

Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025 - Novità

Dicembre 2024

Novità 2025

Le modifiche al SMVP per il 2025 sono state introdotte proseguendo la valorizzazione delle attività svolte dall'Istituto per la misurazione del Valore Pubblico generato da INPS.

Produttività

Catalogo prodotti

Informazione e consulenza

Produzione automatizzata

Professionisti

Produttività



MISURA DELLA PRODUZIONE

Anno 2024

Indice di produttività calcolato sui **Prodotti a Elevato Impatto**, prodotti/servizi di immediata percezione per l'utenza, riferiti alle due macroaree di attività «Prestazioni» e «Flussi».

Anno 2025

Indice di produttività calcolato su **tutti i Prodotti**, definiti ed articolati nel nuovo catalogo prodotti, in logica di valore pubblico generato, distinti tra area «Prestazioni», «Flussi», «Informazione e consulenza» e «Altre attività».

IL NUOVO CATALOGO PRODOTTI

Il nuovo catalogo prodotti è stato aggiornato per misurare il valore pubblico generato secondo quanto previsto dal SMVP 2024.

A tal fine **i codici modello sono stati raggruppati in logica di impatto verso l'utente (outcome)**.

Per ciascuno dei prodotti è stato rilevato il tempo di lavorazione con l'attività straordinaria di misurazione svolta nel mese di ottobre 2024.

IL NUOVO CATALOGO PRODOTTI

- ❑ I prodotti sono diventati «*outcome*» in logica di impatto
- ❑ Sono stati rimisurati i tempi di lavorazione dei prodotti *outcome*

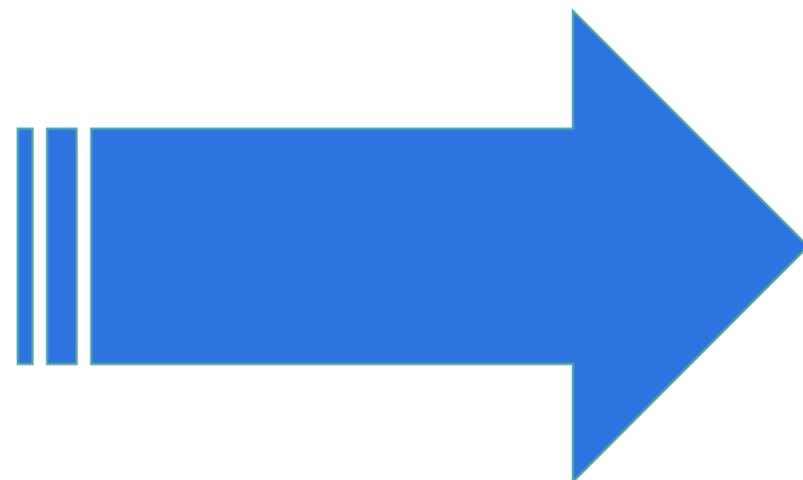
Codici modello (esempio)

Modello XY000W

Modello GP987X

Modello 00158T

Modello NC5601



Prodotto outcome



59 prodotti

	Prodotto
1	Assegno di inclusione
2	Assegno sociale - Prime liquidazioni
3	Assegno sociale – ricostituzioni
4	Assegno straordinario di accompagnamento alla pensione
5	Certificazioni
6	Certificazioni gestione pubblica
7	Congedo parentale
8	Consulenza e informazione
9	Controlli autocertificazioni
10	Credito
11	Domande di accredito
12	Formulari esteri
13	Gestione fiscale delle pensioni
14	Gestione fiscale delle prestazioni
15	Gestione Invalidità civile e Assegni Sociali
16	Gestione pensioni FS
17	Gestione pensioni private
18	Gestione pensioni pubbliche
19	Gestione PSR
20	Inabilità e invalidità pensionabile - gestione privata
21	Inabilità e invalidità pensionabile - gestione pubblica
22	Inabilità e invalidità pensionabile CI
23	Inabilità e invalidità pensionabile FS
24	Inabilità e invalidità pensionabile PALS
25	Indennità di disoccupazione
26	Indennità di disoccupazione (CIGS)
27	Indennità e sussidi
28	Invalidità civile - prime liquidazioni
29	Invalidità civile – ricostituzioni
30	Malattia

