

INAIL

BILANCIO SOCIALE

Responsabile redazionale

Giuseppe Spada

Comitato di redazione

Maria Gabriella Frascati
Lucina Mercadante
Antonio Miccio
Maria Maddalena Nicoletti
Mauro Ranca
Claudia Urbini

Hanno collaborato

Angela Cirioni
Luigi Galloni
Bianca Gippoliti
Angela Goggiamani
Ornella Leonardi
Claudio Kunkar
Giuseppe Muscari
Rosetta Pergola

Direttore Centrale Comunicazione

Marco Stancati

INDICE

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE	Pag. 7
1 INTRODUZIONE	11
2 L'AZIENDA INAIL	15
2.1 LA STORIA	15
2.2 LA MISSION E I VALORI	16
2.3 L'ASSETTO ISTITUZIONALE	16
2.3.1 GLI ORGANI ISTITUZIONALI	16
2.3.2 GLI ORGANI TERRITORIALI	19
2.4 I COMITATI, I COLLEGI E LE COMMISSIONI	20
2.5 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	20
2.6 IL DISEGNO STRATEGICO	23
2.6.1 LA POLITICA ETICA	23
2.6.2 LE DIRETTIVE E NORME INTERNE	23
2.7 IL CONTROLLO DI GESTIONE: SISTEMA INTERNO DI AUDITING	24
2.8 GLI INVESTIMENTI NEL SOCIALE	28
3 GLI STAKEHOLDER: IMPEGNI E RELAZIONI	31
3.1 LE RISORSE UMANE	32
3.1.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	33
3.1.2 IL TURN OVER	38
3.1.3 LE PARITÀ DI TRATTAMENTO	40
3.1.4 LA FORMAZIONE	41
3.1.5 LE MODALITÀ RETRIBUTIVE	41
3.1.6 LE ASSENZE	42
3.1.7 LE AGEVOLAZIONI PER I DIPENDENTI	43
3.1.8 LE RELAZIONI SINDACALI	44
3.1.9 LA SALUTE E SICUREZZA	45
3.1.10 LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	45
3.1.11 L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	46
3.1.12 I PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E IL CONTENZIOSO	47
3.1.13 LA TUTELA DELLA PRIVACY	48

3.2 LE PARTI DI PRIMARIO RIFERIMENTO	49
3.2.1 IL GOVERNO: IL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI	49
3.2.2 LE ORGANIZZAZIONI DEI DATORI DI LAVORO E DEI LAVORATORI	49
3.2.3 L'ANMIL	50
3.3 I CLIENTI	50
3.3.1 LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	50
3.3.2 I DATORI DI LAVORO E LE AZIENDE	54
3.3.3 LA POLITICA DI RICERCA ED AMPLIAMENTO DEI SERVIZI A FAVORE DEI DATORI DI LAVORO	55
3.3.4 LE AGEVOLAZIONI, LE FACILITAZIONI E L'ASSISTENZA ALLE AZIENDE	58
3.3.5 GLI INFORTUNATI ED I TECNOPATICI	59
3.3.6 LA POLITICA DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI AGLI INFORTUNATI	66
3.3.7 LA RIABILITAZIONE ED IL REINSERIMENTO DELLE PERSONE DISABILI	66
3.3.8 LA POLITICA DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI AI DISABILI	69
3.3.9 L'INNOVAZIONE INFORMATICA	73
3.3.10 LA COLLABORAZIONE PER UN PIU' EFFICIENTE ED EFFICACE SERVIZIO	74
3.3.11 GLI INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO	76
3.4 I PATRONATI	77
3.5 I FORNITORI	78
3.6 I PARTNER	78
3.6.1 LE REGIONI	78
3.6.2 L'INPS	80
3.6.3 IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	81
3.6.4 L'ISPESL	82
3.6.5 LE ALTRE ISTITUZIONI	82
3.7 LO STATO, GLI ENTI LOCALI E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	85
3.7.1 LE IMPOSTE, I TRIBUTI E LE TASSE	85
3.8 L'AMBIENTE	85
3.8.1 LA STRATEGIA PER L'AMBIENTE	85
3.8.2 I CONSUMI	86
3.8.3 I RIFIUTI, GLI SCARICHI IDRICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA	87
3.9 LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER	89
3.9.1 LA LEGITTIMAZIONE SOCIALE E IL CONSENSO	89
3.9.2 IL CORPORATE GIVING	92
3.9.3 LA COMUNICAZIONE INTERNA	92
3.9.4 LA COMUNICAZIONE ESTERNA	95
3.9.5 LA CUSTOMER SATISFACTION	97
3.9.6 LA TUTELA DELLA PRIVACY	98

4	IL VALORE AGGIUNTO SOCIALE	101
4.1	IL CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO PRODOTTO	102
4.2	LA VALUTAZIONE DI ULTERIORE VALORE AGGIUNTO NON CALCOLABILE	105
4.2.1	GLI STAKEHOLDER ESTERNI	106
4.2.2	GLI STAKEHOLDER INTERNI	107
5	CONCLUSIONI E PROSPETTIVE	111
	APPENDICE	113
	ELENCO DELLE TABELLE	115
	ELENCO DEI GRAFICI	119

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

L'INAIL, primo tra gli enti previdenziali a redigere, nel 2003, il bilancio sociale, presenta in questa edizione una panoramica delle attività e delle iniziative relative al biennio 2003-2004, interpretate alla luce del valore aggiunto che esse rappresentano per il sistema del welfare del nostro Paese.

Valore aggiunto scandito dalla missione istituzionale che costantemente ammonisce che l'Istituto *non è soltanto assicurazione ma un sistema integrato di tutela del lavoratore*.

La pubblicazione di questo bilancio Sociale è dunque segnale di una attività ormai consolidata, che si sviluppa coerentemente con altre iniziative particolarmente significative, tutte nel solco della promozione della responsabilità sociale di impresa.

In tale ottica di continuità va intesa la decisione assunta dall'INAIL nel 2005 di far parte, come socio fondatore-promotore, della Fondazione denominata "Centro Italiano sulla Responsabilità Sociale d'Impresa (I-CSR)", istituita con la legge finanziaria 2005, su impulso del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La prassi che si sta affermando da qualche anno per le aziende pubbliche e private di pubblicare un bilancio sociale ha dato concretezza e visibilità alla responsabilità sociale di impresa. In questo senso il bilancio sociale, nato come strumento di comunicazione, si va opportunamente affermando come concreto strumento di rendicontazione e, quindi, di gestione, necessariamente sintetico, attraverso cui rileggere le attività dell'Ente, evidenziandone le performance e mostrando il ruolo ed il peso che esso riveste nel sistema Paese.

In tale ottica, se, come è vero, i compiti istituzionali dell'INAIL sono di natura squisitamente sociale, sembra conseguentemente necessario dare adeguata rilevanza ad uno strumento di gestione che misuri il raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, appunto sociali, fondamentali per una pubblica amministrazione. In questo bilancio sociale, infatti, sono evidenziati, in particolare nel capitolo del valore aggiunto prodotto, i risultati delle più significative iniziative portate a termine negli anni di riferimento a favore di tutti gli stakeholder e, più specificatamente, nei confronti dei lavoratori e dei datori di lavoro. Per tale motivo si differenzia dalle caratteristiche che assume un bilancio sociale redatto da un'azienda privata, dove l'obiettivo è quello di evidenziare lo sviluppo economico, socialmente sostenibile, raggiunto dall'azienda stessa.

Esso, dunque, rappresenta una ulteriore occasione di confronto costruttivo con il nostro Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e più in generale con tutti gli *stakeholder* ai quali chiediamo collaborazione, suggerimenti, partecipazione ad iniziative comuni al fine di migliorare il servizio che a loro rivolgiamo, e sollecitazioni per una lettura costantemente aggiornata della nostra missione.

Già nella veste di Commissario Straordinario e successivamente di Presidente dell'INAIL sono stato testimone dell'evoluzione dell'operatività dell'Istituto, nella direzione di una tutela dei lavoratori, sviluppata secondo un paradigma che coniuga virtuosamente i cinque momenti cardine della *prevenzione-assicurazione-cura-riabilitazione-reinserimento* e di un sostegno alle imprese, teso a realizzare condizioni di sicurezza sul posto di lavoro come fattore di civil-

tà e, nello stesso tempo, di competitività, in conformità al precetto di cui all'art. 41, comma secondo, della Costituzione.

In questo bilancio sociale non può esservi notizia di una recente decisione di importanza strategica adottata dal Consiglio di Amministrazione, a conferma dell'impegno assunto dall'INAIL nell'ambito della responsabilità sociale: l'approvazione del piano degli investimenti. Mi auguro che nel prossimo futuro, maturate tutte le necessarie condizioni di finanza pubblica, si possa documentare la concretizzazione di questo piano finalizzato a dare risposte a prioritarie esigenze del sistema Paese nel campo della sanità, dell'edilizia universitaria e dei presidi a salvaguardia della tutela e sicurezza dei cittadini.

Vincenzo Mungari
Presidente INAIL

INTRODUZIONE



1 INTRODUZIONE

Questo Bilancio Sociale è redatto tenendo conto dell'evolversi del pensiero in tema di responsabilità sociale delle organizzazioni (**CSR - Corporate Social Responsibility**) e trova quindi fondamento nel **Libro Verde della Commissione Europea** e nella successiva Comunicazione che ne danno la definizione: "integrazione volontaria, da parte delle imprese, delle problematiche sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti delle imprese con le parti interessate".

I criteri concettuali di tale documento si sono ispirati ai principi del Global Compact proposti dalla Organizzazione delle Nazioni Unite, condivisi dall'INAIL e diffusi nella iniziativa di comunicazione avviata in collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri.

Lo schema proposto, sulla base del modello redatto dal Gruppo del Bilancio Sociale (**GBS**), fa riferimento al **progetto CSR-SC del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali**, che individua nel **Social Statement** un riferimento cui collegare le attività di responsabilità sociale di ogni singola organizzazione. Il coinvolgimento dell'intera organizzazione aziendale è, infatti, considerato fondamentale per la trasversalità che il tema riveste.

Per tale motivo in questo documento si pone particolare attenzione agli **indicatori di performance sociale, ambientale e di sostenibilità** previsti nel progetto ministeriale, quali strumenti per monitorare gli interventi effettuati per il raggiungimento degli obiettivi, valutare le performance ottenute e confrontare tali prestazioni nel tempo.

