

PUNTEGGIO:

**A.2.2****CAPACITA' DI IMPIEGARE LE COMPETENZE E LE CONOSCENZE SPECIALISTICHE NECESSARIE PER IL  
CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha sviluppato iniziative 0

1

2

3

4

[5]

positive. Risultati

insufficienti

Ha conseguito interamente gli obiettivi

NOME: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_

**A.2.3**

**FLESSIBILITA' NELLA GESTIONE DEL PROPRIO ORARIO DI LAVORO IN MODO DA GARANTIRE UNA PRESENZA COERENTE CON LE ESIGENZE DELLE ATTIVITA' MEDICO LEGALI**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
Presenza insufficiente

[10]

Assicura una presenza costante, disponibile anche a coprire situazioni di urgenza

**A.2.4**

**CAPACITA' DI PROGRAMMARE LE ATTIVITA' SANITARIE E GESTIRE FLESSIBILMENTE LE ESIGENZE DI SERVIZIO, SECONDO LE DIVERSE CONNOTAZIONI CHE IL SERVIZIO STESSO ASSUME NELL'AMBITO DELL'ENTE**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha conseguito i risultati  
attesi 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

[10]

Ha dimostrato efficaci capacità di programmazione

**EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATO :**

Firma del valutatore

Firma del valutato

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



COGNOME:

NOME:

MATRICOLA:

**RETRIBUZIONE DI RISULTATO PER I PROFESSIONISTI DELL'AREA LEGALE  
SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE**

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:

**A.2.1****CAPACITA' DI GESTIRE E PROGRAMMARE L'ATTIVITA' PROFESSIONALE IN MODO DA GARANTIRE LA  
DIFESA DELL' ISTITUTO NEI DIVERSI GRADI DI GIUDIZIO**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

nessun miglioramento 0 1 2 3 4 5 6 7 Ha superato lo standard assegnato

**A.2.2****CAPACITA' DI INTERAZIONE CON LE DIVERSE LINEE DI ATTIVITA' DELLA STRUTTURA DI APPARTENENZA  
DI INTERESSE PER L'ATTIVITA' PROFESSIONALE SVOLTA**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha sviluppato iniziative positive 0 1 2 3 4 5 6 7 8 Ha conseguito interamente gli obiettivi



NOME:

COGNOME:

**A.2.3**

**FLESSIBILITA' NELLA GESTIONE DEL PROPRIO IMPEGNO DI LAVORO IN MODO DA GARANTIRE UNA PRESENZA COERENTE CON L'ORARIO DI SERVIZIO DELLA STRUTTURA DI APPARTENENZA E CON GLI IMPEGNI CONNESSI ALLA PARTECIPAZIONE ALLE UDIENZE**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Presenza insufficiente 0 1 2 3 4 5 6 7 8 Assicura una presenza costante.

**A.2.4**

**CAPACITA' DI INTEGRAZIONE CON IL CONTESTO LAVORATIVO DI RIFERIMENTO ANCHE IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DI CRISI, EMERGENZE, CAMBIAMENTI DI MODALITA' OPERATIVE**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha conseguito i risultati attesi 0 1 2 3 4 5 6 ha dimostrato efficaci capacità di programmazione

**EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATO :**

Firma del valutatore

Firma del valutato

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



COGNOME:

NOME:

MATRICOLA:

**RETRIBUZIONE DI RISULTATO PER I PROFESSIONISTI DELL'AREA TECNICO-EDILIZIA -  
SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE**

POSIZIONE ORGANIZZATIVA:

**A.2.1****ECONOMICITA' DELL'AZIONE GESTIONALE**

(utilizzo ottimale delle risorse parametrato anche al conseguimento dello standard-obiettivo del relativo centro di costo)

- Incarico Attività tecnico-edilizio nella sede 6

- PUNTEGGIO:

**A.2.2****CAPACITA' DI IMPIEGARE LE COMPETENZE E LE CONOSCENZE TECNICHE RITENUTE NECESSARIE PER IL  
CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ATTESI**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha sviluppato iniziative positive.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	Ha conseguito interamente gli obiettivi
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

NOME:

COGNOME: I

**A.2.3**

**CAPACITA' DIMOSTRATE DI GESTIRE IL PROPRIO TEMPO DI LAVORO, FACENDO FRONTE CON FLESSIBILITA' ALLE ESIGENZE DI SERVIZIO E CONTEMPERANDO I DIVERSI IMPEGNI IN MODO DA GARANTIRE UNA PRESENZA COERENTE CON L'ORARIO DI SERVIZIO APPLICATO NELLA SRUTTURA DI APPARTENENZA**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Presenza insufficiente 0 1 2 3 4 5 6 7 8 Assicura una presenza costante.

