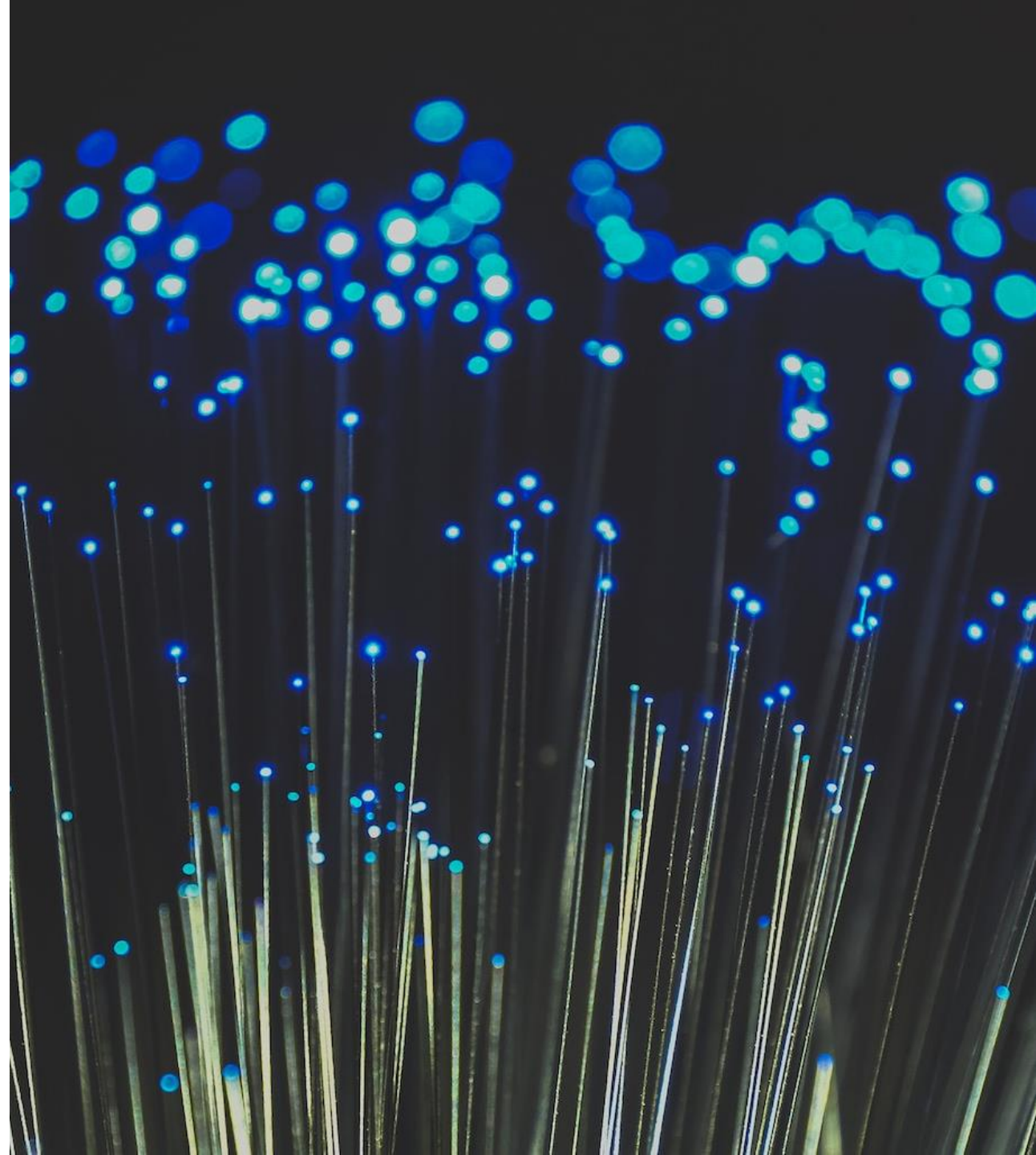


INPS

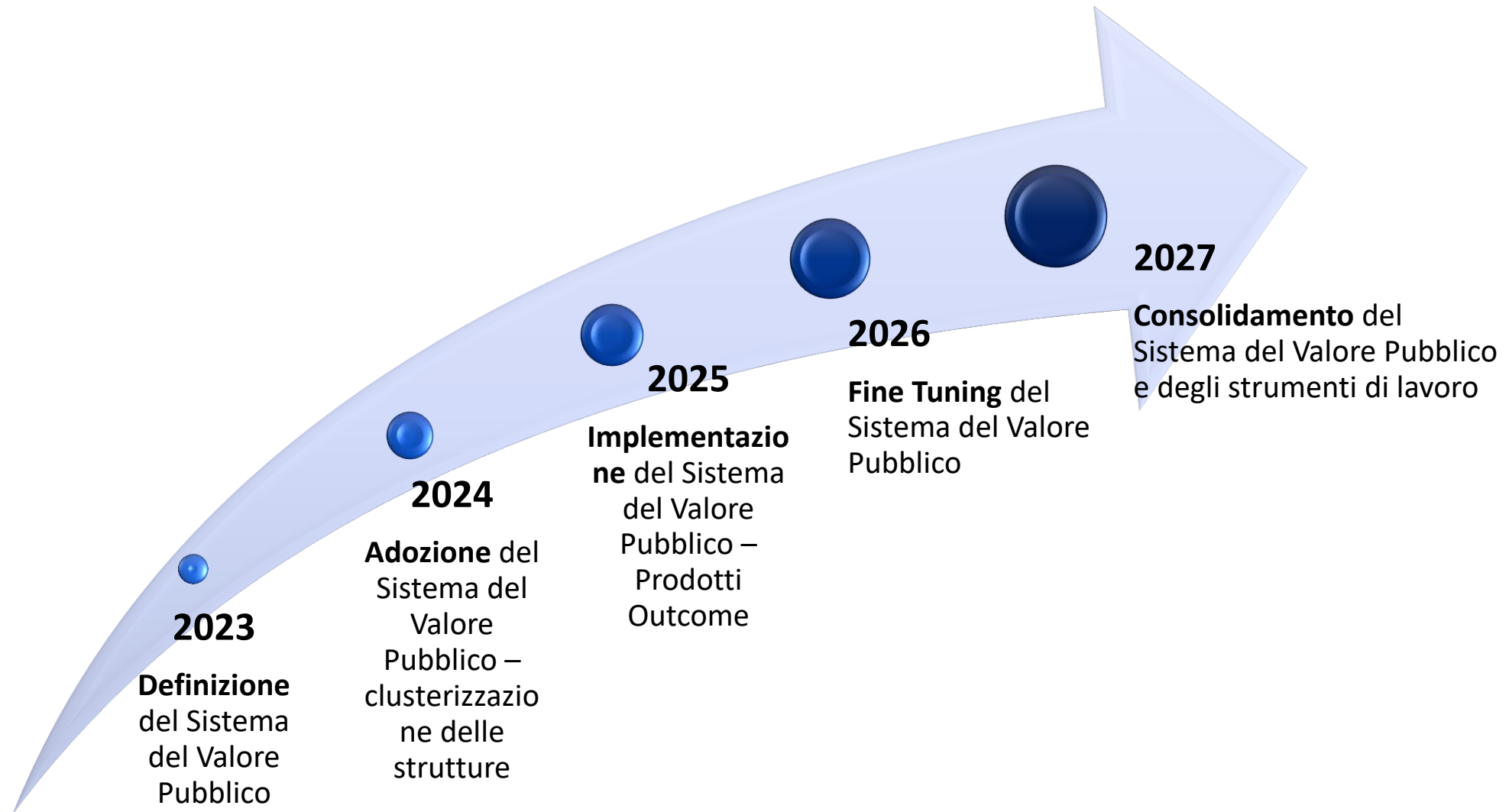
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2026