L'AZIENDA INAIL



2 L'AZIENDA INAIL

2.1 LA STORIA

L'assicurazione contro gli infortuni nasce alla fine dell'800 per rispondere all'esigenza di garantire ai lavoratori subordinati un reddito sostitutivo, a fronte della perdita o riduzione della capacità di lavoro.

Nel 1883 nasce la Cassa Nazionale Infortuni, organismo di previdenza a livello individuale caratterizzato dall'adesione facoltativa.

Il diritto all'indennizzo per infortunio ha avuto il suo fondamento nella relazione eziologica che lega l'infortunio allo svolgimento del lavoro. Tale obbligo di indennizzare si è convertito in quello di assicurare.

Un fondamentale intervento legislativo ha riguardato l'affermazione dell'obbligatorietà dell'assicurazione privata contro gli infortuni sul lavoro, limitata inizialmente a determinate lavorazioni ritenute tra le più pericolose. Tale assicurazione assumeva una dimensione sociale sia per la sua obbligatorietà sia per il fatto di estendere la tutela anche agli infortuni incolpevoli.

Il Legislatore ne ha affidato la gestione esclusivamente all'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni, già Cassa Nazionale Infortuni, ed ha affermato il basilare principio dell'automaticità delle prestazioni, in base al quale il diritto all'indennizzo prescinde dal principio privatistico dell'esistenza di un contratto di assicurazione. Difatti, il diritto all'indennizzo viene riconosciuto anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia adempiuto agli obblighi assicurativi.

Il fondamento dell'assicurazione è il principio del rischio professionale che comporta una transazione con sacrificio parziale da parte dell'assicurante (datore di lavoro) e dell'assicurato (lavoratore infortunato).

L'evoluzione legislativa ha esteso l'obbligatorietà dell'assicurazione al settore agricolo (1919), ed al riconoscimento di determinate malattie professionali (1934).

Con l'avvento della Costituzione è stata introdotta la specifica tutela privilegiata dei lavoratori (art. 38), che istituzionalizza il principio di solidarietà collettiva in questa materia.

Si è giunti ad una tutela di diritto pubblico, che trova la sua fonte principale nel T.U. n. 1124 del 1965. La tutela assicurativa nasce *ope legis* al verificarsi di condizioni oggettive e soggettive ed ha una funzione indennitaria al verificarsi degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali.

Nel 1988 la tutela assicurativa viene riconosciuta anche alle malattie professionali non tabellate, purchè ne sia dimostrata l'origine professionale.

In ordine poi al tema della sicurezza e della salute dei lavoratori con riferimento ai luoghi di lavoro, si richiamano il D.Lgs. 626/1994 e il successivo D.Lgs. 242/1996, che assegnano

anche all'Istituto compiti di informazione, assistenza e consulenza in tema di prevenzione, con particolare riguardo alle piccole e medie imprese.

Innovativo è il disposto della legge n. 493/1999 che introduce l'obbligo assicurativo contro gli infortuni in ambito domestico, per il riconoscimento del valore sociale attribuito al lavoro effettuato all'interno della famiglia.

Si giunge poi al D.Lgs. n. 38/2000, che introduce l'estensione dell'ambito soggettivo della copertura assicurativa ai lavoratori dell'area dirigenziale, agli sportivi professionisti, nonché ai lavoratori parasubordinati e l'estensione dell'ambito oggettivo della copertura assicurativa all'infortunio in itinere ed al danno biologico. Con lo stesso decreto è abbandonato il sistema di tariffa unica per tutti i settori produttivi, con l'adozione di Tariffe differenziate per il settore "Industria, Artigianato, Terziario, Altre attività".

2.2 LA MISSION E I VALORI

L'ampliamento della mission istituzionale ha riposizionato l'Istituto nel sistema del welfare, in qualità di garante di quella forma privilegiata di tutela globale del cittadino/lavoratore assicurato, verso cui il sistema Paese si sta orientando.

Il concomitante processo legislativo avviatosi ha allargato la sfera d'azione e la declinazione delle competenze dell'Istituto, anche attraverso forme di tutela nuove e più ampie. Ciò ha comportato un consolidamento del ruolo dell'Istituto, quale erogatore esclusivo per il profilo indennitario e la concertazione con altri soggetti operanti nel sistema per il profilo preventivo, curativo, riabilitativo e di reinserimento lavorativo e sociale.

L'aver interpretato responsabilmente il concetto di tutela globale dell'individuo ha attribuito valore strategico alla dimensione umana. Ne deriva una nuova visione dei rapporti, protesa al soddisfacimento dei bisogni degli stakeholder con la volontà di contribuire ad un benessere collettivo, reale valore sociale aggiunto.

Il valore fondamentale, dunque, cui si ispira l'impegno di tutta l'organizzazione nel perseguimento della mission sta nella consapevolezza della valenza sociale del compito assegnato all'Istituto.

È un valore, questo, che genera una forte spinta motivazionale ad un impegno responsabile nel ruolo che l'Istituto riveste, un dovere di equità sociale ed un senso di appartenenza.

2.3 L'ASSETTO ISTITUZIONALE

2.3.1 GLI ORGANI ISTITUZIONALI

Gli Organi istituzionali dell'INAIL sono:

- il Presidente;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
- il Collegio dei Sindaci;
- il Direttore Generale;
- il Comitato amministratore del Fondo Autonomo Speciale.

IL PRESIDENTE Il Presidente è il rappresentante legale dell'Istituto.

Le sue principali competenze sono:

- cura i rapporti dell'Istituto con gli Organi istituzionali nazionali ed internazionali e con gli altri Enti pubblici e privati che hanno funzioni rilevanti per l'Istituto;

- convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, stabilendone l'ordine del giorno;
- assicura il raccordo tra gli Organi Collegiali deliberanti;
- adotta provvedimenti di competenza del Consiglio di amministrazione in caso di assoluta urgenza;
- rappresenta l'Istituto nelle trattative sindacali a livello nazionale.

Attualmente riveste la carica Vincenzo Mungari, già Commissario straordinario.

Le principali competenze del Consiglio di Amministrazione sono:

IL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE

- nell'osservanza degli indirizzi generali fissati dal Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, predispone i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo ed il conto consuntivo, nonché le variazioni di bilancio;
- approva, stabilendo le relative priorità, i piani annuali di attività e di impiego dei fondi disponibili;
- delibera gli atti regolamentari e le decisioni in materia di atti normativi e dei relativi atti d'indirizzo interpretativo;
- delibera, su proposta del Direttore generale, in merito all'organizzazione ed alle strutture dell'Istituto;
- attribuisce, su proposta del Direttore generale, gli incarichi di livello dirigenziale generale;
- approva le Tariffe dei premi e dei contributi nell'osservanza dei programmi e degli indirizzi generali del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza;
- approva, nei limiti di bilancio e della pianificazione definita, le risorse annuali di spesa da destinare ai singoli centri di responsabilità e di costo ed agli specifici progetti per la gestione operativa delle attività;
- trasmette trimestralmente al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza una relazione predisposta dal Direttore generale sull'attività svolta, con particolare riferimento al processo produttivo ed al profilo finanziario;
- decide i ricorsi in materia di Tariffa dei premi.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è così composto:

Vincenzo	MUNGARI	Presidente
Luigi	AGOSTINI	Esperto
Nicolò	BARONE	Dirigente Pubb. Amm.ne
Beniamino	BROCCA	Esperto
Pier Paolo	CELESTE	Dirigente Pubb. Amm.ne
Giuseppe	COVRE	Esperto
Bartolo	GALLITTO	Esperto

Le principali competenze del Consiglio d'Indirizzo e Vigilanza sono:

IL CONSIGLIO DI
INDIRIZZO E VIGILANZA

- individua le linee di indirizzo generale dell'Istituto;
- determina, nell'ambito della programmazione generale, gli obiettivi strategici pluriennali;
- emana le direttive di carattere generale relative all'attività dell'Istituto;
- approva in via definitiva il bilancio preventivo ed il conto consuntivo, le relative variazioni nonché i piani pluriennali ed i criteri generali dei piani di investimento e di disinvestimento predisposti dal Consiglio di Amministrazione;
- esercita le funzioni di vigilanza.

Attualmente il Consiglio di Indirizzo e Vigilanza è presieduto da Giovanni GUERISOLI.

Esso è così composto:

Giovanni	GUERISOLI	(CISL) Presidente
Luisa	BENEDETTINI	(CGIL)
Giuliano	BOLOGNA	(UGL)
Sergio	BONETTI	(CONFCOOPERATIVE-AGCI-LEGA COOP)
Roberto	CAPONI	(CONFAGRICOLTURA)
Giuseppe	CARONIA	(UIL)
Massimo	CESARINI	(CISAL)

Vincenzo	DAMIANO	(CISL)
Luigi	DE VITTORIO	(CGIL)
Bruno	GOBBI	(CONFARTIGIANATO -CNA-CASARTIGIANI)
Fiorito	LEO	(COLDIRETTI)
Pietro	MERCANDELLI	(ANMIL)
Claudia	MERLINO	(CIA)
Giuseppe	PAGLIUCA	(CONFINDUSTRIA)
Carlo	PASQUA	(CONFCOMMERCIO)
Carlo	PICCIRILLI	(UIL)
Fabio	PONTRANDOLFI	(CONFINDUSTRIA)
Walter	REGIS	(CONFAPI)
Roberto	RINALDI	(CONFINDUSTRIA)
Paolo	ROMOLI	(CIU)
Giuseppe	SORICARO	(CGIL)
Mario	STOPPINI	(CISL)
Giorgio	USAI	(CONFINDUSTRIA)
Alessandro	VECCHIETTI	(CONFCOMMERCIO)
Giovanni	VINAY	(CGIL)

IL COLLEGIO DEI SINDACI Il Collegio dei Sindaci esercita le funzioni di cui all'art. 2403 e seguenti del Codice Civile. I componenti del Collegio sindacale intervengono alle sedute del Consiglio di Amministrazione, del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza e dei Comitati previsti per le varie gestioni.

Attualmente il Collegio dei sindaci, è presieduto da Bruna BAGALINO.

Esso è così composto:

Bruna	BAGALINO	(Min. Lavoro e P.S.) Presidente
Angelo	ACHILLE	(Min. Lavoro e P.S.)
Lucio	BRUNDU	(Min. Economia e Fin.)
Emanuele	CARABOTTA	(Min. Economia e Fin.)
Ignazio	CARDONE	(Min. Economia e Fin.)
Arturo	CERILLI	(Min. Lavoro e P.S.)
Luigi	DEL GIACCO	(Min. Lavoro e P.S.)

Per ogni componente effettivo è previsto un supplente.

