



## VALORE PUBBLICO: REPORT DEL SECONDO INCONTRO

Nell'incontro di martedì 28 sul **nuovo sistema di misurazione e valutazione delle performance**, l'Amministrazione ha presentato al tavolo un riscontro rispetto alle perplessità espresse dalle organizzazioni sindacali in occasione della prima interlocuzione.

In particolare ci si è soffermati su:

- Prodotti Star alla base del nuovo sistema;
- incentivo ordinario;
- processo di clusterizzazione;
- cruscotto qualità e impatto.

Come già evidenziato nel corso della prima riunione, la logica alla base del nuovo impianto dovrebbe essere quella di orientare l'azione INPS al raggiungimento di un risultato finale, senza disperdere gli sforzi delle colleghe e dei colleghi: ciò implica una maggiore attenzione rivolta al benessere del cittadino, coprendo non l'adempimento singolo nella lavorazione della pratica, ma il prodotto che viene erogato all'utente.

**Cosa sono, dunque, i “prodotti star”?** Si tratta di elementi, prestazioni o servizi, che producono valore pubblico percepito dal cittadino, quindi con un più alto impatto sulla vita quotidiana dell'utente. Un esempio tipico potrebbe essere quello della disoccupazione, la cui celere lavorazione determina una ricaduta positiva all'esterno. L'adozione di questo principio dovrebbe portare, nei desiderata dell'Amministrazione, a un superamento della dimensione autoreferenziale dell'ente. I prodotti attualmente individuati sarebbero 54, 28 dell'area prestazioni e 26 dell'area flussi. L'elenco, tuttavia, non dovrebbe essere fisso: in due momenti all'anno, verosimilmente con una proiezione semestrale, potrebbero essere effettuati interventi sostitutivi di aggiornamento.

**Come FP CGIL abbiamo richiesto maggiori chiarimenti sulla futura definizione dell'indice di produttività obiettivo** che, da una prima lettura della documentazione offerta al tavolo, sembrerebbe essere in tutto e per tutto regionalizzato. Pur apprezzando ogni elemento di elasticità, stante le differenti situazioni esistenti a livello nazionale, resta la riserva su quale sia l'obiettivo che le direzioni territoriali avranno una volta entrato a regime il nuovo modello. Un conto, a nostro avviso, è studiare degli elementi di manutenzione del sistema; altro, invece, è rendere meno chiare le regole della parametrizzazione iniziale. Su questo continuiamo a chiedere un approfondimento chiarificatore, al netto delle rassicurazioni sulla negoziazione



che l'Amministrazione ha fornito in merito a un preventivo confronto, di anno in anno, con le diverse Direzioni Regionali.

Non vorremmo che l'adozione di un modello di miglioramento tarato sede per sede, anno per anno, porti a determinare a regime disparità nei meccanismi di produzione. L'obiettivo del sistema deve riflettere coerenza, non far sì che una sede andata bene debba magari avere un obiettivo ancora più "sfidante" per l'anno successivo, differenziando così la quantità di lavoro sui singoli territori.

Abbiamo ribadito che le soglie per **l'erogazione degli anticipi relative agli obiettivi trimestrali dell'incentivo ordinario** debbono fotografare il quadro attuale, per non penalizzare il salario dei lavoratori durante l'anno. L'innalzamento di dodici punti percentuali sul primo trimestre (dell'80% al 92%) e in scala anche nei mesi seguenti (da 87 a 94, da 93 a 97) non ci convince e chiediamo di ritornare al precedente impianto.

**La stessa Amministrazione ha poi specificato che il nuovo modello si libera della clusterizzazione come l'abbiamo conosciuta finora:** la nuova clusterizzazione servirà, per la struttura e per il contesto, a calibrare il valore del territorio, registrando criticità cui è sottoposto. Più è complessa la realtà, più il valore che produce dovrebbe essere moltiplicato considerando un coefficiente di difficoltà. Verrebbe meno, in questa dimensione, la logica di miglioramento del cluster, il quale servirebbe come strumento di calcolo per la performance di ente, quale unità di misura. È chiaro che un approccio del genere, apprezzabile sul piano teorico, richiede di essere calato nella realtà: per questo vogliamo comprendere, attraverso una simulazione, come ciò ricadrà sulle sedi.

Abbiamo espresso, infine, tutta la nostra soddisfazione per il monitoraggio della produzione automatizzata relativamente alla singola sede, richiedendo al contempo **un chiarimento su come sarà valorizzata la consulenza**, anche in considerazione della necessità di dare un apporto critico alla lavorazione degli scarti, cioè delle pratiche più articolate e complesse.

E proprio in tema di consulenza abbiamo posto un problema *a latere*: come organizzazione sindacale, la FP CGIL crede fermamente nei processi di semplificazione e nelle sperimentazioni innovative. **Poiché l'Istituto ha provato la modalità web-meeting, vorremo capire se la creazione di questo canale riscuote consenso tra gli utenti in rapporto agli accessi telefonici e agli accessi fisici. Le sperimentazioni servono a questo:** a monitorare se



un elemento contribuisce all'erogazione dei servizi o se diventa un adempimento in più, oneroso e poco apprezzato. Noi abbiamo questa percezione.

In coda alla riunione, l'Amministrazione ha comunicato che sta lavorando a un sistema che renda il modello organizzativo coerente con il nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance. Si è scelto un approccio non top/down, ma bottom up, con la consultazione del management INPS dal livello provinciale al quadro nazionale. Nella giornata di oggi dovrebbero essere raccolte le idee proposte per poi attivare una nuova sperimentazione in alcune sedi campione, ancora non indicate.

Roma, 01/12/2023

**Coordinatore nazionale FP CGIL INPS**

Giuseppe Lombardo