**A.2.4**

**CAPACITA' DI INTEGRAZIONE CON IL CONTESTO LAVORATIVO DI RIFERIMENTO ANCHE IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DI CRISI, EMERGENZE, CAMBIAMENTI DI MODALITA' OPERATIVE**

Iniziative di riferimento/Note (a cura del valutatore):

Non ha conseguito i risultati attesi 0 1 2 3 4 5 6 Ha dimostrato efficaci capacità di programmazione

**EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATO :**

Firma del valutatore

Firma del valutato

Strutture	Strategia	Sviluppo	Finanza			Processi								Utenza (Interna)	
	Obiettivi specifici annuali di Ente		Gestione budget voci di costo discrezionali	Gestione della spesa	IEEP (CRID)	Rispetto Parametro Presenza	Indicatore di produttività	Indicatore di Qualità Sintetico o Specifico (*)	Indice di giacenza complessivo o Specifico (**)	Gestione Ricorsi amm.vi	Sussidiarietà interregionale	Controllo processo produttivo	Obiettivi Produttivi Progetto ECO	Consulenza centro-territorio RAPPORTO TRA DEFINITO E PERVENUTO	Consulenza centro-territorio TEMPO SOGLIA RISPOSTA A QUESTI
DC Entrate	100%	100%	20%		80%	10%	25%	25%	25%	15%				50%	50%
<i>peso</i>	15%	10%	15%			50%								10%	
DC Pensioni	100%	100%	20%		80%	10%	25%	25%	25%	15%				50%	50%
<i>peso</i>	15%	10%	15%			50%								10%	
DC Ammortizzatori Sociali	100%	100%	20%	40%	40%	10%	25%	25%	25%	15%				50%	50%
<i>peso</i>	15%	10%	15%			50%								10%	
DC Inclusione Sociale e Invalidità Civile	100%	100%	20%	40%	40%	10%	30%	30%	30%					50%	50%
<i>peso</i>	15%	10%	15%			50%								10%	
DC Credito Welfare e Strutture Sociali	100%	100%	20%	40%	40%	10%	30%	30%	30%					50%	50%
<i>peso</i>	15%	10%	30%			35%								10%	
DC Organizzazione e Comunicazione	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	40%	10%			35%									
DC Risorse Umane	100%	100%	30%	40%	30%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	35%	20%			30%									
DC Formazione e Sviluppo Risorse Umane	100%	100%	30%	40%	30%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	35%	20%			30%									
DC Antifrode Anticorruzione e Trasparenza	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	35%	20%			30%									
DC Tecnologia Informatica e Innovazione	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	40%	10%			35%									
DC Bilanci Contabilità e Servizi Fiscali	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	10%	25%			50%									

Strutture	Strategia	Sviluppo	Finanza			Processi								Utenza (Interna)	
	Obiettivi specifici annuali di Ente		Gestione budget voci di costo discrezionali	Gestione della spesa	IEEP (CRID)	Rispetto Parametro Presenza	Indicatore di produttività	Indicatore di Qualità Sintetico o Specifico (*)	Indice di giacenza complessivo o Specifico (**)	Gestione Ricorsi amm.vi	Sussidiarietà interregionale	Controllo processo produttivo	Obiettivi Produttivi Progetto ECO	Consulenza centro-territorio RAPPORTO TRA DEFINITO E PERVENUTO	Consulenza centro-territorio TEMPO SOGLIA RISPOSTA A QUESTI
DC Pianificazione e Controllo di Gestione	100%	100%	50%		50%	10%	20%	20%	20%		30%				
<i>peso</i>	15%	15%	20%			50%									
DC Patrimonio e Investimenti	100%	100%	30%	40%	30%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	35%	20%			30%									
DC Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti	100%	100%	30%	40%	30%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	15%	25%			45%									
DC Audit e Monitoraggio Contenzioso	100%	100%	50%		50%	10%	25%	25%	25%			15%			
<i>peso</i>	15%	35%	20%			30%									
DC Benessere Organizzativo, Sicurezza e Logistica	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	20%	25%			40%									
Direzione Servizi al Territorio	100%	100%	50%		50%	10%	20%	20%	20%		30%				
<i>peso</i>	15%	10%	20%			55%									
DC Studi e Ricerche	100%	100%	50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%	20%	25%			40%									
DC Presidente e Organi Collegiali	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Struttura Tecn. Perm. per la misurazione della performance di Supporto all'OIV	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Segreteria Tecnica del Collegio dei Sindaci	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									