IL DIRETTORE GENERALE Le principali competenze del Direttore Generale sono:

- sovrintende al personale e all'organizzazione dei servizi, assicurandone l'unità operativa e di indirizzo tecnico/amministrativo, nel rispetto dei criteri generali e delle direttive del Consiglio di Amministrazione;
- formula proposte in materia di ristrutturazione operativa dell'Istituto, consistenza degli organici e conferimento degli incarichi dirigenziali generali;
- ha la responsabilità dell'attività diretta al conseguimento dei risultati e degli obiettivi;
- partecipa con voto consultivo alle sedute del Consiglio di Amministrazione.

Attualmente la carica è rivestita da Maurizio CASTRO.

IL COMITATO AMMINISTRATORE DEL FONDO AUTONOMO Il fondo per l'assicurazione contro gli infortuni in ambito domestico è gestito da un Comitato Amministratore.

SPECIALE Le principali competenze del Comitato Amministratore del Fondo Autonomo Speciale comportano:

- la formulazione di proposte in merito all'estensione e al miglioramento delle prestazioni;
- la vigilanza sull'afflusso dei contributi, sull'erogazione delle prestazioni, nonché sull'andamento del Fondo;
- le decisioni in unica istanza sui ricorsi in materia di contributi e di prestazioni del Fondo.

Attualmente il Comitato Amministratore è presieduto da Federica ROSSI GASPARRINI. Esso è così composto:

Federica	ROSSI GASPARRINI	(per gli iscritti) Presidente
Vincenzo	MUNGARI	PRESIDENTE dell'INAIL
Maurizio	CASTRO	DIRETTORE GENERALE dell'INAIL
Giuseppina	BARLESI IANNELLO	(per gli iscritti)
Claudio	DEMICHELI	(Min. Lavoro e P.S.)
Maria Rosaria	DI SUMMA	(per gli iscritti)
Bonaventurina	FRINGUELLI	(per gli iscritti)
Santina	GALLINARI LEONZI	(per gli iscritti)
Massimo	MARCONI	(Min. Economie e Fin.)
Camilla	OCCHIONORELLI PINNA	(per gli iscritti)
Emma Teresa	QUARESIMA	(Min. Salute)

2.3.1.-A

ATTIVITÀ DEGLI ORGANI

Organo	2003		2004	
	Sedute n.	Provvedimenti n.	Sedute n.	Provvedimenti n.
Commissario Straordinario		1063		508
Presidente*				36
Consiglio di Amministrazione**			10	196
Consiglio di Indirizzo e Vigilanza	19	35	21	36
Collegio dei Sindaci	14		19	
Direttore Generale***		76		47
Comitato amministratore del Fondo Autonomo Speciale	3	9	3	8

* Il Presidente ha assunto le sue funzioni il 15.01.2004

** Il Consiglio di Amministrazione ha assunto le sue funzioni il 28.07.2004

*** Il Direttore Generale ha assunto le sue funzioni il 7.01.2004

Un ruolo istituzionale è svolto dal Magistrato della Corte dei Conti, il quale esercita le funzioni di delegato al controllo sulla gestione finanziaria dell'INAIL.

MAGISTRATO DELLA
CORTE DEI CONTI

Attualmente riveste la carica Giuseppe ZOTTA. Svolge le funzioni di Sostituto Maria Giovanna GIORDANO.

2.3.2 GLI ORGANI TERRITORIALI

L'INAIL, inoltre, si avvale ed è sostenuta nelle sue attività dai Comitati Consultivi Provinciali (CO.CO.PRO.) e dai Coordinamenti Regionali dei Comitati (C.R.C.).

I Comitati Consultivi Provinciali - composti da dieci rappresentanti dei lavoratori, sei rappresentanti dei datori di lavoro, un rappresentante degli artigiani, un funzionario del Ministero del Lavoro, dal Direttore della Sede INAIL e da un funzionario medico, designato dalla Regione, - formulano proposte ed esprimono pareri, nell'ambito delle rispettive circoscrizioni territoriali, nelle materie individuate dalla Legge istitutiva.

IL COMITATI CONSULTIVI
PROVINCIALI

Nel tempo ne è stata accentuata la funzione consultiva ed attribuita una funzione propositiva per gli aspetti organizzativi ed istituzionali al fine di migliorare i servizi resi dall'Istituto.

Il Coordinamento Regionale dei Comitati, composto dai Presidenti e dai Vice Presidenti dei Comitati Consultivi Provinciali di ciascuna Regione, è istituito quale organismo di raccordo tra il CIV e il territorio.

IL COORDINAMENTO
REGIONALE DEI COMITATI

I C.R.C. concorrono alla individuazione degli obiettivi regionali ed alla programmazione delle conseguenti iniziative, effettuano verifiche, propongono rapporti di collaborazione o sinergie con altre PPAA, Enti che svolgono funzioni di pubblica utilità e organismi privati, esaminano le questioni sottoposte dai Co.Co.Pro e, all'occorrenza, ne coordinano l'azione.

2.4 I COMITATI, I COLLEGI E LE COMMISSIONI

Un ruolo importante nell'assetto decisionale e funzionale dell'Istituto è assunto da:
il Comitato per le Pari Opportunità;
il Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing;
i Collegi Arbitrali;
la Commissione di Congruità;
la Commissione Bilaterale sulla Formazione del Personale.

IL COMITATO PER LE PARI OPPORTUNITÀ	Il Comitato per le Pari Opportunità - costituito dal presidente, da sette componenti designati dalle Organizzazioni sindacali di comparto e da un pari numero di funzionari in rappresentanza dell'Istituto - ha il compito di proporre misure atte a creare effettive condizioni di pari opportunità in genere, con particolare riguardo all'accesso ed alle modalità di svolgimento dei corsi di formazione, alla flessibilità degli orari, all'affidamento degli incarichi, all'assegnazione delle mansioni ed al riequilibrio delle posizioni funzionali.
IL COMITATO PARITETICO SUL FENOMENO DEL MOBBIING	Il Comitato Paritetico sul Fenomeno del Mobbing - composto da sette rappresentanti designati da ciascuna delle Organizzazioni sindacali di Comparto, da un pari numero di rappresentanti dell'Ente e da un rappresentante del Comitato per le Pari Opportunità - ha il compito di raccogliere dati relativi al fenomeno del mobbing, di individuare le possibili cause del fenomeno, di formulare proposte per la prevenzione e la risoluzione delle situazioni di criticità e di proporre codici di condotta.
IL COLLEGIO ARBITRALE	Il Collegio Arbitrale - composto da due rappresentanti dell'Istituto, da due rappresentanti dei dipendenti e da un esterno all'Istituto con funzioni di presidente - esamina e decide i ricorsi presentati da dipendenti contro le sanzioni disciplinari.
LA COMMISSIONE DI CONGRUITÀ	La Commissione di Congruità - composta da tre esperti - esprime pareri di congruità per acquisti e vendite di immobili e per locazioni di importo, determinato in sede di stima, in misura superiore a 51.646 euro annui.
LA COMMISSIONE BILATERALE SULLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	La Commissione Bilaterale sulla Formazione del Personale - composta da sette rappresentanti dell'amministrazione e da un pari numero di rappresentanti delle Organizzazioni sindacali di Comparto - acquisisce i fabbisogni formativi del personale, formula proposte in materia di formazione e di aggiornamento, effettua il monitoraggio sull'attuazione dei programmi formativi e sull'utilizzazione delle risorse stanziare.

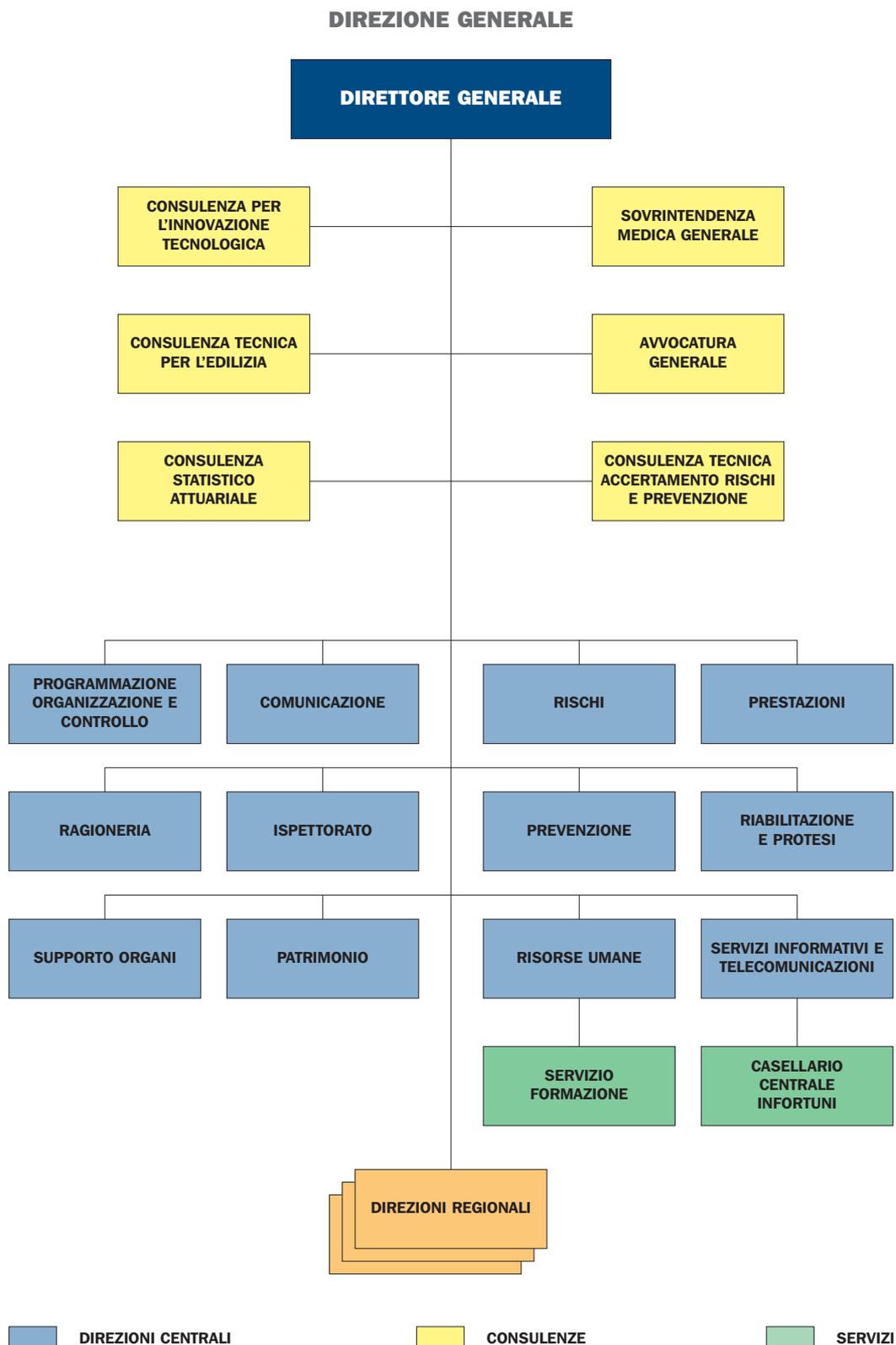
2.5 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il modello organizzativo dell'Istituto è stato definito sulla base di criteri orientati al decentramento organizzativo e produttivo, alla flessibilità, alla centralità del budget nell'ambito del processo di pianificazione, programmazione e controllo, all'organizzazione per processi e ad un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Sul piano strutturale esso si articola in:

