

Franco Bettoni

Presidente Inail

e

nella sua qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione

Paolo Lazzara

Vice Presidente Inail

Dipartimento della Funzione Pubblica tramite il Portale della Performance

e, p.c.

Giovanni Luciano
Presidente Civ Inail

Daniela Carlà
Presidente Collegio dei Sindaci

Presidente di Sezione Maria Teresa Docimo
Magistrato della Corte dei Conti
delegato al controllo dell'Ente

Giuseppe Lucibello
Direttore Generale Inail

Validazione della Relazione sulla performance 2020 dell'Inail

L'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance* (Oiv) dell'Inail, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c), del d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i., e delle Linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) n. 3 del 30 novembre 2018 nella seduta del 5 agosto 2021, ha preso in esame la Relazione sulla *performance* 2020 dell'Inail, adottata con determinazione del Consiglio di amministrazione in data 20 luglio 2021, n. 202 e pervenuta all'Oiv in data 28 luglio 2021, prot 315.

Per procedere alla validazione l'Oiv ha analizzato la documentazione elencata nell'allegato "Giudizio di sintesi", che riepiloga i risultati dell'analisi condotta per la procedura di validazione. Il documento allegato costituisce parte integrante della

presente validazione.

In considerazione della fase critica che il Paese sta attraversando, e apprezzando comunque l'impegno profuso nel miglioramento continuo del ciclo della performance, l'Oiv **valida la Relazione sulla performance 2020 dell'Inail con le seguenti raccomandazioni:**

- rispettare puntualmente i tempi del ciclo della performance previsti dalle norme (art. 10, d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i.)
- avviare la realizzazione del sistema di contabilità analitica
- migliorare il processo di misurazione e valutazione degli obiettivi delle strutture centrali, introducendo target quantitativi misurabili e corredando il sistema con indicazioni sulla fonte dei dati, nonché per i target in valore %, riportandone le rispettive qualificazioni in valore assoluto
- rendicontare le variazioni degli obiettivi di performance verificatesi durante l'esercizio indicandone le cause (art. 6, comma 1, d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i.; DFP, L.G. n. 3/2018)
- vigilare sulla corretta applicazione delle norme sulla trasparenza e degli obblighi di pubblicazione, nonché, in materia di anticorruzione, rendicontare sinteticamente quanto fatto in particolare sul trattamento del rischio
- tenere in considerazione le proposte in materia di valutazione di performance elaborate dall'Oiv nella lettera sul parere vincolante dell'Oiv sul SMVP per l'anno 2021, del 16 febbraio 2021, nel quale si fa esplicito riferimento alle dimensioni di baseline, target e risultato
- inserire - ai sensi della direttiva n. 2 del 26 giugno 2019, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministro per la pubblica amministrazione e dal Sottosegretario delegato alle pari opportunità - nel prossimo Piano della performance, in allegato, il Piano triennale di azioni positive 2022-2024 del Cug
- produrre per il prossimo ciclo della performance una versione sintetica del PP e della RdP (art. 14, comma 4, lettera c) d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i.; DFP, L.G. n. 1/2017).

I componenti dell'Oiv

Laura Massoli
firmato in originale

Flavio Siniscalchi
firmato in originale

Michela Soverchia
firmato in originale

All.:c.d.t.

Giudizio di sintesi

Allegato parte integrante del documento

“Validazione della Relazione sulla *performance* 2020 dell’Inail”

Sommario

1. Documenti di riferimento
2. Tempistica
3. Correttezza metodologica
4. Promozione delle pari opportunità
5. Performance complessiva
6. Misurazione e valutazione della performance delle unità organizzative
7. Misurazione e valutazione della performance individuale
8. Prevenzione della corruzione e trasparenza
9. Monitoraggio

1. Documenti di riferimento

Per validare la Relazione sulla performance 2020 l'Oiv ha preso in esame i seguenti documenti:

- *Linee Guida per la Relazione annuale sulla performance*, n. 3, novembre 2018, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per la valutazione della performance (L.G. 3);
- *Linee Guida per il Piano della Performance n.1*, giugno 2017 (L.G. 1);
- *Direttiva n. 2 del 26 giugno 2019*, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministro per la pubblica amministrazione e dal Sottosegretario delegato alle pari opportunità;
- *Relazione sulla performance 2020 deliberata* dal Civ (delibera n. 8 in data 20 luglio 2021) e adottata dal CdA con delibera n. 202 in data 20 luglio 2021;
- *Relazione programmatica Civ 2021-2023* del 12 maggio 2020 (delibera Civ n. 8/2020);
- *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)* approvato in data 10 gennaio 2020 (detpres. n. 4);
- *Piano della performance 2020-2022 (PP)* approvato in data 14 aprile 2020 (detpres. n. 131);
- *Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020-2022* approvato in data 14 aprile 2020 (detpres. n. 132);
- *Linee guida per il monitoraggio e la performance complessiva dell'Inail*, del 9 ottobre 2020 versione 2.4;
- *Lo Stato di salute dell'Inail*, del 15 maggio 2020 versione 1.0;
- *Indagine di Customer Satisfaction esterna e interna - anno 2020 - Report di analisi dei risultati aggregati a livello nazionale - lettera DG del 12 febbraio 2021*
Prot.767
- *Relazione sul funzionamento del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lett. a) d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i., aprile 2021*

2. Tempistica

Le L.G. n. 3 stabiliscono che le RdP, a partire dal 2018, dovranno essere adottate, validate e pubblicate entro il 30 giugno di ogni anno.

Questo documento di validazione è stato redatto oltre la scadenza del 30 giugno 2021 perché la Relazione sulla *performance* 2020 è pervenuta all'Oiv in data 28 luglio 2021, prot. n. 315 (delibera CdA n. 202 del 20 luglio 2021).

Si richiama l'attenzione al rispetto dei tempi del ciclo, da intendersi non come mero adempimento burocratico ma quale condizione per il corretto svolgimento del ciclo di programmazione e controllo.

3. Correttezza metodologica

La definizione dei contenuti segue correttamente quanto previsto dalle L.G. n. 3/2018.

La lettura complessiva della Relazione sulla performance rivela un documento completo anche nella parte della performance individuale e, a seguito dell'epidemia SARS-CoV-2, fornisce un'ampia rendicontazione sia dei fattori collegati all'andamento infortunistico fortemente collegato alla pandemia, sia di tutte le dimensioni del lavoro agile emergenziale adottato fin dagli inizi dell'emergenza sanitaria, in linea con la legislazione nazionale, al fine di contemperare l'interesse alla salute pubblica.

La Relazione, inoltre, illustra i risultati raggiunti in settori particolarmente chiave anche nel quadro dell'emergenza SARS-CoV-2 (es. digitalizzazione dei servizi, interventi di sostegno alle imprese connessi all'emergenza Covid).

L'Oiv auspica che per il prossimo ciclo della performance il documento possa essere redatto in una versione sintetica secondo quanto suggerito anche dalle L.G. n. 1/2017.

Come rilevato negli anni passati¹ gli obiettivi di performance delle Strutture centrali sono misurati dall'unico indicatore "media ponderata della realizzazione delle attività", realizzazione che, per tutti gli obiettivi è pari al 100% (allegato 1). Le modalità autoreferenziali di misurazione di questi risultati, nonché l'assenza di indicazioni sulle fonti dei dati e sui valori assoluti che ne hanno determinato il risultato, non consentono di esprimere un giudizio.

Ai fini del miglioramento si ripropone quanto suggerito lo scorso anno nelle citate Linee guida di ottobre 2020 pubblicate in Amministrazione trasparente. Appare necessario che la revisione del SMVP consenta di ottenere dati oggettivi dell'avanzamento del lavoro e del relativo impegno di risorse per le attività a termine (progetti una tantum).

La performance degli obiettivi di produzione è invece misurata correttamente con indicatori standard.

Anche il Civ – nel prendere atto positivamente che il sistema di misurazione e valutazione della performance appare sempre più completo di elementi di valutazione e che il documento risulta più rispondente alle linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica - evidenzia, come lo scorso anno, alcuni elementi su cui porre attenzione ai fini di un ulteriore miglioramento, quali l'esigenza di "superare l'autoreferenzialità degli obiettivi di sviluppo e di gestione delle Strutture centrali individuando, laddove possibile, indicatori quantitativi per la misurazione dello stato di realizzazione degli obiettivi stessi, rilevabili dalle procedure".

