

| DATA | PROT. n. | ORGANO |
|------------|----------|--------|
| 17/07/2019 | 11 | CIV |

CIV
Commissione Politiche per l'Organizzazione

INAIL

**Relazione sulla Performance
dell'Istituto 2018**

Osservazioni e conclusioni

(a stralcio della nota informativa del 16.07.2019)

Roma, 16 luglio 2019

| DATA | PROT. n. | ORGANO |
|------------|----------|--------|
| 17/07/2019 | 11 | CIV |

| DATA | PROT. n. | ORGANO |
|------------|----------|--------|
| 17/07/2019 | 11 | CIV |

OSSERVAZIONI

Premesso quanto illustrato nella nota informativa del 16 luglio 2019 in merito ai contenuti della Relazione sulla Performance 2018 trasmessa dal Presidente dell'Istituto in data 2 luglio 2019, la Commissione politiche per l'Organizzazione ha formulato le considerazioni e le osservazioni di seguito riportate.

La Relazione annuale dell'INAIL costituisce la prima relazione redatta ai sensi del d.lgs. 150/2009 come modificato del d.lgs. 74/2017 che, pur confermando nelle sue linee generali l'impianto originario del decreto legislativo, ha introdotto delle novità anche sulla disciplina relativa alla predisposizione, approvazione e validazione della Relazione annuale sulla performance.

Il documento è stato rivisitato sia nei contenuti che nelle modalità espositive, tenendo conto delle indicazioni contenute nelle specifiche Linee guida per la Relazione annuale sulla performance n.3 del novembre 2018, redatte dal Dipartimento della Funzione pubblica. Rispetto alla Relazione del 2017, si evidenzia che:

- il documento nel complesso risulta più sintetico, anche attraverso il maggior uso di rappresentazioni grafiche delle grandezze osservate, consentendo la più immediata lettura anche dei loro andamenti;
- è stata inserita l'analisi di contesto che evidenzia i punti di forza e di debolezza interni e le opportunità e minacce esterne, in considerazione del condizionamento dei vincoli esterni e interni sulla gestione dell'Istituto e, di conseguenza, sulla sua performance;
- la sezione riguardante la misurazione e valutazione della performance è stata completamente riarticolata per essere rispondente alle disposizioni contenute nelle richiamate linee guida;
- l'illustrazione delle attività svolte dall'Istituto in tema di promozione delle pari opportunità, tematica ritenuta una dimensione rilevante della performance, è stata integrata, recependo le osservazioni del CIV, con i dati di dettaglio sulle risorse umane differenziati per genere, in assenza del Bilancio di genere previsto dalle stesse linee guida.

In termini di risultati conseguiti dalle Strutture centrali, relativi agli obiettivi pluriennali (che discendono direttamente dagli indirizzi emanati dal CIV o sono individuati dalla Tecnostruttura in quanto rilevanti sotto il profilo gestionale), i target indicati per l'anno 2018 nel Piano della performance 2018 - 2020 sono stati quasi tutti raggiunti al 100%.

Per quanto riguarda i risultati degli obiettivi di produzione delle Strutture territoriali (Strutture regionali e Direzioni territoriali) a livello nazionale, sono in linea rispetto ai target fissati per il 2018 e per quasi tutti gli indicatori sono anche migliori rispetto al valore negoziato.

Inoltre, il grado di soddisfazione dell'utenza esterna dei servizi erogati dall'Istituto, rilevato mediante l'indagine di Customer satisfaction, nel 2018 rimane più che positivo nonostante l'ulteriore leggera flessione rispetto ai due anni precedenti. Si evidenzia che i valori conseguiti di Customer satisfaction incidono per il 15% nella valutazione della performance organizzativa 2018 di tutte le unità organizzative e che tale incidenza dal 2019, in applicazione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, aumenterà in maniera consistente e, inoltre, la indagine di customer esterna sarà integrata con quella interna, anche se solo per le Direzioni centrali.

| DATA | PROT. n. | ORGANO |
|------------|----------|--------|
| 17/07/2019 | 11 | CIV |

Sebbene la performance dell'Amministrazione descritta sia complessivamente elevata, e la Relazione predisposta sia più rispondente alle linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica, si evidenziano di seguito alcuni elementi sui quali porre attenzione ai fini di migliorare la lettura dei risultati di performance dell'Istituto.