- la Direzione Generale - articolata in Direzioni Centrali, Servizi e Consulenze - con funzioni di coordinamento, indirizzo operativo, programmazione e controllo, per l'attuazione delle direttive degli Organi;
- n. 19 Direzioni regionali e n. 1 Direzione provinciale (Bolzano), ciascuna delle quali assicura l'erogazione dei servizi istituzionali per il tramite delle Sedi locali e garantisce la realizzazione degli obiettivi di programma e di budget regionale;

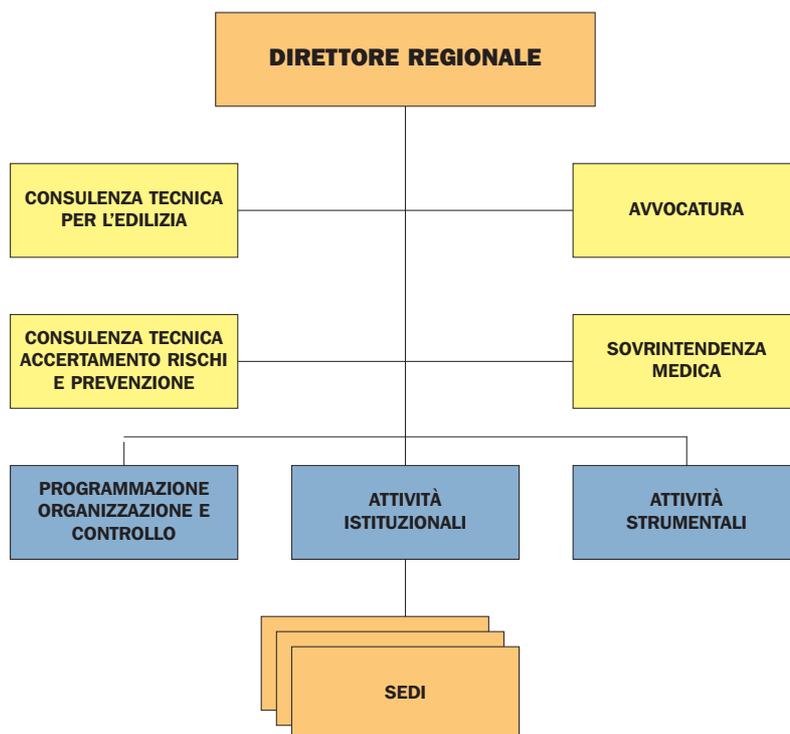
- n. 1 Sede regionale (Aosta);
- n. 121 Sedi locali di livello provinciale - operanti, di massima, nei capoluoghi di provincia e nelle aree metropolitane - e n. 98 Sedi locali di livello sub-provinciale. La tipologia di ciascuna Struttura locale varia in relazione alle esigenze dell'utenza;
- n. 75 unità minori suddivise tra agenzie, presidi e "punto cliente".

2.5-A



2.5-B

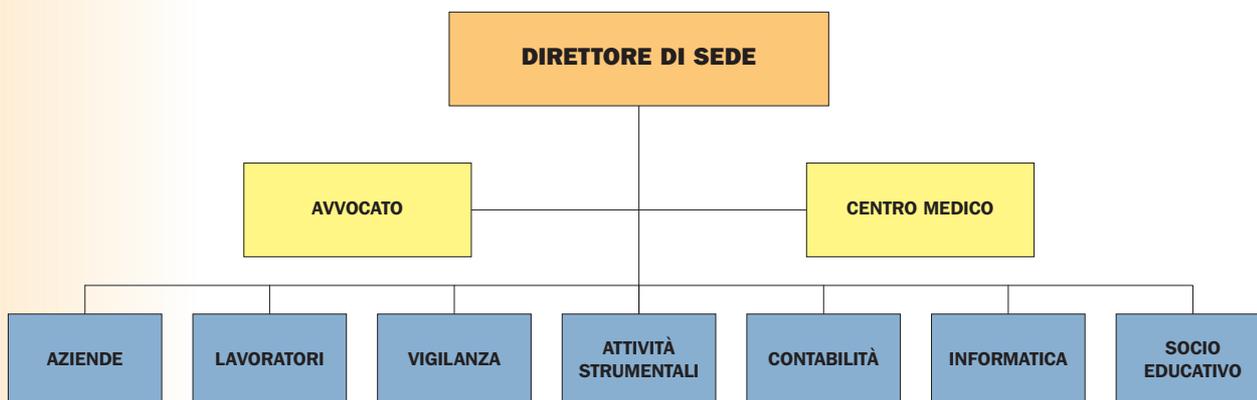
**STRUTTURE TERRITORIALI
DIREZIONI REGIONALI**



Il modello organizzativo e strutturale rappresentato, disegnato per rispondere ad obiettivi di miglioramento continuo in termini di efficienza ed efficacia e di soddisfacimento dei bisogni dei numerosi stakeholder, nel corso del 2004, è stato ulteriormente innovato dalla Direzione Generale con l'introduzione di organismi per una *governance* partecipata (Management Team, Steering Committee) e l'uso di articolazioni organizzative a matrice (Task force, Team Work), su cui inserire tutte le iniziative di miglioramento e rimuovere così i fattori frenanti.

2.5-C

**STRUTTURE TERRITORIALI
SEDE**



2.6 IL DISEGNO STRATEGICO

2.6.1 LA POLITICA ETICA

Le ragioni che spingono l'Istituto a perseguire obiettivi di CSR si possono ritrovare negli elementi cardine della politica etica.

L'impegno assunto nei confronti di tutti gli stakeholder per facilitare e migliorare un percorso di crescita, fondato sul perseguimento e sul raggiungimento dei valori etico-sociali, quali fattori di benessere sociale e di credibilità dell'ente, costituisce certamente il pilastro fondamentale di questa politica.

La coscienza di essere un attore rilevante del sistema italiano di welfare, ma pur sempre un attore, spinge l'Istituto a raccordarsi con gli altri protagonisti del sistema e, in particolare, con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ne ha la responsabilità politica, attraverso una serie di convenzioni e di protocolli d'intesa, tendenti a valorizzare le sinergie ed esaltare le collaborazioni con Istituzioni, Enti, Associazioni pubbliche e private con uno spirito paritario e con una volontà costruttiva.

In quanto ente pubblico e quindi espressione della società, l'INAIL ritiene, per il raggiungimento degli obiettivi posti dalla sua mission, di dover perseguire traguardi gestionali sempre più avanzati di efficienza, di efficacia e di trasparenza, per contribuire ad elevare il grado di benessere del Paese.

Tali elementi di politica etica derivano dagli indirizzi espressi negli anni dal Consiglio d'Indirizzo e Vigilanza (CIV) dell'INAIL.

Pertanto, il comportamento dell'Istituto è stato sempre improntato al rispetto di una politica etica, sentita e praticata da tutti i suoi componenti.

È un "sentire comune" che deriva dall'aver metabolizzato gli obiettivi della mission ed interiorizzato i valori ispiratori della politica etica.

2.6.2 LE DIRETTIVE E LE NORME INTERNE

In applicazione degli indirizzi formulati dal CIV, l'Istituto ha operato per:

- dare il massimo risalto al reinserimento e la riprofessionalizzazione degli invalidi del lavoro;
- istituzionalizzare e razionalizzare i finanziamenti alle imprese che adottino misure per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- adottare iniziative per la diffusione della cultura della prevenzione negli ambienti di lavoro;
- accentuare la semplificazione delle procedure amministrative;
- realizzare integrazioni operative con altri soggetti pubblici e con gli Enti previdenziali per la realizzazione di significativi miglioramenti dell'efficacia, efficienza e qualità dei servizi resi al cittadino;
- attuare una politica gestionale per eliminare le diseconomie, nel più ampio quadro di risanamento economico/finanziario che assicuri la tenuta del sistema nel medio e lungo periodo;
- adottare iniziative finalizzate alla qualità totale e ad una gestione sviluppata sul modello della comunicazione d'impresa;
- effettuare la revisione delle regole amministrativo-contabili e rivedere il sistema dei controlli, al fine di evidenziare il "valore aggiunto INAIL".

2.7 IL CONTROLLO DI GESTIONE: SISTEMA INTERNO DI AUDITING

L'Istituto, nel rispetto della normativa vigente in materia, effettua i "controlli interni" idonei a:

- garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa (Controllo di regolarità amministrativo e contabile);
- verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione (Controllo di gestione);
- verificare l'adeguatezza delle scelte operate in sede di programmazione generale e di indirizzo politico amministrativo (Controllo strategico).

Il controllo di regolarità amministrativa ed il controllo di gestione rientrano tra i compiti attribuiti a ciascun dirigente.

La Direzione Centrale Programmazione e Controllo esercita la verifica dello stato di realizzazione degli obiettivi prefissati e l'analisi dell'andamento produttivo, mentre la Direzione Centrale Ragioneria riscontra l'andamento dei profili finanziari. Esse trimestralmente redigono specifica relazione su detti andamenti.

Il Direttore Generale, sulla base di tali relazioni, riferisce al Consiglio di Amministrazione che, ove d'accordo, invia il documento al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza.

Per lo svolgimento di dette attività, sono utilizzati i dati provenienti da strumenti informatici di contabilità integrata, di controllo del budget e di produzione.

Detti strumenti sono stati aggiornati con il rilascio in produzione, nel 2003, di una versione ottimizzata delle applicazioni di supporto al processo di budget per la formulazione delle previsioni finanziarie e per la gestione dei riallineamenti in corso di anno. In analogia, per il controllo di gestione, è stato messo a punto un sistema di indicatori e report preimpostati utili per garantire modalità di utilizzo standardizzate di adeguato supporto alla programmazione ed alla verifica delle attività pianificate con gli obiettivi annuali.