Il Civ sottolinea, altresì, l'esigenza di "adottare ogni iniziativa necessaria alla puntuale associazione agli obiettivi strategici e operativi delle risorse umane e delle risorse economiche-finanziarie necessarie al loro conseguimento, attraverso l'adozione di un sistema avanzato di contabilità analitica".

In tal senso, infatti, la mancanza di un sistema di contabilità analitica limita molto l'efficacia della integrazione tra i processi di pianificazione della performance e di programmazione economico-finanziaria.

¹ Parere di convalida dell'aggiornamento del SMVP, approvato dall'Oiv il 6 dicembre 2018.

Il Civ rileva infine l'opportunità di "approfondire gli elementi emersi dagli indicatori degli obiettivi di produzione riguardo al peggioramento dei tempi di erogazione delle prestazioni, che vanno al di là della situazione contingente determinata dalla pandemia".

Per quanto concerne gli obiettivi comuni di cui alla circolare della Funzione Pubblica n.2 del 2019, sono stati pubblicati nel Portale della performance del Dipartimento della Funzione Pubblica in data 3 febbraio 2021 e aggiornati in data 26 marzo 2021.

Nel sottolineare il positivo inserimento dell'Allegato sulla Customer satisfaction interna, si raccomanda per il prosieguo e una volta "resi stabili" i format metodologici, modificati nel corso del 2020 sia nel modello dei questionari che nella modalità di somministrazione nel quadro della crisi pandemica, di inserire i risultati in un quadro triennale al fine di consentire valutazioni sul miglioramento dei processi interni ed esterni anche in ottica di trend.

4. Promozione delle pari opportunità

Il d.lgs. n. 150/2009 considera la tematica delle pari opportunità una dimensione rilevante della performance organizzativa.

Il Cug ha promosso una serie di iniziative in materia di prevenzione, conciliazione vita/lavoro dei dipendenti, pari opportunità e benessere organizzativo, etica e benessere, analisi dell'organizzazione.

Il d. lgs n. 198 del 2006 recante "codice delle pari opportunità tra uomo e donna", all'art. 48 "Azioni positive nelle pubbliche amministrazioni" stabilisce che le amministrazioni pubbliche predispongano Piani Triennali di azioni positive tendenti ad assicurare la rimozione di ostacoli che di fatto impediscono la piena realizzazione delle pari opportunità nel lavoro. La medesima disposizione introduce, quale sanzione in caso di mancata adozione del suddetto Piano triennale, il divieto di assumere da parte dell'Amministrazione nuovo personale, compreso quello appartenente alle categorie protette.

Il 26 giugno 2019 è stata emanata dal Ministro per la pubblica amministrazione e dal Sottosegretario delegato alle pari opportunità, la direttiva n. 2 con la quale sono definite linee di indirizzo volte a orientare le amministrazioni pubbliche in materia di promozione della parità e delle pari opportunità, di valorizzazione del benessere di chi lavora e di contrasto a qualsiasi forma di discriminazione. La direttiva sottolinea che i Cug devono quindi presentare, entro il 30 marzo, agli organi di indirizzo politico-amministrativo una *Relazione sulla situazione del personale dell'ente* di appartenenza riferita all'anno precedente, contenente un'apposita sezione sulla attuazione del suddetto Piano triennale e, ove non adottato, una segnalazione dell'inadempienza dell'amministrazione. Tale Relazione che deve essere trasmessa anche all'Organismo Indipendente di Valutazione (Oiv) della performance, rileva ai fini della valutazione della performance individuale del dirigente responsabile.

Atteso il collegamento con il Ciclo della performance, il *Piano triennale di azioni positive* del Cug deve essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, anche come allegato al *Piano della performance*.

Il *Piano della performance 2020-2022* (detpres 14.4.2020 n. 131) non riporta in allegato il suddetto Piano triennale in quanto deliberato dal Consiglio di amministrazione il 17 settembre 2020 (del. CdA n. 161) e approvato dal Civ il 21 ottobre 2020, delibera n. 19.

