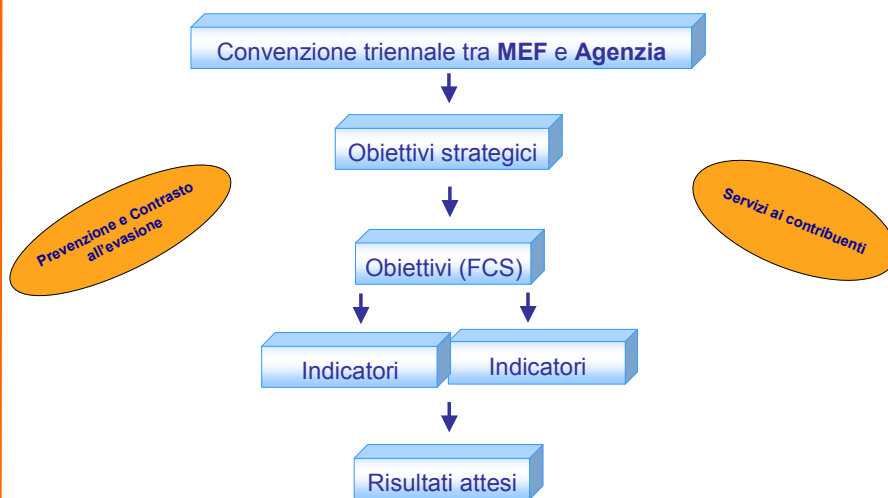


L'esperienza della misurazione in Agenzia delle Entrate

Roma, 5 marzo 2009



Misurare l'efficacia dell'azione amministrativa: come siamo organizzati



Roma, 5 marzo 2009



Misurare la qualità del servizio pubblico: quello che abbiamo fatto

Tradurre i bisogni in offerta di servizi

Perseguire elevati standard di qualità

Fissare indicatori chiari e specifici per misurare le prestazioni



*Es: rilascio codice fiscale in tempo reale
gestire i reclami entro 20 gg lavorativi
restituire il 90% dei contratti di locazione entro 5 gg lavorativi*

Roma, 5 marzo 2009



Misurare la qualità e la quantità del lavoro

Cosa Misuriamo all'interno?

Prestazione

Comportamenti

La prestazione lavorativa è il risultato del lavoro svolto. Può essere misurata con appositi indicatori quantitativi e qualitativi (es. n. verifiche effettuate, rimborsi erogati, autonomia, chiarezza ed efficacia della soluzione, congruenza, completezza, accuratezza)

I comportamenti rappresentano i diversi modi agire con i quali si raggiungono i risultati. Possono essere misurati osservando le azioni che le persone agiscono, giorno dopo giorno, nel contesto organizzativo

Roma, 5 marzo 2009



Misurazione della prestazione del personale

Art. 13 Contratto Collettivo Nazionale Integrativo

Premio di produttività

Coerentemente con le finalità istituzionali del modello Agenzia, ogni anno vengono definiti i criteri di corresponsione ai dipendenti del premio di produttività, finalizzato a misurare **il contributo del personale al raggiungimento degli obiettivi della Convenzione**

Roma, 5 marzo 2009

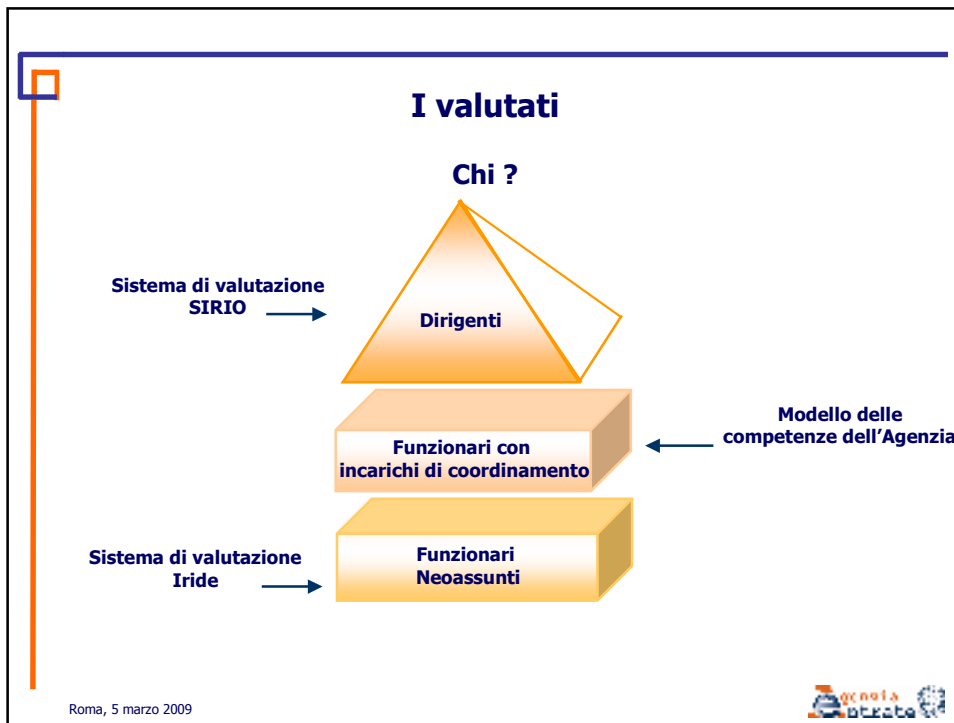


Misurazione della prestazione e dei comportamenti di specifiche categorie professionali

I sistemi di valutazione

Roma, 5 marzo 2009





Dirigenti

Come ?

SIRIO (Sistema Integrato di Risultati, Indicatori e Obiettivi)



Roma, 5 marzo 2009



Funzionari con incarichi di coordinamento

Come ?



Roma, 5 marzo 2009



Funzionari neoassunti



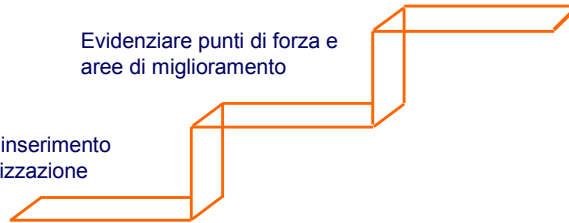
Come ?

Sistema IRIDE

Selezionare - misurare i funzionari adeguati per le attività istituzionali da un punto di vista delle **prestazioni** e delle **competenze organizzative**

Evidenziare punti di forza e aree di miglioramento

Favorire l'inserimento nell'organizzazione



Roma, 5 marzo 2009



La misurazione del lavoro è efficace se è ...

... ACCETTATA



INSEGNATA



CONDIVISA



Roma, 5 marzo 2009



Per una Pubblica Amministrazione moderna ...

Risorse più qualificate per obiettivi più sfidanti

Maggiore utilizzo delle tecnologie per i servizi resi ai cittadini

Estensione dei sistemi di misurazione a tutto il personale

Roma, 5 marzo 2009