Dai report trimestrali sugli andamenti produttivi e profili finanziari è dato cogliere il grado di raggiungimento degli obiettivi di produzione delle Unità territoriali che, essenzialmente qualitativi, riguardano il grado di soddisfazione dell'utenza sui versanti dei lavoratori e delle categorie datoriali.

Inoltre, in linea con gli indirizzi del C.I.V e del Consiglio di Amministrazione, nel 2003 sono state monitorate trimestralmente le attività, di carattere organizzativo, svolte nell'ambito dei progetti per la prevenzione inerenti lo sviluppo dei rapporti e le sinergie sul territorio e alla gestione dei programmi di adeguamento per il sostegno alle imprese. Nel 2004, nell'ambito del miglioramento dei servizi on-line all'utenza, è stato monitorato l'utilizzo da parte dei datori di lavoro del canale telematico per l'invio delle "dichiarazioni salari".

Gli obiettivi maggiormente significativi negli esercizi 2003 e 2004 sono stati compendati nelle tabelle riportate.

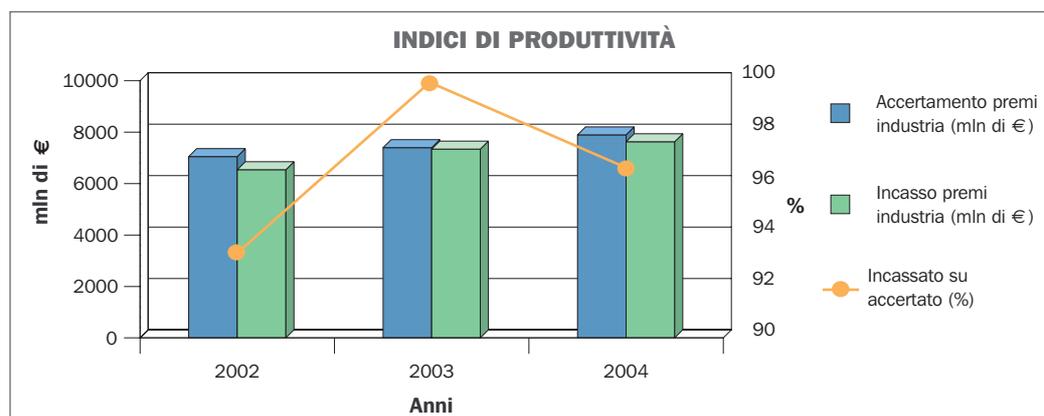
Il Controllo strategico è svolto dal "Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico" che risponde direttamente agli Organi di indirizzo politico - amministrativo; tale Struttura esplica l'analisi preventiva della congruenza tra gli obiettivi strategici e quelli operativi fissati, e, successivamente con quelli conseguiti. Le analisi sono formalizzate con apposite relazioni periodiche al Consiglio di Indirizzo e Vigilanza ed al Presidente dell'Istituto.

2.7.3-A

**CONTROLLO DI GESTIONE:
INDICI DI PRODUTTIVITÀ E FINANZIARI**

		2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Portafoglio aziende	(n.)	2.962.450	3.000.139	1,26	3.027.266	0,90
Accertamento premi industria	(mln di €)	7.050	7.395	4,89	7.893	6,74
Incasso premi industria	(mln di €)	6.538	7.345	12,34	7.630	3,88
Incassato su accertato	(%)	92.74	99.32		96.67	

2.7.3-B

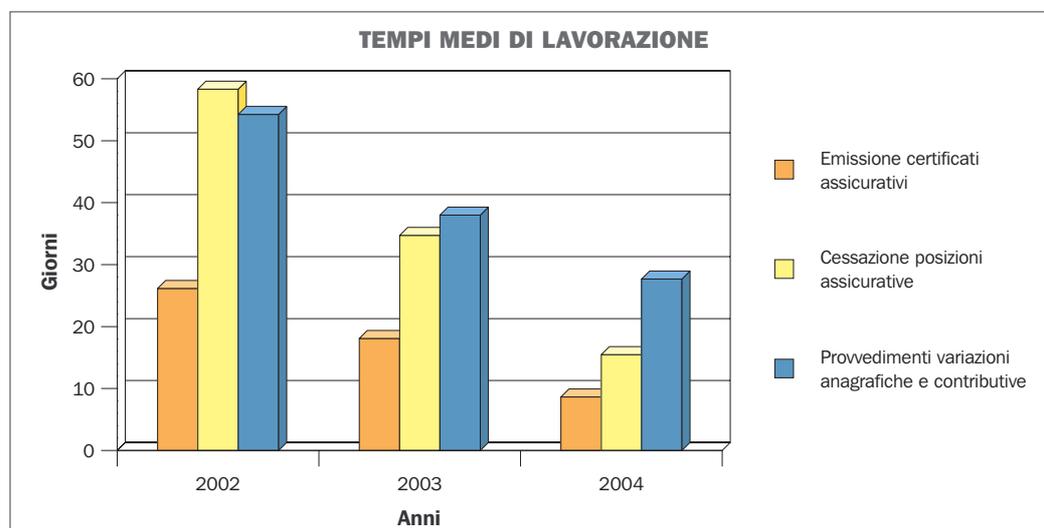


2.7.3-C

**CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ
TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE (giorni)**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Emissione certificati assicurativi	26,16	18,08	8,65	-30,89	-52,16
Cessazione posizioni assicurative	58,33	34,72	15,48	-40,48	-55,41
Provvedimenti variazioni anagrafiche e contributive	54,25	38,00	27,69	-29,95	-27,13

2.7.3-D



2.7.3-E

**CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI PRODUTTIVITÀ E FINANZIARI
DI VIGILANZA ASSICURATIVA**

		2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Aziende ispezionate	(n.)	29.387	32.786	33.389	11,56	1,83
di cui irregolari	(n.)	16.717	18.637	19.835	11,48	6,42
Lavoratori regolarizzati a seguito ispezione	(n.)	24.619	19.639	24.658	-20,23	25,55
Evasione accertata	(mln di €)	86,499	104,507	120,462	20,81	15,26

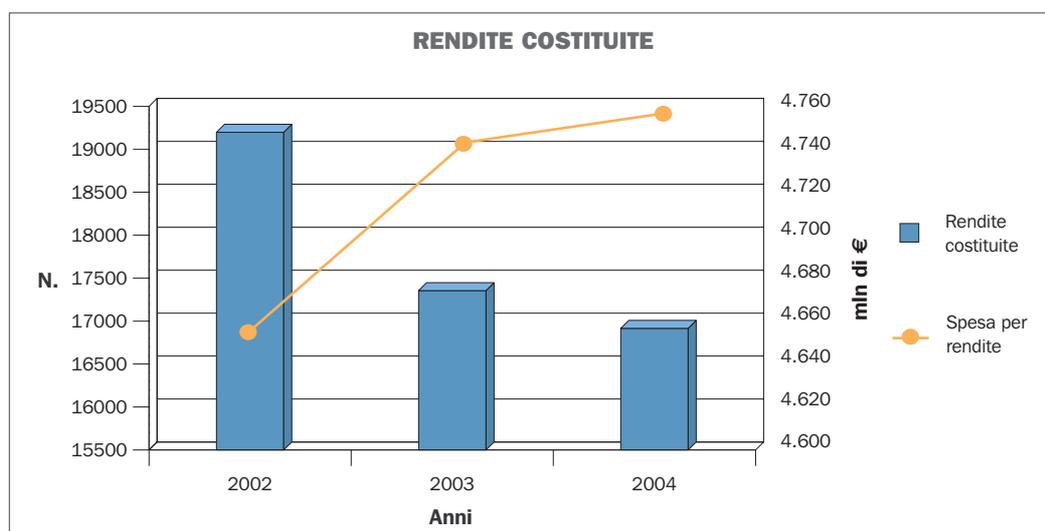
2.7.3-F

**CONTROLLO DI GESTIONE:
INDICI DI PRODUZIONE E FINANZIARI**

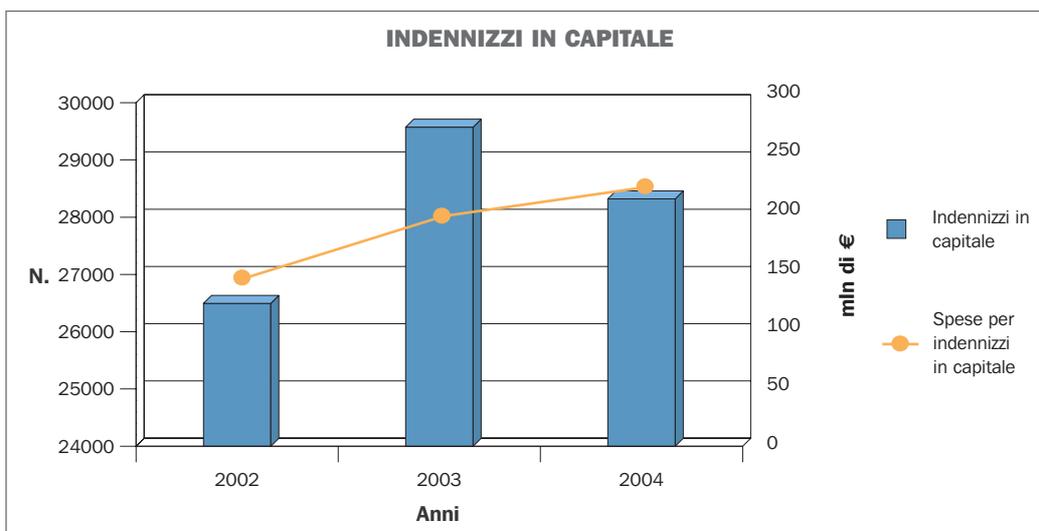
		2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Rendite in gestione (al 31.12)	(n.)	1.154.908	1.121.727	1.080.329	-2,87	-3,69
Rendite costituite	(n.)	19.198	17.354	16.915	-9,61	-2,53
Spesa per rendite	(mln di €)	4.655.40	4.740.70	4.752.70	1,83	0,25
Indennizzi in capitale*	(n.)	26.494	29.572	28.320	11,62	-4,23
Spese per indennizzi in capitale	(mln di €)	140.1	189.6	211.7	35,38	11,64
Infortuni definiti in temporanea	(n.)	643.810	680.645	662.703	5,72	-2,64
Spese per inabilità temporanea	(mln di €)	649.3	730.5	764.9	12,52	4,71