novembre 2025

PREMESSA



Sviluppo del Sistema del Valore Pubblico



Sviluppo del Sistema del Valore Pubblico

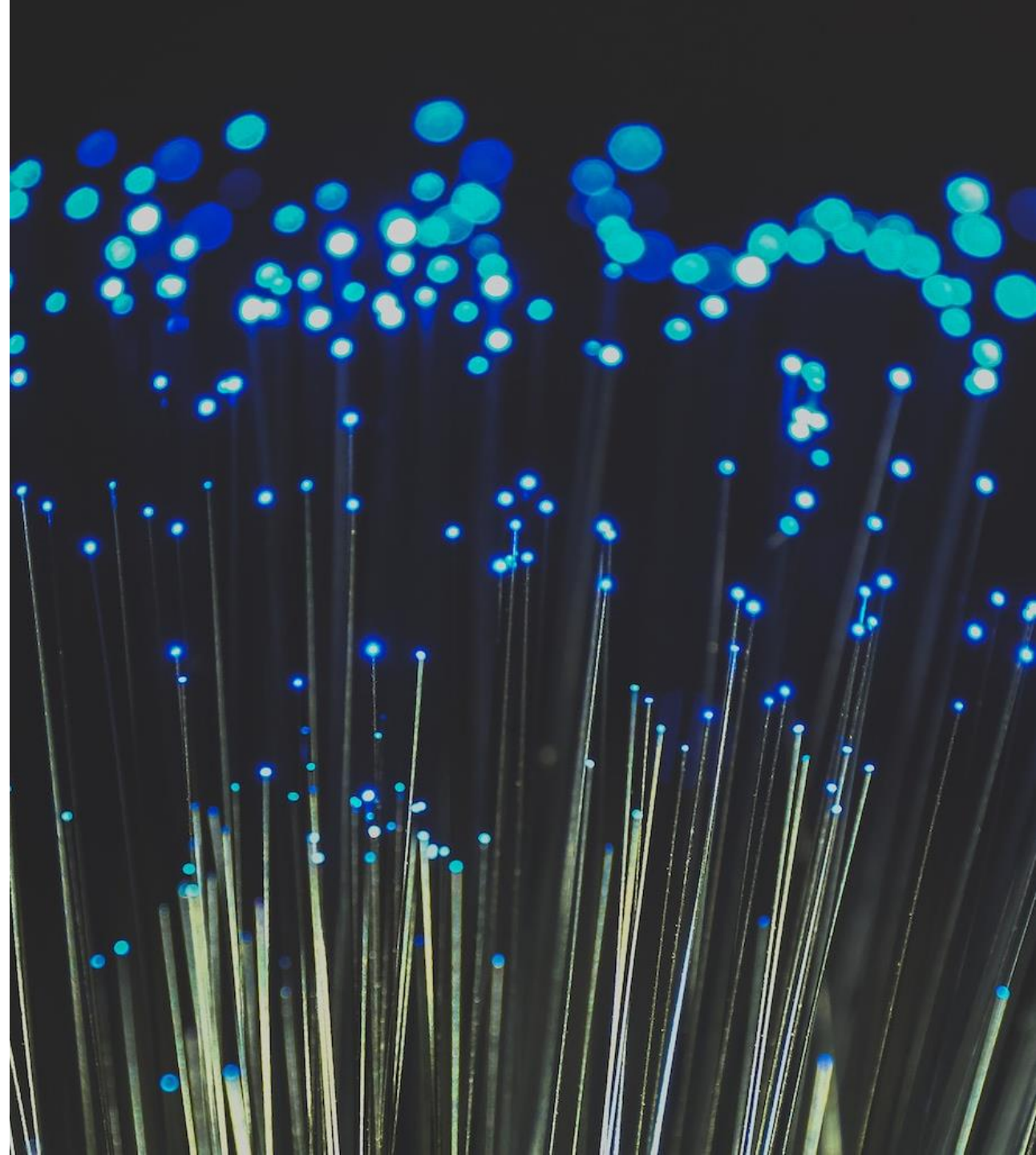
Attività avviate nel 2025 e sviluppi del 2026

- ☐ *Indice di deflusso*
- ☐ *Catalogo prodotti*
- ☐ *Produttività*
- ☐ *Impatto*
- ☐ *Cruscotto qualità e impatto*
- ☐ *Informazione e consulenza*
- ☐ *IEEP*
- ☐ *Professionisti e medici*
- ☐ *Formazione*
- ☐ *Metaprocesso*



IL SISTEMA DEL VALORE PUBBLICO

***Prospettive di
ulteriore sviluppo***



Indice di deflusso

Il nuovo sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ha uno dei pilastri fondamentali nell'Indice di Deflusso, cioè nella capacità delle strutture di rispondere tempestivamente alle istanze di servizio.

L'indice di deflusso viene calcolato sul totale dei prodotti outcome delle aree di produzione (Prestazioni, Flussi, Informazione e Consulenza ed Altre Attività).

Anno 2024

Introduzione dell'Indice di deflusso come elemento principale di valutazione dell'efficacia delle sedi. A tutte le strutture è stato assegnato un indice di deflusso almeno pari ad 1 (superiore a 1, nei casi di giacenza critica)

Anno 2026

L'indice di deflusso complessivo verrà affiancato dai due indici: di Area **Flussi** e Area **Prestazioni** che saranno assegnati come obiettivi ai dirigenti. Il valore-obiettivo dei due indici per ciascuna area dovrà essere almeno pari a 1 onde evidenziare e quindi meglio presidiare i tempi di risposta alle istanze pervenute nelle due aree di attività

Anno 2025

Consolidamento dell'indice di deflusso come elemento fondamentale di valutazione della capacità di risposta delle strutture.