	Prodotto
31	Maternità
32	Pensioni dirette CI
33	Pensioni dirette FS
34	Pensioni dirette gestione privata
35	Pensioni dirette gestione pubblica
36	Pensioni dirette PALS
37	Pensioni indirette, reversibilità e ratei CI
38	Pensioni indirette, reversibilità e ratei FS
39	Pensioni indirette, reversibilità e ratei gestione privata
40	Pensioni indirette, reversibilità e ratei gestione pubblica
41	Pensioni indirette, reversibilità e ratei PALS
42	Previdenza complementare gestione pubblica
43	Ratei Invalidità civile
44	Recupero indebiti
45	Richieste sistemazione Conto
46	Richieste sistemazione Conto CI
47	Richieste sistemazione Conto FS
48	Ricongiunzioni e computi
49	Ricostituzioni CI
50	Ricostituzioni FS
51	Ricostituzioni gestione privata
52	Ricostituzioni gestione pubblica
53	Ricostituzioni PALS
54	Riscatti
55	Riscatti e ricongiunzioni FS
56	Sostegno alla disabilità
57	Sostegno alla genitorialità
58	TFR/TFS gestione pubblica
59	Welfare

Area **FLUSSI****30 prodotti**

	Prodotto
1	Accertamento del dovuto da denunce contributive
2	Certificazioni dei debiti contributivi
3	Certificazioni di distacco all'estero e richieste SED
4	Comunicazione
5	Dilazioni amministrative
6	DURC
7	Eliminazione dei crediti inesigibili
8	Gestione dei piani di ammortamento dei dipendenti pubblici
9	Gestione del TFR, del Fondo di Tesoreria e degli altri crediti da lavoro
10	Gestione delle anomalie dei versamenti
11	Gestione delle anomalie delle denunce
12	Gestione delle esecuzioni coattive
13	Gestione delle note di rettifica
14	Gestione delle variazioni anagrafiche o contributive
15	Gestione iscrizione o inquadramento

	Prodotto
16	Illeciti penali o amministrativi
17	Integrazioni del reddito in agricoltura
18	Integrazioni salariali
19	Pagamenti delle integrazioni salariali
20	Recupero delle agevolazioni contributive tramite nota di rettifica
21	Regolarizzazioni / sistemazioni della gestione pubblica
22	Regolarizzazioni da azienda
23	Regolarizzazioni da sede
24	Regolarizzazioni da sede su segnalazione
25	Regolarizzazioni da verbale ispettivo
26	Rimborsi e compensazioni
27	Validazione delle posizioni dei destinatari di integrazioni salariali
28	Valutazione del rischio frode
29	Valutazione delle delibere artigiani e commercianti
30	Variazioni d'ufficio delle denunce contributive

Area INFORMAZIONE E CONSULENZA

Verranno valorizzate tutte le attività di informazione e consulenza a qualsiasi titolo svolte dalla sede e tracciate dal CRM (Linee INPS; Agenda Appuntamenti; Gestioni sportelli; Gestione PEC; Gestione cassette bidirezionali; Web meeting e altri contatti)

ALTRE AREE DELLA SEDE

Verranno valorizzate tutte le attività svolte dalla sede di supporto e/o trasversali alla produzione del servizio (Gestione prodotti contabili; Gestione ricorsi amministrativi; Presidio delle conformità di sede ect.)

FOCUS INFORMAZIONE E CONSULENZA

Anno 2024

Valorizzazione delle attività di informazione mediante gli specifici codici modello del catalogo prodotti e mediante l'incremento **del 3%** del definito omogenizzato.

Anno 2025

Nel 2025 **tutta l'attività di informazione e consulenza sarà valorizzata** attraverso l'utilizzo dei prodotti già esistenti o quelli di nuova istituzione, valorizzando le attività rilevate attraverso l'applicativo «Gestione sportelli» e tutte le altre attività che vengono tracciate attraverso il sistema CRM e/o analoghi applicativi esistenti