Strutture	Strategia	Sviluppo	Finanza			Processi							Utenza (Interna)		
	Obiettivi specifici annuali di Ente		Gestione budget voci di costo discrezionali	Gestione della spesa	IEEP (CRID)	Rispetto Parametro Presenza	Indicatore di produttività	Indicatore di Qualità Sintetico o Specifico (*)	Indice di giacenza complessivo o Specifico (**)	Gestione Ricorsi amm.vi	Sussidiarietà interregionale	Controllo processo produttivo	Obiettivi Produttivi Progetto ECO	Consulenza centro-territorio RAPPORTO TRA DEFINITO E PERVENUTO	Consulenza centro-territorio TEMPO SOGLIA RISPOSTA A QUESTI
Segreteria Tecnica del Magistrato della Corte dei Conti	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Segreteria Tecnica del Direttore Generale	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Struttura Tecnica per l'Innovazione Tecnologica e la Trasformazione Digitale	100%		50%		50%	10%	30%	30%	30%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Ufficio Estratto Conto Dipendenti Pubblici	100%		50%		50%	10%							90%		
<i>peso</i>	15%		20%			65%									
Ufficio Procedimenti Disciplinari e della Responsabilità Amministrativa	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		30%			55%									
Ufficio Incarichi e Funzioni Speciali D.I. 18 Aprile 1981	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		35%			50%									
Ufficio Responsabile della Protezione dei Dati	100%		50%		50%	40%	20%	20%	20%						
<i>peso</i>	15%		35%			50%									
Incarichi di consulenza studio e ricerca	100%	Raggiungimento obiettivi di risultato specifici assegnati dal Direttore generale													
<i>peso</i>	15%	85%													

\*Le Direzioni di prodotto saranno valutate con riferimento all'indicatore di qualità proprio della Sezione di competenza. In particolare per la DC Pensioni saranno presi a riferimento gli indicatori di qualità delle Sezioni di pertinenza (Assicurato Pensionato e Pensioni Quota 100 - Conto Individuale - Poli Specialistici - Gestione PDAP), ponderati sulla base dei pesi effettivi del cruscotto qualità; per la DC Ammortizzatori Sociali alle Sezioni NASPI e CIGO; per la DC Inclusione Sociale e lotta alla povertà alle sezioni Invalidità civile e Assegno Sociale; Le altre Strutture saranno valutate con riferimento all'indicatore sintetico di qualità delle aree di produzione;

\*\*Alle Direzioni di prodotto sarà assegnato l'indice di giacenza di competenza (valore nazionale), con correlato obiettivo, come da Piano Budget. Per la DC Pensioni l'obiettivo sarà dato dalla media ponderata (50% ciascuno) del valore nazionale dell'indice di Giacenza Assicurato Pensionato (al netto della gestione del conto assicurativo) e dall'indice di Giacenza Gestione conto Assicurativo. Alle altre Strutture sarà assegnato l'indice di giacenza complessivo (riferito a tutte le aree produttive: valore nazionale 86).