* Sono compresi i casi con acconto provvisorio

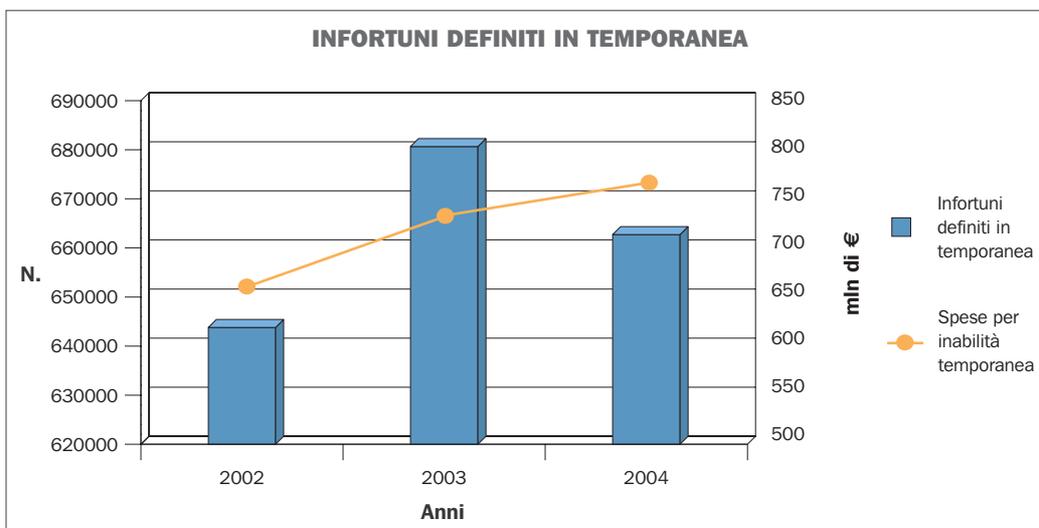
2.7.3-G1



2.7.3-G2



2.7.3-G3



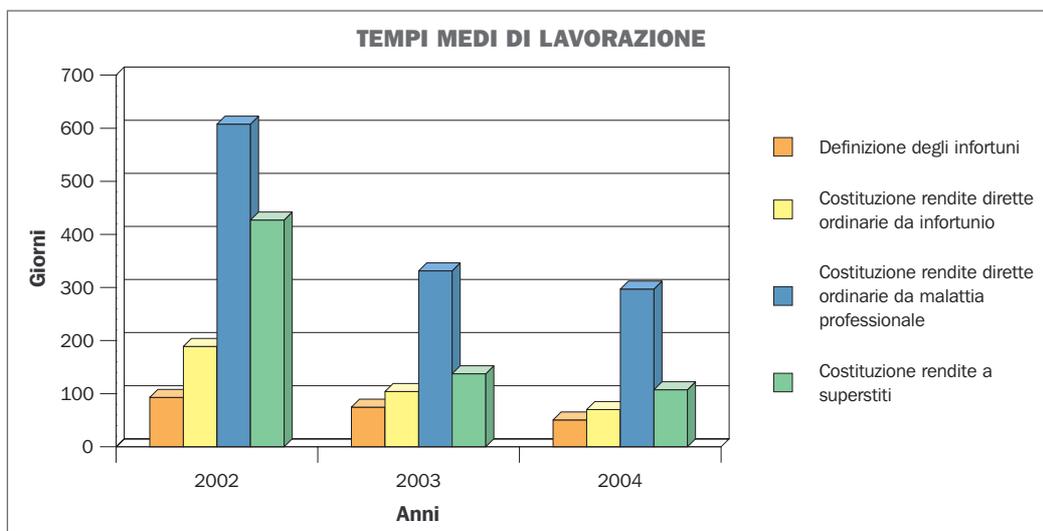
2.7.3-H

**CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ
TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE* (giorni)**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Definizione degli infortuni	93,00	74,69	50,40	-19,69	-32,52
Costituzione rendite dirette ordinarie da infortunio	189,00	104,00	70,00	-44,97	-32,69
Costituzione rendite dirette ordinarie da malattia professionale	607,80	331,42	297,21	-45,47	-10,32
Costituzione rendite a superstiti	427,00	137,53	107,44	-67,79	-21,88

* I tempi medi di lavorazione del 2002 risultano inflati dal blocco delle lavorazioni (2001) quale effetto della migrazione degli archivi dalla vecchia alla nuova piattaforma architettuale ed applicativa informatica (Procedura GRAI).

2.7.3-I



2.7.3-L

CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI (%)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Percentuale dichiarazioni salari acquisite per via telematica, sul totale delle dichiarazioni	37,21	46,34	57,14	9,13	10,80

2.8 GLI INVESTIMENTI NEL SOCIALE

Negli anni l'Istituto ha investito gli accantonamenti, quale riserva tecnica a tutela delle rendite concesse agli infortunati, generalmente in immobili, alcuni dei quali destinati a scopi sociali.

La legislazione dell'ultimo decennio ha limitato le scelte dell'Istituto convogliando le disponibilità economiche solo in tre settori: edilizia universitaria, edilizia sanitaria, edilizia per pubblica utilità.

Il biennio 2003/2004 è stato caratterizzato, per quanto concerne gli investimenti immobiliari, da un rallentamento delle operazioni di acquisto.

Infatti, nel biennio in esame, è stato concluso l'acquisto di due ospedali:

- anno 2003 - acquisto dell'ospedale di Gubbio - Gualdo Tadino (€ 37.800.000 + oneri fiscali), la cui consegna è prevista entro il mese di maggio 2006;
- anno 2004 - acquisto dell'edificio sede del Dipartimento di Medicina Molecolare della Fondazione San Raffaele di Milano (€ 125.000.000 + oneri fiscali), la cui consegna è prevista entro il mese di dicembre 2007.

GLI STAKEHOLDER: IMPEGNI E RELAZIONI

3 GLI STAKEHOLDER: IMPEGNI E RELAZIONI

L'aspetto rappresentativo del comportamento sociale dell'INAIL è costituito dalla cura dei rapporti con i propri interlocutori, attraverso il cui miglioramento si ritiene di favorire la crescita di tutti e quindi della società nel suo complesso.

Appare scontato che alcuni degli stakeholder ricevano dall'INAIL una particolare attenzione semplicemente perché essi sono al centro della mission dell'Istituto. Ci si riferisce alle aziende assicurate, ai lavoratori tutti ed, in particolare, ai lavoratori che hanno subito un infortunio o hanno contratto una malattia professionale. Tra questi, inoltre, grande attenzione, ingenti risorse ed energie sono rivolte ai grandi invalidi in termini di assistenza, riabilitazione e reinserimento.

In accordo con il modello CSR proposto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con l'articolazione dei relativi indicatori, di seguito si indicano gli stakeholder dell'INAIL:

- il Governo e Parlamento;
- le organizzazioni dei datori di lavoro;
- le organizzazioni dei lavoratori;
- le associazioni degli invalidi sul lavoro;
- le imprese assicurate;
- i lavoratori assistiti;
- i patronati;
- le risorse umane;
- i partner pubblici e privati;
- lo Stato, gli Enti Locali, la Pubblica Amministrazione;
- i fornitori;
- l'ambiente.

In linea di massima gli stakeholder possono qualificarsi come indicato di seguito.

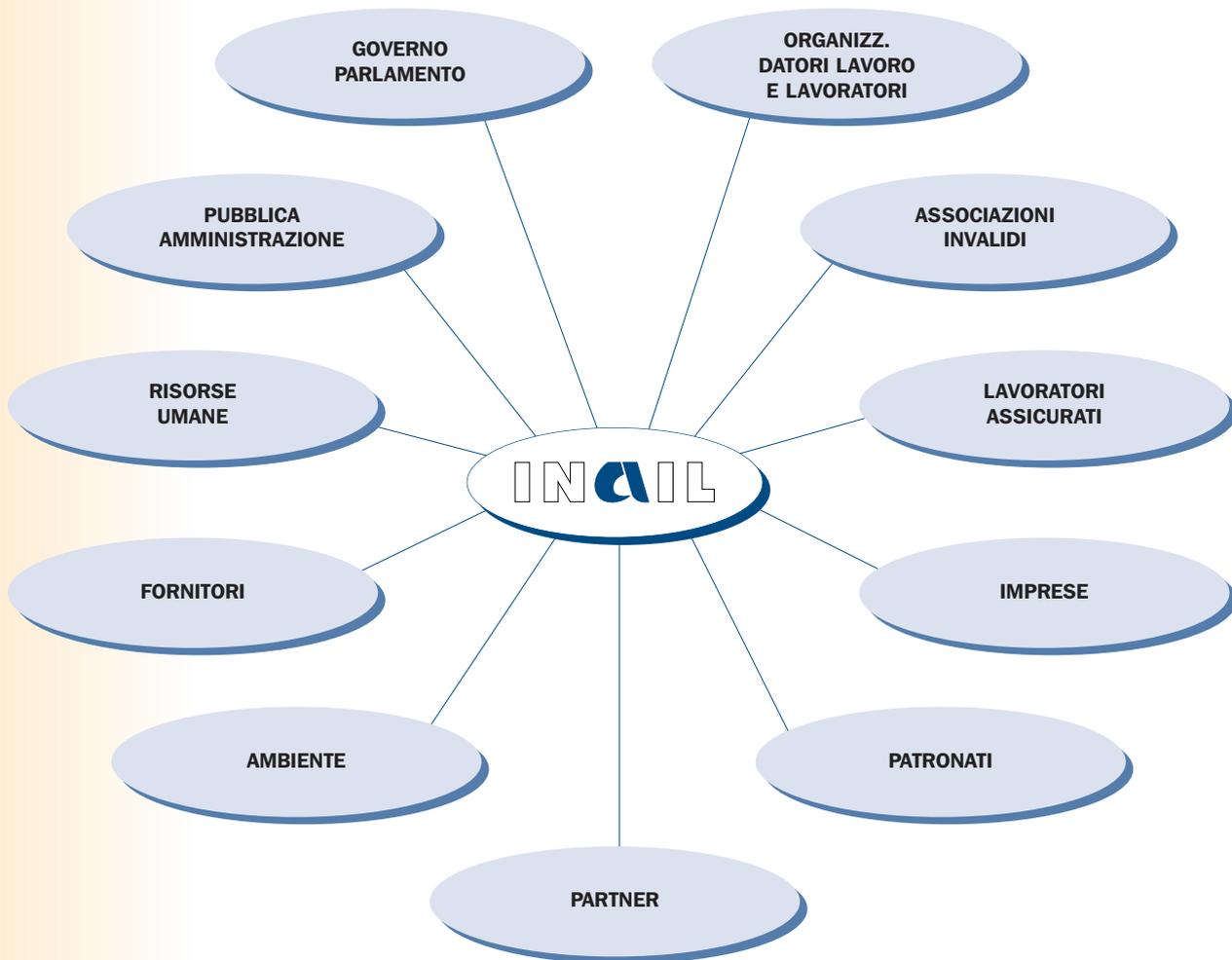
L'INAIL in quanto ente pubblico deputato all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e contro le malattie professionali fa riferimento al Governo ed alle Organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori che, infatti, sono rappresentati negli Organi di governo dell'Istituto.