FOCUS PRODUZIONE AUTOMATIZZATA

Anno 2024

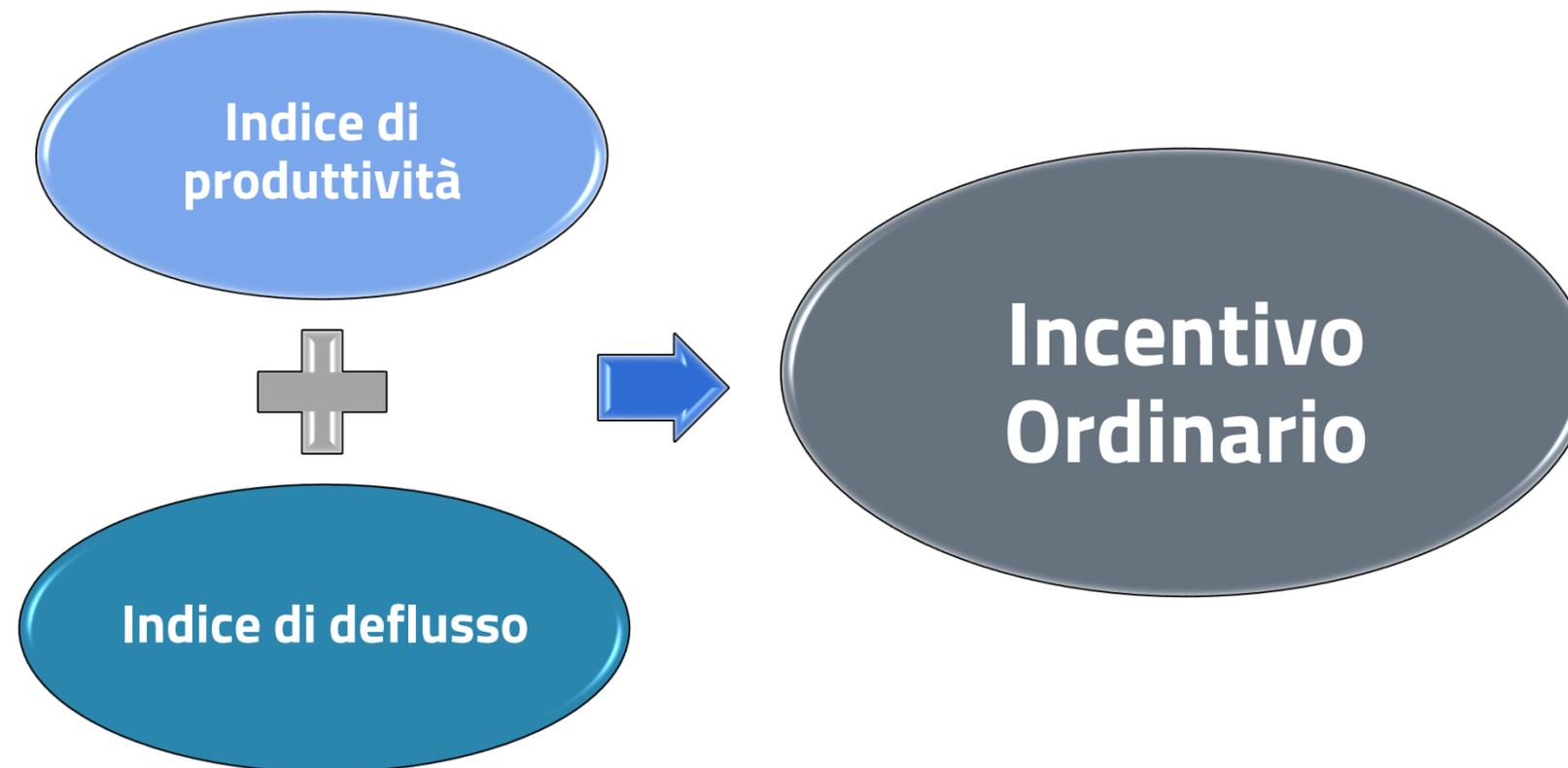
Nell'ambito della evoluzione e revisione del catalogo prodotti è stata effettuata l'analisi dell'incidenza dei sistemi automatizzati e della qualificazione degli archivi sulla digitalizzazione della domanda di servizio (es. DURC, Naspi, AUU, bonus ect.)

Anno 2025

Nel 2025 **tutte le attività «digitalizzate» saranno valorizzate nella produzione di ciascuna sede** con riferimento ai coefficienti di omogeneizzazione (es. DURC, Naspi, AUU, bonus ect.)