STRUTTURA DEGLI OBIETTIVI DIREZIONI CENTRALI - PROSPETTIVA SVILUPPO		
<b>DIREZIONE CENTRALE ENTRATE</b> <i>(peso 10%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI	<b>60%</b>
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>40%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE PENSIONI</b> <i>(peso 10%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI	<b>60%</b>
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>40%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE AMMORTIZZATORI SOCIALI</b> <i>(peso 10%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI	<b>60%</b>
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>40%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE INCLUSIONE SOCIALE E INVALIDITÀ CIVILE</b> <i>(peso 10%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI	<b>60%</b>
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>40%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE CREDITO E WELFARE</b> <i>(peso 10%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>100%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE</b> <i>(peso 40%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>30%</b>
	<b>2020_AS11</b> MESSA IN ESERCIZIO DELLA WORK AREA INTEGRATA; PERSONALIZZAZIONE DELL'AREA RISERVATA MY INPS PER SEGMENTI DI UTENZA <b>OUTPUT</b> "RILASCIO CON MESSAGGIO HERMES IMPLEMENTAZIONI PROCEDURALI "WORK AREA INTEGRATA"	<b>25%</b>
RESPONSABILITA' PER		

ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)	2020_AS16 ESTENSIONE A TUTTO IL TERRITORIO, A REGIME, DELL'ACCESSO ESCLUSIVO CON PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA AL SERVIZIO DI INFORMAZIONE DI I LIVELLO <b>OUTPUT</b> "COMUNICAZIONE ESTENSIONE SERVIZIO DI PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA SU TUTTO IL TERRITORIO, CON CIRCOLARE"	<b>25%</b>
<b>OB.1</b>	<b>INCREMENTO FOLLOWER SOCIAL NETWORK</b> CON VALORE OBIETTIVO: <b>INCREMENTO DEL 15%</b> RISPETTO A RILEVAZIONE ANNO PRECEDENTE	<b>10%</b>
<b>OB.2</b>	<b>INCREMENTO VISUALIZZAZIONI SOCIAL NETWORK</b> CON VALORE OBIETTIVO: <b>INCREMENTO DEL 15%</b> RISPETTO A RILEVAZIONE ANNO PRECEDENTE	<b>10%</b>



DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE (peso 35%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI	<b>10%</b>
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>10%</b>
<b>OB.1</b>	<b>GRADO DI ATTUAZIONE DI FORME DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN TELELAVORO O IN LAVORO AGILE. N. DI DIPENDENTI IN LAVORO AGILE E TELELAVORO / N. TOTALE DEI DIPENDENTI IN SERVIZIO</b> VALORE OBIETTIVO : <b>10%</b>	<b>30%</b>
<b>OB.2</b>	<b>GRADO DI COPERTURA DELLE AGEVOLAZIONI DI WELFARE AZIENDALE (NUMERO DI DIPENDENTI SERVITI DA ALMENO UNO STRUMENTO DI WELFARE AZIENDALE / NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI IN SERVIZIO)</b> VALORE OBIETTIVO: <b>VALORE CONSUNTIVATO ANNO PRECEDENTE</b>	<b>30%</b>
<b>OB.3</b>	<b>RIDUZIONE CONTENZIOSO DIPENDENTI IN SERVIZIO</b> VALORE OBIETTIVO : <b>ABBATTIMENTO 5% DEL PERVENUTO RISPETTO AD ANNO PRECEDENTE</b>	<b>20%</b>
DIREZIONE CENTRALE FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE (peso 35%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>20%</b>
RESPONSABILITA' PER <b>ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)</b>	<b>2020_AS27</b> AGGIORNAMENTO DEL "PIANO DELLE AZIONI POSITIVE" AI SENSI DELLA DIRETTIVA N. 2/2019 DEL MINISTRO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E DEL SOTTOSEGRETARIO DELEGATO ALLE PARI OPPORTUNITA' PER LA PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA' NELLE P.A . <b>OUTPUT</b> "SOMMINISTRAZIONE AL PERSONALE DIRIGENZIALE DI UN INTERVENTO FORMATIVO IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITA'"	<b>20%</b>
<b>OB.1</b>	<b>GRADO DI COPERTURA DELLE ATTIVITA' FORMATIVE</b> DEDICATE AL PERSONALE (NUMERO DI DIPENDENTI CHE HANNO INIZIATO UN'ATTIVITA' FORMATIVA NEL PERIODO DI RIFERIMENTO / NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI IN SERVIZIO AL 31/12/2019 CON VALORE OBIETTIVO : <b>VALORE CONSUNTIVATO ANNO PRECEDENTE.</b>	<b>30%</b>
<b>OB.2</b>	<b>OFFERTA FORMATIVA PER DIPENDENTE</b> (ORE DI FORMAZIONE EROGATE / NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI IN SERVIZIO) CON VALORE OBIETTIVO : <b>VALORE CONSUNTIVATO ANNO PRECEDENTE.</b>	<b>30%</b>
DIREZIONE CENTRALE ANTIFRODE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA (peso 35%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>50%</b>