Le imprese assicurate ed i lavoratori assistiti, essendo i soggetti del rapporto assicurativo, costituiscono gli stakeholder di particolare rilevanza.

Le risorse umane rappresentano il capitale professionale indispensabile per dare al Paese quel servizio fattivo di cui ha bisogno e che costituisce lo strumento fondamentale per far crescere la credibilità dell'Istituto.

Tutti gli altri stakeholder sono altrettanto importanti per il contributo costruttivo che offrono all'INAIL nel concorrere a garantirne il miglioramento continuo.

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



3.1 LE RISORSE UMANE

La politica del personale di INAIL si fonda sulla considerazione della risorsa umana come componente strategica fondamentale. Tanto più vale questa considerazione in un'azienda pubblica erogatrice di servizi, che opera in un regime sostanzialmente monopolistico e che ha nel proprio patrimonio di risorse umane il fattore critico di successo e di maggior valore.

Ulteriori elementi caratteristici del contesto aziendale sono costituiti dal moderato ritmo del turn over e dalle notevoli sollecitazioni, interne ed esterne, a riposizionare la missione aziendale sul mercato dei servizi previdenziali, sanitari ed orientati alla sicurezza, nonché a riqualificare in termini di innovazione, efficienza ed efficacia, il proprio modello di offerta ed erogazione dei servizi alla clientela.

Ne conseguono, da una parte, l'impossibilità di fare ricorso a ricambi generazionali accelerati, dall'altra la necessità di valorizzare al massimo le risorse umane disponibili, sostenendole nei percorsi di carriera interni, nel costante aggiornamento professionale e soprattutto nei momenti di grande trasformazione nell'organizzazione dei processi/prodotto aziendali, nella distribuzione di ruoli e responsabilità, nella definizione degli obiettivi.

Le risposte sono molteplici.

All'ampia e consolidata gamma dei benefit aziendali, in gran parte riconducibili alla categoria dei "benefici assistenziali" contrattualmente garantiti, volti a tutelare i bisogni di salute, delle famiglie con figli e le esigenze abitative, si è affiancata, negli anni più recenti, una crescente importanza data all'organizzazione ed al confort degli ambienti di lavoro, alla sofisticazione tecnologica delle stazioni di lavoro, allo sviluppo delle soluzioni più avanzate di integrazione di rete, con l'introduzione delle architetture basate su internet, la creazione di siti, portali, intranet ed applicazioni personalizzate del tipo self service, che ormai consentono di abbattere ogni barriera fisico temporale alla circolazione e fruizione delle informazioni di interesse aziendale ed individuale.

Per quanto concerne la formazione, è pluriventennale l'esperienza della scuola di formazione aziendale, la cui vitalità ed efficacia è ampiamente dimostrata dai fatti, articolata in un livello nazionale ed uno decentrato regionale. Nel 2004 ha iniziato ad operare la nuova struttura di erogazione dedicata all'area meridionale - la Villa Bandini in Napoli - e si è arricchita la metodologia di lavoro di nuovi strumenti, in particolare a supporto della diagnostica per la selezione dei bisogni sui quali orientare gli elementi prioritari (v.si il nuovo sistema di valutazione e sviluppo basato sulle competenze), mentre è in fase di progettazione e messa a punto la metodologia per verificare l'efficacia degli interventi formativi realizzati.

Nella prospettiva di una crescente attenzione alla collettività ed agli individui che operano in INAIL, negli ultimi anni hanno assunto maggiori dimensioni e respiro - anche grazie all'azione dello specifico Comitato - le iniziative di promozione e tutela delle pari opportunità per tutti coloro che per condizione, prassi e cultura tuttora sono spesso in condizione di svantaggio, a partire dalle donne, il cui peso relativo è diventato maggioranza e tende ad aumentare costantemente, e certamente interessando tutti i portatori di handicap funzionali.

Merita, infine, una particolare menzione il fatto che, per venire ancora meglio incontro alle esigenze della generalità dei lavoratori dell'Istituto, data ormai per consolidata una gestione dell'orario di servizio e di lavoro che privilegia la flessibilità ed i risultati, si è ampliata la possibilità di fare ricorso alla formula del part time e, nel 2004, è stata avviata la sperimentazione del telelavoro domiciliare, il cui esito positivo consentirà quest'anno una notevole espansione della platea dei destinatari.

3.1.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

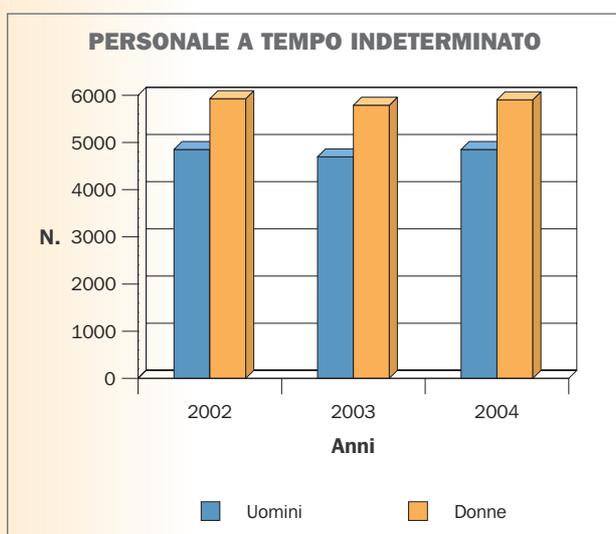
La composizione del personale è indicata nelle tabelle di seguito riportate.

3.1.1-A

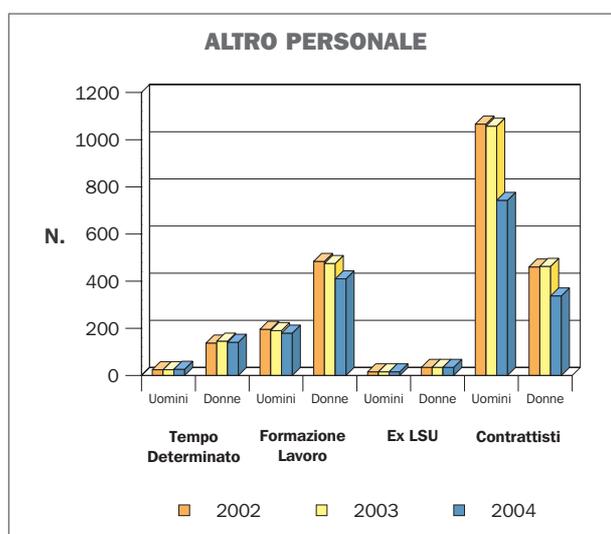
PERSONALE IN FORZA ALL'ISTITUTO (n.)

		2002	2003	2004
A tempo indeterminato	Uomini	4.850	4.692	4.852
	Donne	5.927	5.791	5.904
A tempo determinato	Uomini	25	27	27
	Donne	138	146	141
Formazione lavoro	Uomini	196	191	180
	Donne	484	475	410
Ex LSU	Uomini	16	16	16
	Donne	35	35	35
Contrattisti	Uomini	1.066	1.057	743
	Donne	460	463	338
TOTALI		13.197	12.893	12.646