Nulla è stato innovato riguardo al sistema di calcolo dell'incentivo ordinario

La misurazione della performance, per il personale inquadrato nelle famiglie professionali, combina l'indice di produttività calcolato a livello di DR e DCM e l'indice di deflusso delle aree di produzione sempre calcolato a livello di DR e DCM.



Il **parametro di liquidazione** dell'incentivo è calcolato come media dei risultati conseguiti per l'indice di produttività e l'indice di deflusso.

In base al risultato derivante dalla media aritmetica si applicheranno i parametri di liquidazione della performance secondo i range riportati nella tabella.

Range risultato		Parametro di liquidazione
da	a	
inferiore o uguale a 90		90
90,01	100	Proporzione lineare con limite a 100
Maggiore di 100		110

La tabella è quella riportata nell'ipotesi di CCNI 2024 sottoscritta dalle OO.SS.

Nulla è stato innovato per la corresponsione dell'incentivazione speciale per le famiglie professionali ed i dirigenti

Anche per il 2025 (quota nazionale) sarà calcolata sullo scostamento **dell'Indice Sintetico di Qualità e Valore Pubblico** del Cruscotto secondo la tabella sotto riportata.

INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ E VALORE PUBBLICO scostamento % rispetto al budget	Parametro di liquidazione
scostamento % ≥ 0	100
scostamento % compreso tra -0,01% e -20%	Proporzione lineare
scostamento % $> -20\%$	80

La tabella è quella riportata nell'ipotesi di CCNI 2024 sottoscritta dalle OO.SS.

Professionisti



Professionisti - Novità 2025 (1/2)



Il processo di evoluzione del sistema del Valore Pubblico ha reso necessario introdurre delle innovazioni nel SMVP dei professionisti, come previsto nel SMVP 2024.

In esito ai lavori del Gruppo nominato dal Direttore generale con l'OdS n. 3 del 20 febbraio 2024 e in collaborazione con i Coordinamenti e con le strutture centrali interessate sono stati individuati gli **elementi di innovazione** da introdurre nel SMVP del 2025. Si riepilogano di seguito le innovazioni:

- ❑ È stata effettuata la **clusterizzazione delle sedi**, diversificandole per complessità in relazione all'attività professionale effettivamente espletata. Tale clusterizzazione, effettuata sulla base delle specificità evidenziate dai vari coordinamenti, ha la finalità di ponderare il Valore Pubblico prodotto in relazione al contesto in cui ogni professionista opera, apprezzandone le diversità.

Professionisti - Principi di clusterizzazione

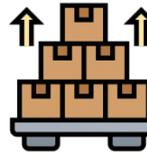
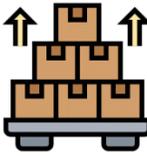
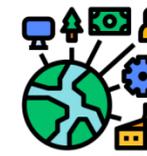


Mentre per la complessità del contesto socio-economico è stata confermata la stessa clusterizzazione adottata per le sedi, per la complessità della struttura, è stato svolto un lavoro di **razionalizzazione ed efficientamento** degli indicatori al fine di **valorizzare lo sforzo operativo delle diverse sedi**. Sia per la complessità del **contesto socio economico** che per la **complessità della struttura**, è stata adottata la stessa distinzione in fasce prevista per le sedi. Le strutture sono state classificate in cinque fasce di complessità.



Professionisti - Principi di clusterizzazione

Per la complessità sono stati individuati diversi indicatori che hanno portato alla clusterizzazione delle strutture. I maggiori indicatori sono rappresentati nella tabelle di seguito

Fasce di complessità della Struttura Area Legale	Fasce di complessità della Struttura Area Medico Legale	Fasce di complessità della Struttura Area Tecnico-Edilizia
<p>Principali parametri della Complessità</p> <ul style="list-style-type: none"> Dimensioni Tribunali e Corti d'Appello per bacino di utenza Volumi del contenzioso civile ed esecutivo per Tribunali e Corti d'Appello Atti di recupero crediti emessi	<p>Principali parametri della Complessità</p> <ul style="list-style-type: none"> Personale medico in forza Volumi accertamenti invalidità civile Pareri e consulenza su istanze ATPO	<p>Principali parametri della Complessità</p> <ul style="list-style-type: none"> Complessità della struttura in ragione del Personale in forza nelle Regioni Perizie rese per accesso a mutui Peculiarità del territorio: metri quadri gestiti per immobili strumentali ed a reddito

Professionisti - Novità 2025 (2/2)



- ❑ Sono stati aggiornati gli **Indicatori** attualmente presenti sul **Cruscotto di Qualità ed Impatto** inserendone di nuovi, attualizzando il criterio di calcolo di alcuni o eliminando quelli non più significativi.