RESPONSABILITA' PER ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)	<b>2020_AS2</b> IMPLEMENTAZIONE DEL REGISTRO DEI RISCHI, NELL'AMBITO DEL PIANO DELLA TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE 2020-2022, CON LA MAPPATURA DI NUOVI PROCESSI DI COMPETENZA DELL'ISTITUTO RITENUTI ESPOSTI A RISCHIO "CORRUZIONE". <b>OUTPUT</b> "TRASMISSIONE BOZZA DEL NUOVO PIANO DELLA TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE ALLA SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE"	<b>50%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIA INFORMATICA E INNOVAZIONE</b> <i>(peso 40%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI INTERVENTI (IN) COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>70%</b>
<b>OB.1</b>	PERFORMANCE APPLICATIVI "RIDUZIONE DEL NUMERO DI INTERROGAZIONI AL SINGOLO APPLICATIVO CON RISPOSTA SUPERIORE AI 10 SECONDI" CON VALORE OBIETTIVO: <b>10% RISPETTO AD ANNO PRECEDENTE</b>	<b>15%</b>
<b>OB.2</b>	PERFORMANCE APPLICATIVI "RIDUZIONE DEL TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DI TUTTI GLI APPLICATIVI" CON VALORE OBIETTIVO : <b>5% RISPETTO AD ANNO PRECEDENTE</b>	<b>15%</b>

DIREZIONE CENTRALE BILANCI CONTABILITA' E SERVIZI FISCALI (peso 10%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>20%</b>
RESPONSABILITA' PER <b>ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)</b>	<b>2020_AS1</b> RIDISEGNO DEL FLUSSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE E ADEGUAMENTO DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ VIGENTE <b>OUTPUT</b> "TRASMISSIONE BOZZA NUOVO REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ ALLA SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE, CON RIDISEGNO DEL FLUSSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE"	<b>20%</b>
<b>OB.1</b>	DEFINIZIONE DEI REQUISITI NECESSARI AL RECEPIMENTO DEL NUOVO PIANO DEI CONTI INTEGRATO DI CUI AL DPR 132/2013 NEL SISTEMA DI CONTABILIZZAZIONE E NEL SISTEMA DI BILANCIO DELL'ISTITUTO" CON OUTPUT: <b>ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO DI ANALISI DEGLI IMPATTI SUI SISTEMI CONTABILI DELL'ADOZIONE DEL DPR 132/2013</b>	<b>30%</b>
<b>OB.2</b>	AUTOMAZIONE DEL PROCESSO DI CHIUSURA DEL BILANCIO DELL'ISTITUTO CON OUTPUT: <b>ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO DI MAPPATURA E CENSIMENTO DELLE ATTIVITÀ DA AUTOMATIZZARE E RACCOLTA DEI REQUISITI DI AUTOMATIZZAZIONE DELLE STESSE</b>	<b>30%</b>
DIREZIONE CENTRALE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE (peso 15%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI		<b>60%</b>
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>40%</b>
DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO E INVESTIMENTI (peso 35%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>10%</b>
RESPONSABILITA' PER <b>ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)</b>	<b>2020_AS23</b> INSERIMENTO NEL PIANO TRIENNALE DI INVESTIMENTO E DISINVESTIMENTO, A PARTIRE DALL'ANNO 2020, DELLA PREVISIONE DI ACQUISTO DI IMMOBILI DA DESTINARE A SEDI CON IL GETTITO PROVENIENTE DAL VENDITA DIRETTA DEL PATRIMONIO A REDDITO A SEGUITO DELL'AUTORIZZAZIONE DEI MINISTERI VIGILANTI DEL 17 GIUGNO 2019 PROT. N. 11497. <b>OUTPUT:</b> "TRASMISSIONE ALLA SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE DELLA BOZZA DI AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO PER GLI INVESTIMENTI E DISINVESTIMENTI IMMOBILIARI ADOTTATO CON DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE N.131/17 AL FINE DI POTER CONSENTIRE E PROCEDIMENTALIZZARE L'ACQUISTO DA PARTE DELL'ISTITUTO DELLE PROPRIE SEDI ISTITUZIONALI."	<b>20%</b>
<b>OB.1</b>	<b>AGGIORNAMENTO BANCA DATI GEMPI</b> VALORE OBIETTIVO: <b>100% DI TUTTE LE VOCI INDIVIDUATE</b>	<b>20%</b>
<b>OB.2</b>	<b>ATTIVITÀ DI CONSEGNA IMMOBILI AL GESTORE ESTERNO ENTRO LA DATA PREVISTA DAL CONTRATTO</b> VALORE OBIETTIVO: <b>100%</b>	<b>20%</b>