La Commissione politiche per l'organizzazione del Civ, esaminato il Piano triennale di azioni positive 2020-2022, ha formulato positivo parere sul Piano stesso, sottolineando tra l'altro, "l'assoluta necessità, in conformità alla direttiva n.2/2019, del rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente per la predisposizione del Piano, alla luce del suo stretto collegamento con il piano della performance, nonché del concreto avvio dell'iter previsto ai fini della elaborazione della Relazione annuale a cura del Comitato Unico di Garanzia". Ha ribadito altresì la "necessità del completamento delle azioni già indicate nel Piano 2017-2019 non ancora compiute, tra le quali si evidenziano la definizione del codice etico e la formazione in materia di bilancio di genere, bilancio che, secondo gli indirizzi del Civ indicati nella Relazione programmatica 2021-2023, dovrà essere realizzato nel 2021, nonché l'opportunità della disponibilità, ai fini della predisposizione

dell'aggiornamento del Piano per il triennio 2021-2023, dei valori degli indicatori individuati per la misurazione dello stato di attuazione delle azioni avviate e/o concluse”.

Il suddetto Piano triennale non compare tuttavia negli allegati del successivo *Piano della performance 2021-2023* (del. CdA 23.3.2021 n. 83).

In ordine al Piano di azioni positive e Ciclo della performance, l'Oiv sottolinea la stretta relazione che intercorre tra il Piano della performance dell'Istituto e le politiche per le pari opportunità, la prevenzione e il contrasto delle discriminazioni, il benessere organizzativo, come rafforzata anche dalla citata direttiva. Tale relazione è fissata nell'ambito del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) (detpres n.4/2020) che prevede tra le dimensioni che misurano la performance organizzativa dell'Istituto anche “il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità”. Il SMVP individua, per la misurazione della performance dell'Istituto nel suo complesso, specifici indicatori - afferenti alla tipologia “stato di salute” - relativi alle aree: salute organizzativa, salute professionale, salute di genere, salute relazionale, salute etica, ecc..

La *Relazione sulla performance 2020* correttamente riporta (pag. 45) l'area della *salute di genere* - misurata da due indicatori “percentuale di donne presenti nell'organizzazione” e “percentuale di donne in ruoli apicali” - che, attraverso la componente dello “stato di salute”, concorre alla misurazione della valutazione della performance dell'Istituto nel suo complesso.

Il Cug in data 23 giugno 2021 ha trasmesso all'Oiv la citata *Relazione annuale sulla condizione del personale 2020* prevista dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 4 marzo 2011 recante le “*Linee guida sulle modalità di funzionamento dei CUG*” così come integrata dalla Direttiva 2/2019 sempre della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In attuazione delle indicazioni di cui alla direttiva 2/2019, i Cug hanno avuto a disposizione il Format per la redazione della Relazione, in allegato alla citata direttiva, così da garantire una uniformità di impostazione che consente il confronto dei dati riportati tra amministrazioni diverse.

Dal 2021, con riferimento ai dati del 2020, il format è stato reso disponibile in formato digitale, attraverso un percorso sul portale della Funzione Pubblica

che prevede una prima attività, a cura della amministrazione, di inserimento dei dati necessari alla relazione - si riportano di seguito alcune tabelle significative in materia - e una seconda fase interpretativa a cura del Cug.

La Relazione anticipa l'inoltro del *Piano triennale di azioni 2022/2024*, attualmente *in fieri*, che si sta sottoponendo all'attenzione delle strutture coinvolte.

In considerazione di quanto sopra descritto l'Oiv raccomanda di inserire in allegato al prossimo *Piano della performance* il Piano triennale delle azioni positive del Cug 2022/2024. Si precisa altresì di coordinare i dati inseriti nella *Relazione sulla performance 2020* con quelli resi dalla Amministrazione nella Relazione annuale del Cug, in particolare "Risorse umane" (pag. 13 Relazione sulla performance) e "Dati sul personale" (pag. 5 Relazione annuale Cug).