*Per completare l'evoluzione del modello di performance dei professionisti e dell'area medico legale, il gruppo di lavoro ha segnalato la necessità di effettuare **sviluppi tecnologici** idonei a consentire il tempestivo controllo di gestione, tramite la **rilevazione automatica** del flusso di dati di tutte le attività svolte.*

Cruscotto Qualità e Impatto



Cruscotto Qualità e Impatto 2025

Area Medico Legale



INDICE SINTETICO QUALITÀ E VALORE PUBBLICO AREA MEDICO LEGALE

INDICE SINTETICO DI QUALITÀ AREA MEDICO LEGALE

INDICE SINTETICO VALORE PUBBLICO AREA MEDICO LEGALE

Cruscotto Qualità e Impatto 2025

Area Medico Legale



INDICE SINTETICO QUALITÀ E VALORE PUBBLICO AREA MEDICO LEGALE
INDICE SINTETICO DI QUALITÀ AREA MEDICO LEGALE
INDICE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI
INDICE PRESTAZIONI PREVIDENZIALI
INDICE CONTENZIOSO AREA MEDICO LEGALE
INDICE SINTETICO VALORE PUBBLICO AREA MEDICO LEGALE
INDICE IMPATTO ASSISTENZA
INDICE IMPATTO PREVIDENZA

Cruscotto Qualità e Impatto 2025

Area Legale



INDICE SINTETICO QUALITÀ E VALORE PUBBLICO AREA LEGALE

INDICE SINTETICO DI QUALITÀ AREA LEGALE

INDICE SINTETICO VALORE PUBBLICO AREA LEGALE

Cruscotto Qualità e Impatto 2025

Area Legale



INDICE SINTETICO QUALITÀ E VALORE PUBBLICO AREA LEGALE	
INDICE SINTETICO DI QUALITÀ AREA LEGALE	
	INDICE AZIONI SURROGATORIE
	INDICE CONTENZIOSO AREA LEGALE
INDICE SINTETICO VALORE PUBBLICO AREA LEGALE	
	INDICE GESTIONE SENTENZE A. L.
	INDICE PAGAMENTI SPESE LEGALI
	INDICE IMPATTO EFFICIENZA

Novita' 2025: Incentivo Speciale - Aree Legale e Medico Legale



Per il 2025, l'incentivazione speciale sarà calcolata sullo scostamento da budget dell'**Indice sintetico di Qualità e Valore Pubblico dell'Area Legale** o dell' **Area Medico Legale** del Cruscotto.

INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ E VALORE PUBBLICO (Area legale - Area Medico legale) scostamento % rispetto al budget	Parametro di liquidazione
scostamento % ≥ 0	100
scostamento % compreso tra -0,01% e -20%	Proporzione lineare
scostamento % $> -20\%$	80

Il metodo di calcolo dell'incentivazione speciale è in coerenza con lo stesso criterio utilizzato per le famiglie professionali e per i dirigenti.

Incentivo Speciale - Aree Tecnico Edilizia e Coordinamento generale Statistico Attuariale



Nulla è modificato per l'incentivazione speciale per l'area professionale del tecnico edilizio e dello statistico attuariale

Per il 2025 l'incentivazione speciale sarà calcolata, come per il 2024, sul grado di realizzazione di uno o più progetti speciali.