<b>OB.3</b>	<b>DISMISSIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE DA REDDITO.</b> VALORE OBIETTIVO: <b>100%</b>	<b>25%</b>
<b>OB.4</b>	<b>RAZIONALIZZAZIONE LOGISTICA</b> VALORE OBIETTIVO: <b>100%</b>	<b>5%</b>
<b>DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI</b> <i>(peso 15%)</i>		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
	RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE	<b>50%</b>
<b>OB.1</b>	<b>INCIDENZA DELLA PROGRAMMAZIONE NEGLI ACQUISTI DI BENI E SERVIZI</b> NUMERO DI ACQUISTI EFFETTUATI NELL'ANNO CON IMPORTO > 40.000 € GIÀ PREVISTI NEL PROGRAMMA BIENNALE DEGLI ACQUISTI DI BENI O SERVIZI /NUMERO TOTALE DI ACQUISTI DI IMPORTO > 40.000 € REALIZZATI NELL'ANNO CON VALORE OBIETTIVO = <b>70%</b>	<b>50%</b>

DIREZIONE CENTRALE AUDIT E MONITORAGGIO CONTENZIOSO (peso 35%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>30%</b>
<b>OB.1</b>	<b>CAMPAGNE AUDIT CENTRALI</b> VALORE OBIETTIVO : <b>N. 7</b>	<b>40%</b>
<b>OB.2</b>	<b>FOLLOW UP CENTRALI</b> VALORE OBIETTIVO : <b>N. 5</b>	<b>10%</b>
<b>OB.3</b>	<b>CRSA CENTRALI</b> VALORE OBIETTIVO : <b>N. 5</b>	<b>10%</b>
<b>OB.4</b>	<b>COORDINAMENTO CAMPAGNE (AUDIT E FOLLOW UP) REGIONALI</b> VALORE OBIETTIVO : <b>N. 12</b>	<b>10%</b>
DIREZIONE CENTRALE BENESSERE ORGANIZZATIVO, SICUREZZA E LOGISTICA (peso 20%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER <b>PROGETTI (PR)</b> PROPRI		<b>60%</b>
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>40%</b>
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO (peso 10%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>100%</b>
DIREZIONE CENTRALE STUDI E RICERCHE (peso 20%)		
OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO/OUTPUT	PESO
RESPONSABILITA' PER EVENTUALI <b>INTERVENTI (IN)</b> COLLEGATI ALL'ATTUAZIONE DI PROGETTI PROPRI O DI ALTRE STRUTTURE		<b>50%</b>
RESPONSABILITA' PER <b>ATTIVITA' STRATEGICHE (AS)</b>	<b>2020_AS6</b> ELABORAZIONE NUOVO REGOLAMENTO IN MATERIA DI "CRITERI E MODALITÀ PER LA FRUIZIONE DEI DATI STATISTICI ED ELEMENTARI PER FINALITÀ INFORMATIVE E SCIENTIFICHE" <b>OUTPUT</b> "TRASMISSIONE ALLA SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE BOZZA NUOVO REGOLAMENTO IN MATERIA DI "CRITERI E MODALITÀ PER LA FRUIZIONE DEI DATI STATISTICI ED ELEMENTARI PER FINALITÀ INFORMATIVE E SCIENTIFICHE"	<b>25%</b>
	<b>2020_AS7</b> ELABORAZIONE NUOVO REGOLAMENTO VISITINPS SCHOLARS <b>OUTPUT</b> "TRASMISSIONE ALLA SEGRETERIA DEL DIRETTORE GENERALE BOZZA NUOVO REGOLAMENTO VISITINPS SCHOLARS."	<b>25%</b>