Tabella Composizione percentuale del personale per genere e categoria²

CATEGORIA	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	57,62	42,38	58,06	41,94	57,52	42,48
Medici	49,78	50,22	48,25	51,75	46,57	53,43
Professionisti	61,14	38,86	60,76	39,24	60,24	39,76
Personale delle Aree A-B-C	33,86	66,14	33,49	66,51	33,41	66,59
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	85,71	14,29	85,71	14,29	85,71	14,29
Personale dei livelli I/III - Ricerca	59,08	40,92	59,24	40,76	58,31	41,69
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	47,63	52,37	47,34	52,66	47,36	52,64
TOTALE	38,66	61,34	38,36	61,64	38,27	61,73

Fonte: sistema HR

Tabella Composizione percentuale delle posizioni di responsabilità per genere e categoria³

CATEGORIA	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	57,62	42,38	58,06	41,94	57,52	42,48
Medici	49,78	50,22	48,25	51,75	46,57	53,43
Professionisti	61,14	38,86	60,76	39,24	60,24	39,76
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	85,71	14,29	85,71	14,29	85,71	14,29

² Cug, *Relazione annuale sulla condizione del personale 2020*.

³ Cug, *op. cit.*

Tabella Denunce di infortunio da Sars-CoV-2⁴

Denunce di infortunio da COVID-19	2020	
	Uomini	Donne
Ripartizione per genere	39.912	91.178
TOTALE	131.090	

Fonte: Elaborazione Csa

5. Performance complessiva

La misurazione e valutazione - concetti non sovrapponibili - della performance dell'Istituto nel suo complesso (par. 2.3, pagg. 45 e segg.) si riferiscono correttamente al SMVP vigente, approvato in data 10 gennaio 2020 (Detpres.n.4/2020) calcolate su 4 tipologie di indicatori: stato di salute, efficienza ed economicità, efficacia e impatto.

Tuttavia nella dimensione "Stato di salute" le modalità di calcolo - per le quali manca il riferimento alla baseline, elemento fondamentale di ogni confronto - sono tali da garantire un risultato, per il 2020, pari a 95,64, notevolmente diverso rispetto alla valutazione - concetto appunto diverso dalla misurazione del risultato - rilevata dal precedente Oiv con riferimento al 2019 (pari a 58,69).

L'Oiv raccomanda, pertanto, ai fini del miglioramento continuo, di tenere in considerazione i suggerimenti in materia di valutazione di performance elaborati dall'Oiv nella lettera del 16 febbraio 2021 sul parere vincolante dell'Oiv sul SMVP per l'anno 2021, nel quale si fa esplicito riferimento alle dimensioni di baseline, target e risultato.

Considerato che, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lett. a) del d.lgs. 150/2009 all'Organismo indipendente di valutazione "compete la misurazione

⁴ Cug, *op. cit.*

e valutazione della performance organizzativa di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso” e che risulta quindi opportuno individuare un modello condiviso, l’Oiv, visto anche quanto previsto nelle Linee guida della Funzione pubblica, Ufficio Valutazione della Performance n. 3/2018⁵ per la valutazione della performance complessiva, nonché quanto stabilito nel SMVP 2021, propone di integrare il prossimo aggiornamento del SMVP con i seguenti elementi descritti - a titolo di esempio - nel citato parere Oiv:

- *attuazione delle strategie* - si potrebbe integrare con altri obiettivi strategici al fine di una valutazione complessiva
- *stato di salute* - si potrebbe integrare con i *relativi criteri di calcolo* delle singole dimensioni basati, come per le altre dimensioni, su baseline, target e risultato per giungere ad un giudizio complessivo
- *efficienza* - *si potrebbero* integrare gli indicatori di tempo medio con quelli dati dal rapporto tra le risorse utilizzate e l’output realizzato e distinguere per quanto possibile all’interno dell’Area Lavoratori tra Malattie/Infortuni e Rendite
- *economicità* - si potrebbe integrare con ulteriori indicatori
- *impatto* - integrare l’analisi con altri indicatori oltre quelli sui servizi digitali.

Inoltre, ai fini della performance complessiva dovrà essere considerata anche la dimensione della performance organizzativa come peraltro già indicato nelle linee guida del precedente OIV, v. 2.4 del 14 ottobre 2020.

6. Misurazione e valutazione della performance delle unità organizzative

Per ciascuna tipologia di unità organizzativa (Strutture centrali, Strutture regionali, Direzioni territoriali) sono stati oggetto di misurazione della *performance* i risultati:

⁵ Dipartimento Funzione Pubblica, Linee guida n. 3 di novembre 2018, “Linee guida per la Relazione annuale sulla performance”, “2.3.3 Performance organizzativa complessiva”, pp. 12 e segg.

