



VALORE PUBBLICO: LUCI E OMBRE DEL NUOVO MODELLO

Si è svolto, tra martedì e mercoledì, il confronto tra Organizzazioni sindacali e Amministrazione in relazione al **nuovo sistema di misurazione e valutazione delle performance**. Il progetto, anticipato da un'informativa trasmessa lo scorso 17 novembre, è stato illustrato alle rappresentanze nei suoi elementi innovativi.

L'Amministrazione, presentando il suo modello, ha illustrato la finalità di fondo: riuscire a rappresentare all'esterno il valore pubblico che INPS produce. Ventuno milioni di pezzi di omogeneizzato per i cittadini non hanno un significato d'impatto, sono numeri che generano confusione. Il fine, dunque, è tradurre in valori apprezzabili l'azione di tutto l'Istituto. Da qui la volontà di presentare non un indice, ma un sistema di valore pubblico, anche in coerenza con l'Agenda 2030 del Paese.

Come FP CGIL abbiamo sospeso per adesso il nostro giudizio. Il sistema proposto, infatti, presenta molti aspetti innovativi e alcune criticità che abbiamo segnalato, nella speranza che il confronto sia davvero foriero di interventi migliorativi, anche in relazione al passato recente e alle critiche che ponemmo l'anno scorso sull'ancoraggio della valutazione all'indice di giacenza.

Elementi positivi

Sicuramente tarare il sistema di valore pubblico sui benefici portati alla collettività rende l'intero impianto di monitoraggio della produzione meno autoreferenziale e rappresenta un'innovazione cui guardiamo favorevolmente.

Anche l'idea di parametrare l'attività automatizzata rappresenta, in questo quadro, un valore aggiunto: i processi di digitalizzazione sono frutto di uno sforzo realizzato dall'Istituto che ha una ricaduta sui servizi erogati all'utente finale. La loro mancata valorizzazione rappresentava un'anomalia cui era giusto porre finalmente rimedio.

Infine la decisione di rimettere la valutazione in materia di sussidiarietà alla Direzione generale, con l'obiettivo di garantire omogeneità di servizio agli utenti a prescindere dalla zona geografica nella quale si collocano, è un altro elemento che dà coerenza all'impianto.

Elementi critici

Registriamo, tuttavia, alcune difficoltà, su cui abbiamo esortato l'Amministrazione a fornire chiarimenti/intervenire. In particolare:

1. In merito alla **revisione del sistema di clusterizzazione**, abbiamo fatto presente la necessità di **avviare una "operazione trasparenza"**, ossia di specificare in maniera chiara gli elementi alla base della classificazione delle sedi. Se per le *"dimensioni della struttura"* e per i *"volumi della domanda di servizio"* l'interpretazione è intuitiva, lo stesso non possiamo dire per gli *"elementi territoriali caratterizzanti"*, le *"peculiarità del territorio"* (non sono la

- stessa cosa?) e il “*benessere sociale*”. Questi tre concetti devono essere spiegati perché, poi, l'appartenenza a un cluster ha delle ricadute evidenti per le Direzioni territoriali.
2. Con riferimento al **cruscotto qualità e impatto** va attuata un'analoga operazione chiarificatrice in merito all'introduzione dell'indice sintetico di valore pubblico nei parametri monitorati. Di quali elementi consta? Quanto incide?
 3. Veniamo così all'**incentivo ordinario**: il pensionamento del parametro 124 non rende chiaro come verrà calcolato il nuovo indice di produttività obiettivo, che sarà diverso da regione a regione. Si fa riferimento ai prodotti STAR, quelli che avranno un impatto sull'utente esterno, ma non ci vengono indicati quali saranno. È chiaro che l'introduzione di elementi di manutenzione che consentano l'adozione di correttivi in corso d'opera è auspicabile, ma non vorremmo avere obiettivi che variano (troppo, magari creativamente) nel tempo.
 4. Sempre in riferimento all'incentivo ordinario segnaliamo due anomalie: la prima concerne la **soglia di scostamento tollerata**, che a nostro avviso deve rimanere identica a quella attuale. Analogamente evidenziamo come sussista un cono d'ombra nel range di risultato tra 100 e 101: la Direzione territoriale che dovesse raggiungere quota 100,7 a quale parametro di liquidazione avrebbe diritto? 100 o 110?
 5. Un ultimo appunto, infine, sulla **sussidiarietà**: affinché si possa ottenere il supporto di un'altra sede, vengono declinate alcune condizioni, tra esse c'è un generico riferimento all'obiettivo assegnato dell'indice di deflusso. Anche qui serve maggior chiarezza.

Per quanto riguarda **professionisti e medici** abbiamo ricordato la peculiarità delle attività demandate a tutte le famiglie professionali presenti in Istituto. Peculiarità che hanno fatto sì che già negli anni scorsi la stessa Amministrazione abbia ritenuto inapplicabile ai professionisti il parametro 124, per approdare ad un sistema di valutazione per progetti che, tuttavia, non ha impedito il fiorire di risultati di performance negativi sul territorio, nonostante l'eccezionale sforzo profuso in condizione di cronica insufficienza di organico. Abbiamo pertanto ribadito la necessità di impiantare, all'interno del nuovo sistema di valutazione, dei sottosistemi con regole proprie, che tengano conto delle specificità dei diversi prodotti delle attività professionali. Ed abbiamo altresì richiesto che i lavori dell'Amministrazione al riguardo siano accompagnati dal lavoro di appositi tavoli tecnici sindacali che aiutino l'Amministrazione a individuare criteri, metodologie e parametri idonei a rilevare l'effettiva produttività di tali figure professionali, così come ad individuare le situazioni di maggiore e particolare sofferenza lavorativa. L'Amministrazione ha riferito che l'orizzonte temporale di questa azione sarà tutto il 2024 e ha assicurato, al contempo, di voler svolgere tale attività attraverso il più ampio e costante confronto.

Infine, abbiamo annotato un'anomalia. Posto quanto abbiamo già detto sulla valutazione individuale del personale, **chi crede in un sistema di valutazione deve codificare un modello anche per i Dirigenti**. L'adozione non solo di un sistema verticale, top/down, ma anche di un sistema dal basso verso l'alto, bottom/up, è necessaria e rappresenta uno dei suggerimenti contenuti nelle Linee Guida 2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Roma, 23/11/2023



Coordinatore nazionale FP CGIL INPS
Giuseppe Lombardo