

SCHEMA DI RILEVAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA COMPLESSIVA DELL'ISTITUTO

ALLEGATO A

Macro Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa Del. CIVIT 140/2010	Oggetto di misurazione e valutazione	Indicatori di performance organizzativa		Documenti di riferimento e strumenti di misurazione e valutazione della performance organizzativa	Ambito organizzativo di misurazione e valutazione della performance organizzativa			
		Tipologia	Descrizione		Istituto	DC	DR	Sedi
Grado di attuazione della strategia (Punto 1)	Individuazione degli obiettivi strategici Rappresentazione delle Priorità Capacità di realizzare gli obiettivi strategici e di valutarne il livello di realizzazione anche in corso di gestione Capacità di organizzare le risorse (umane e finanziarie) e valutarne l'assorbimento	Efficienza	Rapporto tra obiettivo/tempo e risorse impiegate	Linee di indirizzo del CIV Linee guida annuali Piano Operativo Sistema Programmazione, Bilancio e Controllo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Efficacia	% di raggiungimento obiettivi di sviluppo % avanzamento attività/attività pianificate % di realizzazione delle linee di indirizzo					
		Qualità	-					
		Output	-					
Portafoglio delle attività e dei servizi (Punto 2)	Livello dell'attività produttiva Livello qualitativo delle attività e dei servizi Analisi dei punti di forza e di carenza	Efficienza	Rapporto tra attività-servizi realizzati e il tempo e le risorse impiegate	Obiettivi e piani di produzione Sistema Programmazione, Bilancio e Controllo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Efficacia	Tasso di smaltimento delle pratiche in giacenza (artrate) % di rispetto delle tempistiche indicate nella carta dei servizi					
		Qualità	indice di deflusso					
		Output	Incremento % dei volumi di produzione					
Lo stato di salute dell'amministrazione (Punto 3)	Processi gestionali Competenze professionali	Efficienza	Risorse formate/risorse finanziarie impiegate (a tendere)	Piani della formazione Report sul benessere organizzativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Efficacia	incremento % documenti pervenuti in forma elettronica					
		Qualità	Miglioramento % del benessere organizzativo (art. 14, comma 5 D.Lgs. 150/99)					
		Output	N. di attività formative N. di dipendenti formati					
	Modello delle relazioni con gli stakeholder Strumenti di interlocuzione con gli utenti	Efficienza	Iniziativa per l'interlocuzione verso l'esterno/risorse finanziarie impiegate (a tendere)	Bilancio Sociale (dopo entrata a regime del Sistema di Programmazione, Bilancio e Controllo) Carta dei servizi Portale Inail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Efficacia	-					
		Qualità	N. interventi in sinergia con altri enti					
		Output	N. accessi a servizi on line N. di accessi al Portale INAIL					
	Posizioni di responsabilità ricoperte da parte di dipendenti donna Analisi dei percorsi di crescita professionale Sviluppo del potenziale di dipendenti donna	Efficienza	-	Bilancio Sociale (dopo entrata a regime del Sistema di Programmazione, Bilancio e Controllo) Sistema Gestione Risorse Umane	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Efficacia	N. posizioni di responsabilità coperte da dipendenti donna/N. delle posizioni di responsabilità totali					
		Qualità	N. di convenzioni di agevolazioni della condizione sociale della donna (asili nido, assistenza medica, ecc.)					
		Output	-					
Impiego delle risorse umane, finanziarie e strumentali Tempi di risposta dei procedimenti amministrativi Processi di efficienza interna	Efficienza	Incremento % di pratiche lavorate/% risorse umane assorbite % risorse umane e finanziarie assorbite dai processi primari e di supporto % dei tempi di lavorazione dei procedimenti amministrativi	Bilancio di previsione Contabilità analitica (a tendere) Sistema di Gestione e Controllo del Bilancio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Efficacia	Riduzione della % di casi di mancato rispetto della carta dei servizi						
	Qualità	-						
	Output	-						
Gli impatti dell'azione amministrativa (outcome) (Punto 4)	Capacità di individuazione e risposta ai bisogni della collettività Contributo al miglioramento delle condizioni socio-economiche dell'utenza Equità sociale e difesa del lavoratore	Efficienza	Il sistema duale di governance dell'INAIL prevede all'interno del CIV la presenza di rappresentanti delle parti sociali. Per tale motivo le istanze degli stakeholder vengono portate all'attenzione dell'Istituto tramite le linee di indirizzo del CIV e l'attuazione delle politiche, con riferimento alla soddisfazione dei bisogni della collettività, è realizzata tramite il raggiungimento degli obiettivi strategici previsti dal CIV.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Efficacia						
		Qualità						
		Output						
	Canali di contatto ed interazione con l'utenza Livello di ascolto delle istanze degli utenti	Efficienza	-	Sistema di Customer Satisfaction Portale Inail Emoticons	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Efficacia	-					
		Qualità	Diminuzione % delle valutazioni negative emoticons Diminuzione % delle valutazioni negative di customer satisfaction Diminuzione % tempi di indisponibilità del portale INAIL					
		Output	N. di canali (tradizionali e interattivi) di ascolto N. iniziative di Customer Satisfaction					