- *gestionali* (sviluppo, *core*, funzionamento, gestione) e/o di *produzione* rendicontati negli allegati 1, 2 e 3 (Strutture centrali, Strutture regionali e Strutture territoriali) della Relazione sulla performance;
- di *customer satisfaction esterna* (allegato 4);
- di *customer satisfaction interna* (allegato 5) per le Strutture centrali e regionali.

Gestionali e/o di produzione

Gli *obiettivi pluriennali*, declinati dalle Strutture centrali, rappresentano le iniziative che rivestono valenza strategica per l'Istituto. Essi si articolano in target annuali coincidenti con i c.d. obiettivi di sviluppo, sulla cui autoreferenzialità si è già detto sopra.

Gli *obiettivi annuali* sono:

- gli obiettivi di sviluppo, declinati dalle strutture centrali, discendono direttamente dagli obiettivi pluriennali secondo una relazione di tipo top-down; tali obiettivi si articolano in attività associate ai diversi centri di costo (articolazioni organizzative delle strutture centrali);
- obiettivi core che rappresentano l'insieme delle attività istituzionali delle strutture centrali e quelli di funzionamento ricomprendono le attività necessarie ad assicurare il funzionamento delle strutture centrali e regionali;
- obiettivi di gestione che rappresentano le iniziative programmate dalle strutture centrali e/o regionali dell'Istituto sulla base degli indirizzi strategici del Civ non traducibili in obiettivi pluriennali o iniziative non direttamente associabili a tali indirizzi e non ricomprese nelle tipologie di obiettivi di produzione, core e funzionamento;
- obiettivi di produzione delle strutture territoriali (Direzioni regionali, Direzioni territoriali e Sedi locali), volti a migliorare la qualità del servizio reso all'utenza.

La misurazione della performance avviene attraverso specifici indicatori (algoritmi di calcolo) e i target programmati garantiscono il rispetto dei termini di legge e degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi in considerazione dell'eccezionalità della situazione determinata dalla pandemia.

Nell'allegato n. 6 della Relazione sulla performance è esposto l'esito della valutazione della performance delle unità organizzative. Per ciascuna unità è riportato il dettaglio degli elementi che concorrono alla determinazione del risultato di performance: n. 42

Direzioni territoriali e n. 8 Strutture regionali hanno ottenuto un punteggio di performance inferiore a 100.

Non si fa riferimento alle Strutture Centrali la cui valutazione è per tutte pari a 99,82.

Customer satisfaction esterna e interna

Per quanto riguarda la customer satisfaction, gli utenti esterni e interni hanno partecipato alla misurazione della performance organizzativa, in coerenza con la vigente normativa (art. 8, comma 1, lett. c) ed e), art. 19-bis, c. 1, del d.lgs. n. 150/20009 e successive modificazioni), rafforzata dalle "Linee guida sulla valutazione partecipativa delle amministrazioni pubbliche" rilasciate dal Dipartimento della funzione pubblica alla fine del mese di novembre 2019.

Il grado di soddisfazione dell'utenza **esterna** è stato rilevato mediante un'indagine di *Customer satisfaction* svoltasi simultaneamente su tutto il territorio nazionale per quattro settimane a partire dal 9 novembre 2020.

E' stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici al fine di adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al SARS-CoV-2, il quale ha provocato una significativa riduzione dell'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio.

Il campione relativo all'anno 2020 è costituito da n. 5.828 questionari, raccolti attraverso il solo canale mail-web, nella stragrande maggioranza dei casi compilati dai lavoratori (nell'ordine delle poche centinaia quelli delle aziende). Il numero di questionari è notevolmente inferiore agli anni scorsi quando in situazioni, non eccezionali come il 2020, ne sono stati raccolti oltre 20 mila.

Il giudizio medio conseguito a livello nazionale è stato pari a 3,25 (come da nota del Direttore generale del 22 luglio 2021 prot. 3891) su una scala Likert da 1 a 4 e risulta pressoché in linea con il target programmato (3,35), ma non comparabile con quello espresso l'anno precedente per le modifiche intervenute nel questionario.