La sinteticità, richiesta dalle Linee guida, benché sia apprezzabile nella sezione della Relazione dedicata alle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder, in quella relativa alla misurazione e valutazione della performance dell'INAIL è andata a discapito di una più puntuale illustrazione dei risultati degli obiettivi conseguiti, degli scostamenti rispetto ai target fissati e di ogni considerazione sulle cause degli scostamenti stessi e sulle criticità eventualmente riscontrate. Tali approfondimenti potranno, comunque, trovare collocazione nell'ambito delle Relazioni trimestrali sull'andamento del processo produttivo e dei profili finanziari dell'Istituto e, in particolare, in quella del IV trimestre, quali considerazioni conclusive e complessive sulle attività svolte nell'intero anno di riferimento.

Relativamente alla "performance organizzativa" delle Strutture regionali e delle Direzioni territoriali, per la quale nel documento si fa rinvio agli specifici allegati, ai fini di una più immediata valutazione dei risultati conseguiti, per ciascun obiettivo dovrebbe essere riportato anche lo scostamento dal target fissato, che qualora fosse ritenuto significativo potrebbe essere argomentato nella parte descrittiva del documento.

Nell'ambito dell'illustrazione della "performance dell'Istituto nel suo complesso", gli indicatori dello stato delle risorse, ritenuto presupposto alla base della programmazione ed elemento centrale dell'intero ciclo della performance, potrebbero essere integrati con i risultati conseguiti nel precedente anno, qualora non fosse possibile fissarne i target in quanto dimensioni condizionate da fattori esogeni e non controllabili dall'Amministrazione. Il confronto dei valori degli indicatori rilevati nei due anni potrebbe consentire, comunque, un'analisi dello stato delle risorse.

I risultati degli indicatori di efficacia, individuati ai fini della valutazione della performance complessiva dell'Istituto, che perseguono l'obiettivo di garantire il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti previsti dalla legge, sono in linea con i target stabiliti per i procedimenti rivolti al datore di lavoro, ma non lo sono ancora per quelli, al lavoratore. Per meglio comprendere tali differenti risultati sarebbe utile confrontarli con gli esiti della Customer satisfaction esterna distinti per tipologia di utenza (datori di lavoro e lavoratori).

Si rileva il permanere dell'assenza nel documento di qualsiasi richiamo a informazioni relative al settore marittimo, a conferma della mancata conclusione del processo di integrazione della gestione di tale comparto (i dati riportati escludono gli eventi di tale settore).

Infine, si apprezza l'analisi svolta a margine nella Relazione sui punti di debolezza del complessivo ciclo della performance per il superamento dei quali l'Istituto ha confermato nuovamente il proprio impegno. A tale riguardo, si ricorda che dal 2018 è operativa la rivisitazione del processo di pianificazione/programmazione dell'Istituto volta alla sua semplificazione.

| DATA | PROT. n. | ORGANO |
|------------|----------|--------|
| 17/07/2019 | 11 | CIV |

CONCLUSIONI

La Commissione Politiche per l'Organizzazione auspica, in termini di prospettiva:

- l'integrazione dell'esposizione tabellare dei risultati della performance organizzativa e complessiva dell'Istituto attraverso l'illustrazione di motivazioni che contribuiscano a meglio interpretare le grandezze rilevate, gli scostamenti rispetto ai target fissati o ai valori dell'anno precedente e ogni utile considerazione sulle cause;
- il superamento, anche parziale, dell'autoreferenzialità degli obiettivi delle Strutture centrali (obiettivi pluriennali) individuando, laddove possibile, indicatori quantitativi per la misurazione dello stato di realizzazione degli obiettivi stessi, rilevabili dalle procedure;
- l'adozione di ogni iniziativa necessaria alla puntuale associazione agli obiettivi strategici e operativi delle risorse umane e delle risorse economico-finanziarie, attraverso l'adozione di un sistema avanzato di contabilità analitica, necessarie al loro conseguimento;
- Il completo superamento delle attuali difficoltà nel rispettare i tempi legislativamente previsti per l'adozione dei documenti del ciclo di gestione della performance, seppur in parte superate con la rivisitazione del processo di pianificazione/programmazione dell'Istituto operante dal 2018;

e rileva che:

- i contenuti del documento e le modalità di esposizione delle informazioni sono stati rivisitati rispetto alla Relazione 2017, al fine di garantirne la rispondenza alle disposizioni contenute nelle Linee guida per la Relazione annuale sulla performance n.3, del mese di novembre 2018, del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- l'obiettivo di rendicontare i risultati di performance dell'Istituto agli Organi di indirizzo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi, è stato sostanzialmente conseguito attraverso il maggior ricorso a rappresentazioni tabellari e grafiche, come previsto dalle citate linee guida;
- l'illustrazione dei risultati è complessivamente coerente con gli obiettivi strategici del Piano della performance 2018-2020, declinati secondo gli indirizzi del CIV di cui alla Relazione Programmatica 2018-2020.

Il Segretario
Giovanna La Rosa

Il Presidente f.f.
Salvatore Muscarella