Revisione Catalogo Prodotti

Anno 2024

Avvio della revisione del catalogo dei prodotti, secondo la nuova logica *outcome* e di impatto generato verso gli utenti in logica di risultato, con la mappatura e l'analisi dei processi di lavoro delle Aree Prestazioni e Flussi, provvedendo all'aggregazione dei cd codici modello quali fasi di attività della lavorazione del prodotto; aggiornamento della tipologia di prodotti mappati e della valorizzazione dei tempi necessari per lo svolgimento delle attività previste

Anno 2025

L'attività di revisione del catalogo in ottica di outcome è proseguita con le altre due Aree «Informazione e Consulenza» e «Altre Attività». Inoltre è stata avviata l'attività di **mappatura dei processi di lavoro** per l'individuazione delle competenze richieste in ottica di selezione e crescita del personale (upskilling e reskilling)

E' stata valorizzata la **produzione automatizzata**. Attività manutentive per il 2026.

Anno 2026

A settembre 2025, con Ordine di Servizio del Direttore generale n. 16 del 21 agosto 2025, è stato avviato un gruppo di lavoro che sta procedendo alla revisione del catalogo prodotti per le aree medico legale e legale. Il gruppo di lavoro concluderà le attività a ottobre del 2026 ed nuovo catalogo per le aree legali e medico-legali, con la relativa valorizzazione delle attività, entrerà in vigore da gennaio 2027.



Produttività

Anno 2024

In attesa della revisione del catalogo prodotti per la misurazione della Produttività, a livello di DR/DCM, abbiamo considerato il definito omogeneizzato dei Prodotti ad Elevato Impatto (n. 28 prodotti dell'Area Servizi e n. 26 dell'Area Flussi).

Anno 2025

A valle della Per la misurazione della Produttività, a livello di DR/DCM, si considera il definito omogeneizzato di tutti i Prodotti delle 4 aree.



Anno 2026

Evoluzione nella valorizzazione della produzione per arrivare a misurare l'impatto prodotto. Il coefficiente di omogeneizzazione - che rappresenta il tempo dedicato all'attività dall'operatore - per effetto della digitalizzazione e personalizzazione dei prodotti - non esprime più pienamente il valore generato, ma va affiancato ad altri indicatori «di impatto»

Anno 2026

Uno degli aspetti che il Sistema dal 2026 introdurrà è la misurazione dell'impatto generato dai **Prodotti Outcome** sull'utenza.

L'incidenza nei singoli ambiti del valore pubblico dei Prodotti Outcome rappresenterà la misura dell'impatto generato.

Il SMVP sarà, pertanto, arricchito, dalla dimensione dell'impatto in modo che la misurazione risulti più efficace:

- Deflusso
- Produttività
- Impatto



Cruscotto Qualità e Impatto

Anno 2024

Il Cruscotto Qualità utilizzato per misurare l'efficacia dell'azione amministrativa, è stato modificato e ridenominato "Cruscotto Qualità e Impatto". Sono stati rivisti gli indicatori già presenti ed è stata inserita una sezione per misurare l'impatto prodotto.

*Indice Sintetico Qualità e Valore Pubblico composto da: → Indice sintetico di Qualità delle aree di produzione
→ Indice sintetico del Valore Pubblico*

Anno 2025

Revisione della sezione professionisti delle aree medico legale e legale rendendola uniforme a quella dell'Area Produzione inserendo una sezione per misurare l'impatto generato
Inserimento degli **indicatori sentinella**

*Indice Sintetico Qualità e Valore Pubblico composto da: → Indice sintetico di Qualità
→ Indice sintetico del Valore Pubblico*



Anno 2026

Avvio della trasformazione degli indicatori in logica di prodotto outcome al fine di monitorare la qualità complessiva del prodotto/servizio.

Individuazione di nuovi indicatori in coerenza con la revisione dello IEEP

L'attività si concluderà nel 2026.

Informazione e consulenza

Anno 2024

Si supera la logica per la quale il tempo dedicato a questa attività è tempo sottratto alla produzione. Quindi a fine anno il definito omogenizzato delle sedi, per il calcolo dell'Indice di Produttività è stato incrementato del 3% come riconoscimento «*forfettario*» delle attività svolte per l'informazione e consulenza di 1° livello. La consulenza di 2° livello viene valorizzata attraverso gli appositi modelli presenti nel catalogo prodotti .