La rilevazione di *Customer satisfaction interna* condotta sui servizi strumentali e di supporto, rivolta ad utenti interni, si è svolta nel periodo compreso tra il 23 novembre e il 9 dicembre 2020.

Lo strumento utilizzato è costituito da un questionario, che è stato inviato a tutto il personale Inail con contratto a tempo indeterminato e determinato. A causa del fenomeno pandemico sono stati apportati alcuni cambiamenti al questionario,

introducendo domande specifiche inerenti la modalità di lavoro in smart working che ha coinvolto la stragrande maggioranza del personale.

Alla rilevazione hanno partecipato 2.420 dipendenti, inferiore di circa il 10% rispetto allo scorso anno (n. 2671).

Il giudizio medio espresso dal campione è risultato pari a 3,12 su una scala Likert da 1 a 4, più elevato del target fissato a 2,55 (come da nota del Direttore generale del 22 luglio 2021 prot. 3891) ma non comparabile con quello espresso l'anno precedente per le modifiche intervenute nel questionario. Il maggior grado di soddisfazione è stato raggiunto per gli aspetti inerenti il "Lavoro agile per emergenza" con un punteggio pari a 3,31.

7. Misurazione e valutazione della performance individuale

La valutazione della *performance* individuale (descritta in tabella al paragrafo 2.4, pag.50 e segg.) del personale delle Aree del comparto Funzioni Centrali, dei Funzionari di Vigilanza, di Collaborazione sanitaria, dei Dirigenti medici di I e II livello, della Ricerca (liv. IV-VIII) e dei Professionisti, vede il personale valutato nel numero totale di 7.991 unità distribuito secondo quattro fasce: il 53,50% valutazione "più che adeguata", il 43,99% valutazione "elevata"; soltanto il 2,49% ha una valutazione "sufficiente" e lo 0,03% valutazione "insufficiente".

Tabella valutazione dipendenti – andamento nel triennio 2018-2019-2020

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati			Dipendenti con valutazione elevata			Variazione		Dipendenti con valutazione più che adeguata			Variazione		Dipendenti con valutazione sufficiente			Variazione		Dipendenti con valutazione insufficiente		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2018	2019	2020
	Personale delle aree F.C.	5.741	5.577	5.368	2.056	2.267	2.371	10,26%	4,59%	3.507	3.142	2.842	-10,41%	-9,55%	173	164	153	-5,20%	-6,71%	5	4
Funzionari di vigilanza	293	279	260	98	89	84	-9,18%	-5,62%	188	180	170	-4,26%	-5,56%	6	9	6	50,00%	-33,33%	1	1	0
Personale della collaborazione sanitaria	877	871	862	277	341	383	23,10%	12,32%	585	518	469	-11,45%	-9,46%	15	12	10	-20,00%	-16,67%	0	0	0
Medici di I livello	317	300	273	145	155	137	6,90%	-11,61%	168	141	133	-16,07%	-5,67%	4	2	3	-50,00%	50,00%	0	2	0
Medici di II livello	na	96	97	na	59	55	na	-6,78%	na	37	41	na	10,81%	na	0	1	na	100,00%	na	0	0
Personale comparto Ricerca (liv. IV-VIII)	660	643	634	190	199	231	4,74%	16,08%	444	422	381	-4,95%	-9,72%	26	21	22	-19,23%	4,76%	0	1	0
Professionisti	na	500	497	na	192	254	na	32,29%	na	297	239	na	-19,53%	na	8	4	na	-50,00%	na	3	0
TOTALE	7.888	8.266	7.991	2.766	3.302	3.515	19,38%	6,45%	4.892	4.737	4.275	-3,17%	-9,75%	224	216	199	-3,57%	-7,87%	6	11	2

Per quanto attiene ai dirigenti di *livello generale e assimilati*, la valutazione si distribuisce con una adeguata differenziazione, come di seguito indicato:

- Su n. 33 valutati:
 - o N. 10 con un punteggio totale compreso fra il 100 ed il 99;
 - o N. 12 con un punteggio totale compreso fra il 98,999 ed il 97;
 - o N. 9 con un punteggio totale compreso fra il 96,999 ed il 94;
 - o N. 2 con un punteggio totale compreso fra 93,999 e l'85.