INDICATORE SINTETICO DI QUALITÀ E VALORE PUBBLICO (Area Tecnico edilizio – Area Statistico Attuariale)	Parametro di liquidazione
Completa realizzazione dei progetti	100
Realizzazione parziale	Proporzione lineare con parametro minimo 80

FOCUS

Definizione dei nuovi Coefficienti di Omogeneizzazione

Premessa

**Metodologia per il calcolo dei
coefficienti di omogeneizzazione**

**Confronto Coefficienti di
Omogeneizzazione**

Il presente documento è redatto a supporto delle attività di calcolo dei **nuovi coefficienti di omogeneizzazione** avvenute a seguito delle azioni preliminari sotto riportate svolte nei mesi precedenti

01



SELEZIONE DEI PRODOTTI

Individuazione di un campione di Prodotti-Outcome sui quali effettuare la misurazione.

02



IDENTIFICAZIONE DELLE SEDI

Identificazione delle sedi nelle quali effettuare la misurazione/rilevazione e dei tempi di lavorazione.

03



COMPILAZIONE SCHEDE PRODOTTO ATTIVITA'

Predisposizione e redazione del format relativo alla Scheda Prodotto Attività (SPA), dove sono riportate tutte le informazioni di un determinato Prodotto-Outcome.

04



PREDISPOSIZIONE SCHEDE MISURAZIONE PRODOTTO

Redazione della documentazione relativa alle SMP per consentire al personale incaricato di eseguire le rilevazioni e di registrare i risultati ottenuti.

05



MISURAZIONE DEI TEMPI

Attività di misurazione dei tempi di lavorazione del campione di Prodotti-Outcome presso le sedi selezionate.

06



COEFFICIENTE DI OMOGENEIZZAZIONE

Calcolo dei nuovi coefficienti in base alle effettive misurazioni effettuate sul campo

Al fine di effettuare il calcolo dei nuovi coefficienti di omogeneizzazione, si considera:

- **Tempi**, i tempi derivano dalle misurazioni effettuate dagli esperti direttamente presso le 12 sedi individuate
- **Dati di riferimento**, le numeriche dei "pezzi" presi in considerazione fanno riferimento al consolidato 2023
- **Definito Trasferito**, le misurazioni con esito finale "Definito Trasferito" non sono state prese in considerazione dato il numero esiguo di rilevazioni (*#43 su circa 7.000 misurazioni totali effettuate*)

Metodologia per il calcolo dei coefficienti di omogeneizzazione

Nella slide si riportano gli step eseguiti al fine di calcolare i coefficienti di omogeneizzazione, approfonditi nelle slide a seguire.

1

Import dati SMP: tutte le Schede Misurazione Prodotto (SMP) compilate sono state importate in un unico database e verificate al fine di individuare i tempi da considerare corretti per il calcolo finale dei coefficienti.

2

Calcolo delle medie: è stata elaborata la media di tutte le misurazioni afferenti alla stessa SMP, effettuate per ciascuna fase individuata (Presa in carico, Istruttoria e Definizione), tenendo conto dell'esito finale della pratica (accoglimento o reiezione).

3

Aggregazione Prodotto-Outcome: in base alla combinazione Prodotto-Outcome definita, è stata effettuata la media tra i tempi totali relativi a Definito Accolto e Definito Respinto.

4

Analisi Tempi Prodotti: i tempi rilevati per i Prodotti misurati sono stati omogeneizzati su base oraria ed è stata effettuata una analisi di dettaglio per approfondire e valutare puntualmente i coefficienti calcolati.

5

Calcolo % di riduzione e parametrizzazione: attività di inferenza per i prodotti non misurati tramite parametrizzazione basata su percentuali di riduzione dei tempi risultanti dalla misurazione rispetto agli attuali, suddivisi per tipologia di Definito (Accolto/Respinto) e per Area (Prestazioni e Flussi)

Confronto Coefficienti di Omogeneizzazione



I seguenti volumi della Produzione omogeneizzata sono calcolati tenendo conto dei codici modello vigenti a Dicembre 2024 e quindi da considerare per la produttività 2025.

Voci / Scenari	2023 Attuali Coefficienti di Omogeneizzazione	2023 Ricalcolato in base ai nuovi Coefficienti di Omogeneizzazione
Volumi di Produzione	16.138.829	11.892.120
Produzione Automatizzata	-	1.657.026
Informazione e Consulenza*	-	2.162.367
Tara (20%)	-	2.378.424
Totale Valore della Produzione	16.138.829	18.089.937

** nel 2025 saranno incrementati con le risultanze del CRM per Web Meeting, Gestione Sportelli e Ricontatti telefonici*