Anno 2025

Viene valorizzato il tempo di informazione di 1° livello rilevato in maniera automatica dall'applicativo "Gestione sportelli" (accesso in sede, contatto telefonico, web meeting, ecc..).

La valorizzazione è effettuata con riferimento agli appuntamenti chiusi nel CRM con una nota esplicativa.

Avvio della *sperimentazione** di una nuova funzione per la rilevazione del gradimento dell'utenza sul servizio di informazione di primo livello.

I questionari di gradimento compilati dall'utenza, consentiranno di raccogliere in modo strutturato le opinioni sull'esperienza presso le sedi, fornendo alle strutture territoriali un utile supporto per il monitoraggio ed il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, e consentendo inoltre a livello centrale analisi complessive sul servizio, volte a individuare ulteriori possibili sviluppi ed evoluzioni.



Indicatore di Efficacia Economico-finanziaria della Produzione - IEEP

Il Direttore Generale con l'Ordine di Servizio n. 9 del 9 maggio 2025 ha costituito un gruppo di lavoro per avviare un processo di revisione, condiviso con le direzioni centrali e territoriali, della struttura dello IEEP al fine di allinearla al nuovo SMVP, in modo da garantire una misurazione coerente ed integrata delle performance dell'Istituto e di sviluppare un indicatore più efficace, in grado di valorizzare gli effetti finanziari delle attività poste in essere dalle strutture dell'Inps a tutela del proprio patrimonio e delle risorse pubbliche gestite.



Il Gruppo di Lavoro sta elaborando alcune ipotesi di nuovi indicatori, alcuni saranno inseriti nella valutazione della performance del 2026, altri nel 2027.

Un'innovazione importante, che richiederà un percorso di sviluppo anche nel 2026, è il passaggio dalla logica del monitoraggio degli indebiti accertati e incassati alla logica di monitoraggio del volume di indebiti generati, mirando quindi a misurare la qualità delle lavorazioni a livello di sede.

Professionisti e medici

Con l'ordine di servizio n. 3 del 20 febbraio 2024 il Direttore generale ha costituito un gruppo di lavoro per la revisione della parte del SMVP relativa all'Area Professionisti e Medici.

Anno 2025

Applicazione, in analogia a quanto già attuato per le strutture centrali e territoriali a partire dal 2024, della clusterizzazione delle strutture dove operano i professionisti e medici ed introduzione dei coefficienti di ponderazione delle strutture.



Anno 2026

Revisione del catalogo prodotti per le aree medico legale e legale. Il gruppo di lavoro concluderà le attività a ottobre del 2026 ed il nuovo catalogo entrerà in vigore a gennaio 2027.

Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione emanata il 14 gennaio 2025 -«*Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione*». Introduzione dell'**obiettivo della dirigenza** delle 40 ore, pari ad una settimana di formazione per anno pro-capite.

Anno 2025

Introduzione di modalità applicative che riconducono l'obiettivo a 30 ore pro-capite (Determina del Direttore generale n. 216 del 13/10/2025)

Valorizzazione: saranno riconosciute ad ogni DR e DCM le ore di formazione effettuate da tutto il personale assegnato e comunque non oltre l'obiettivo di formazione assegnato nella misura di un'ora di formazione = 1 punto omogenizzato, nel limite massimo di incremento di produzione omogeneizzata, ai fini del calcolo della produttività, pari al 3% sul volume di produzione omogeneizzata effettuata al 31 dicembre 2025.

Viene meno la neutralizzazione del tempo dedicato alla formazione e i dati sono rilevati dalla Dc Formazione e Accademia INPS dal Portale della Formazione

Anno 2026

Obiettivo individuale: 40 ore annue pro-capite

Valutazione: l'obiettivo entrerà nella valutazione della performance



Metaprocesso

La gestione dei carichi di lavoro con lo spostamento della lavorazione della sede di competenza alla sede di lavorazione individuata.

Il Gruppo di Lavoro (Ordine di servizio n.2 de 6/2/2025) ha avviato i tavoli tecnici per il passaggio, entro il 2027 di tutti i prodotti outcome dell'area Prestazioni del catalogo prodotti sul metaprocesso. Per il primo anno è previsto onboarding del 30% dei codici della suddetta area.

Attualmente le sedi in sperimentazione sono:

DR Calabria, Campania, Liguria, Marche, Piemonte, Sicilia, Umbria e Veneto, DCM Napoli, DP Bologna e DST.