Tabella di valutazione dei Dirigenti generali e assimilati – andamento 2019-2020

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati		Valutati con range punteggio 99-100			Valutati con range punteggio 97-98,999			Valutati con range punteggio 94-96,999			Valutati con range punteggio 85-93,999			Valutati con range punteggio <85		
	2019	2020	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019
Dirigenti generali	24	26	6	9	50,00%	9	9	0,00%	8	7	-12,50%	0	1	100,00%	1	0	-100,00%
Coordinatori generali, Avvocato generale, Sovrintendente san. Centrale	7	7	0	1	100,00%	1	3	200,00%	6	2	-66,67%	0	1	100,00%	0	0	0,00%
TOTALE	31	33	6	6	0,00%	10	12	20,00%	14	9	-35,71%	0	2	200,00%	1	0	-100,00%

La valutazione dei dirigenti con incarico di *livello non generale* si distribuisce come di seguito indicato:

- su n. 142 dirigenti di II fascia valutati:
 - o il 66,90% è risultato di fascia elevata; il 23,94% di fascia intermedia; il 7,75% di fascia base e l'1,41% di fascia sufficiente.

Tabella di valutazione dei Dirigenti II fascia e assimilati – andamento 2019-2020

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati		Valutazione elevata			Valutazione intermedia			Valutazione base			Valutazione sufficiente			Valutazione insufficiente		
	2019	2020	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019	2019	2020	Variazione 2020/2019
Dirigenti di II fascia	145	142	96	95	-1,04%	42	34	-19,05%	7	11	57,14%	0	2	200,00%	0	0	0,00%
Responsabili di struttura non dirigenziale di tipo B	107	112	70	69	-1,43%	33	33	0,00%	4	9	125,00%	0	0	0,00%	0	1	100,00%
TOTALE	252	254	166	164	-1,20%	75	67	-10,67%	11	20	81,82%	0	2	200,00%	0	1	100,00%

Nella dirigenza non generale e generale non risultano presenti valutazioni insufficienti.

8. Prevenzione della corruzione e trasparenza

La Relazione descrive in modo discorsivo i principali interventi realizzati nel 2020 in materia di Trasparenza e Prevenzione della corruzione.

Sarebbe auspicabile rendicontare sinteticamente quanto fatto in particolare sul trattamento del rischio.

9. Monitoraggio

L'andamento gestionale è seguito mensilmente e trimestralmente dalla Direzione centrale programmazione bilancio e controllo.

Nella Relazione sulla performance sarebbe tuttavia interessante riportare gli scostamenti degli obiettivi rispetto ai target e le loro cause, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1 del d.lgs. 150/2009 e s.m.i..

In ordine alla funzione dell'Oiv sul monitoraggio della performance occorre sottolineare che lo studio condotto dal precedente Oiv sul primo semestre 2020, sui dati delle varie strutture regionali INAIL con riferimento allo stesso periodo 2019 (I semestre), ha evidenziato un momento di particolare difficoltà pur dipendente in larga misura dall'impatto della pandemia Covid19 sulle attività dell'Ente.

Tale precedente modello di monitoraggio elaborato dall'Oiv, molto complesso e articolato, ha ricevuto nel 2021 una nuova struttura semplificata – definita in condivisione con la Tecnostruttura - che tuttavia rileva dei limiti nella valutazione dei risultati di performance. La nuova costruzione, fondata sulla sola dimensione dell'efficacia e non anche su quelle della Efficienza ed Economicità, consente una analisi molto limitata della realtà, contraendo l'apporto complessivo del monitoraggio dell'Oiv sull'andamento dell'azione amministrativa dell'Inail.

L'Oiv pertanto auspica per il futuro, in ottica di miglioramento continuo, di poter disporre di dati completi per una valutazione più estesa e completa della *performance* dell'Istituto. Sempre in tale ottica il prossimo monitoraggio Oiv verrà integrato con i

dati provenienti dal sistema elaborato dal Civ denominato DATROS che per l'Oiv rappresenta una ulteriore utile fonte in armonia con le funzioni dell'Organismo in materia di controllo strategico.