3.1.1-B



3.1.1-C

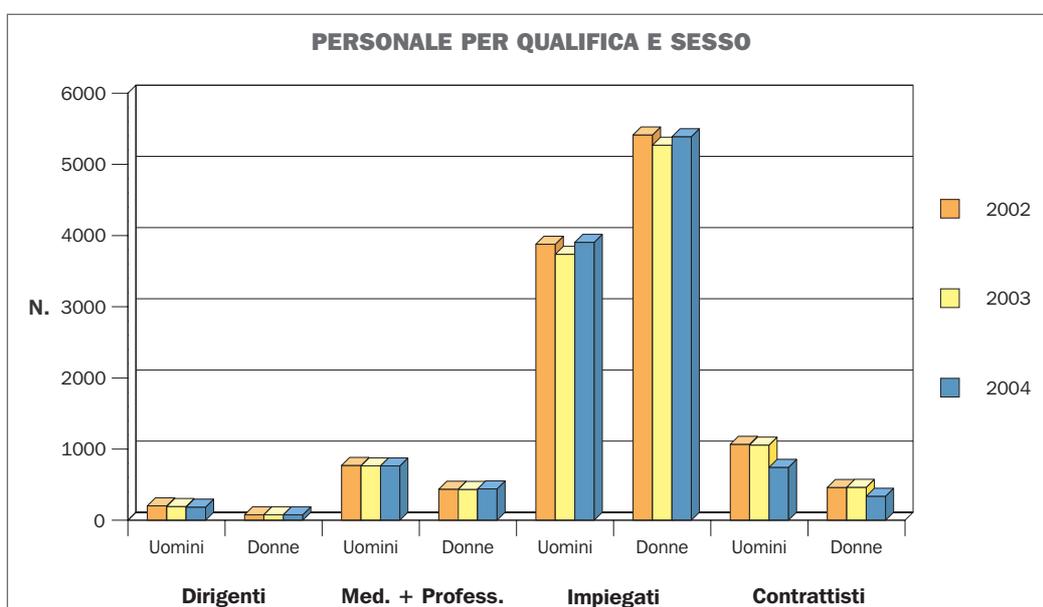


3.1.1-D

RISORSE UMANE: A TEMPO INDETERMINATO

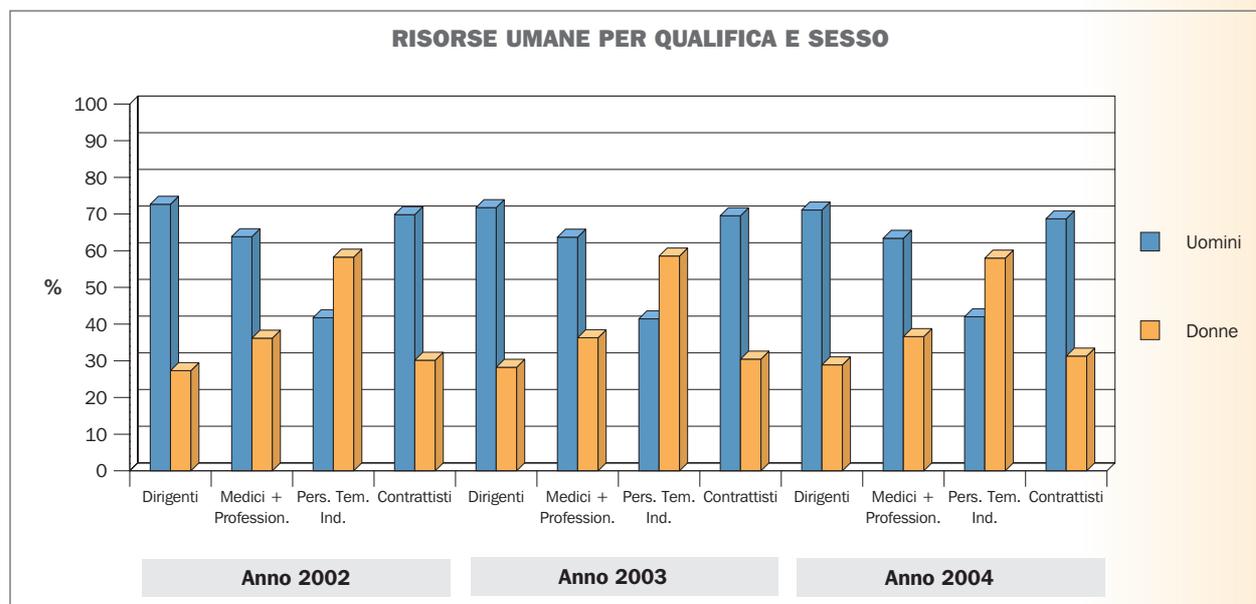
		2002			2003			2004		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	(n.)	200	76	276	191	76	267	182	74	256
Medici e Professionisti	(n.)	771	437	1.208	764	435	1.199	764	441	1.205
Personale a tempo indeterminato	(n.)	3.879	5.414	9.293	3.737	5.280	9.017	3.906	5.389	9.295
Contrattisti	(n.)	1.066	460	1.526	1.057	463	1.520	743	338	1.081
TOTALE	(n.)	5.916	6.387	12.303	5.749	6.254	12.003	5.595	6.242	11.837

3.1.1-E



3.1.1-F
RISORSE UMANE: PERCENTUALE PER QUALIFICA E SESSO

		Uomini	Donne
2002	Dirigenti	72,66	27,34
	Medici + Profession.	63,82	36,18
	Pers. Tem. Ind.	41,74	58,26
	Contrattisti	69,86	30,14
2003	Dirigenti	71,75	28,25
	Medici + Profession.	63,72	36,28
	Pers. Tem. Ind.	41,44	58,56
	Contrattisti	69,54	30,46
2004	Dirigenti	71,10	28,90
	Medici + Profession.	63,40	36,60
	Pers. Tem. Ind.	42,02	57,98
	Contrattisti	68,73	31,27

3.1.1-G

3.1.1-H
PERSONALE CON CONTRATTO FLESSIBILE (n.)

		2002	2003	2004
A tempo determinato	Uomini	25	25	27
	Donne	138	146	141
Formazione lavoro	Uomini	196	191	180
	Donne	484	475	410
L.S.U.	Uomini	16	16	16
	Donne	35	35	35
TOTALE		894	808	809

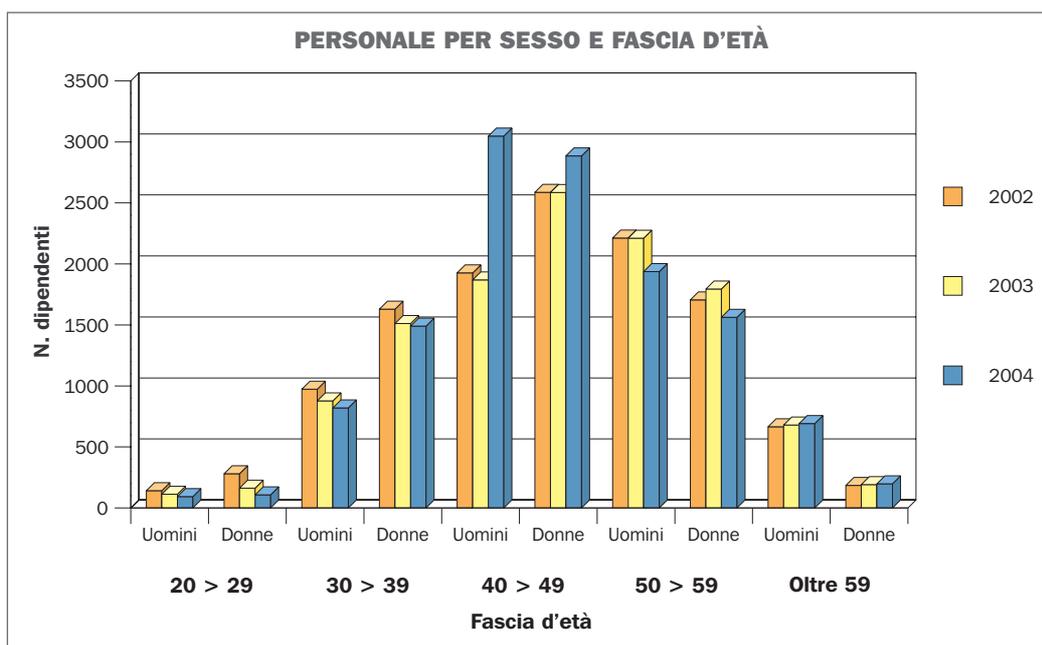
La distribuzione del personale è di seguito illustrata secondo i parametri della età, anzianità di servizio e grado di scolarità.

3.1.1-I

PERSONALE PER SESSO E FASCIA D'ETÀ (n.)

ETÀ	SESSO	2002	2003	2004
20 > 29	Uomini	141	113	93
	Donne	281	162	108
30 > 39	Uomini	973	878	820
	Donne	1.629	1.511	1.490
40 > 49	Uomini	1.927	1.869	3.048
	Donne	2.587	2.586	2.886
50 > 59	Uomini	2.212	2.211	1.937
	Donne	1.705	1.794	1.562
Oltre 59	Uomini	665	680	692
	Donne	185	192	198

3.1.1-L



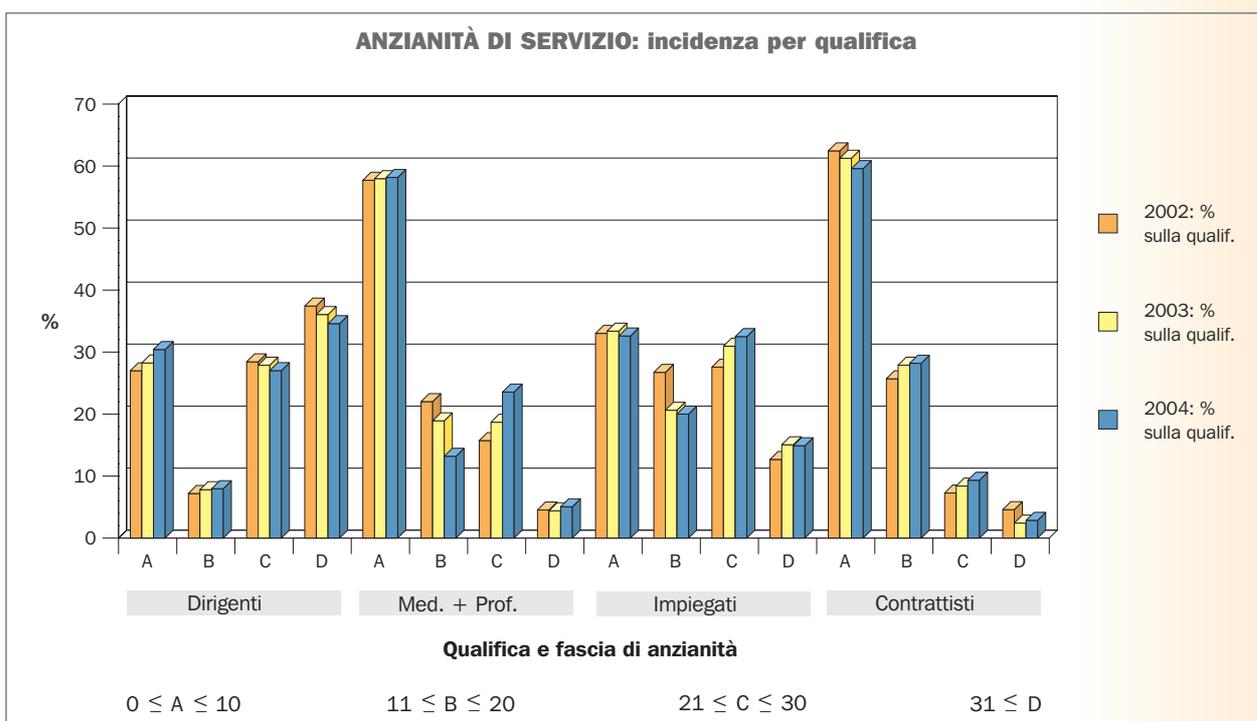
Soprattutto a causa del blocco delle assunzioni, l'età media dei dipendenti INAIL è stata in questi anni particolarmente elevata: al 31 dicembre 2003, il 40,66% dei dipendenti aveva un'età superiore a 49 anni ed al 31 dicembre 2004, il 34,20%.

3.1.1-M

ANZIANITÀ DI SERVIZIO PER QUALIFICA (n.)

Anzianità (anni)		2002	2002: % sulla qualif.	2003	2003: % sulla qualif.	2004	2004: % sulla qualif.
Dirigenti	0 > 10	75	26,98	76	28,25	80	30,42
	11 > 20	20	7,19	21	7,81	21	7,98
	21 > 30	79	28,42	75	27,88	71	27,00
	31 > oltre 40	104	37,41	97	36,06	91	34,60
	Totale dirigenti	278	100,00	269	100,00	263	100,00
Medici + Profes.	0 > 10	697	57,70	695	57,96	701	58,17
	11 > 20	266	22,02	227	18,93	159	13,20
	21 > 30	190	15,73	224	18,68	284	23,57
	31 > oltre 40	55	4,55	53	4,42	61	5,06
	Totale Med. Prof.	1.208	100,00	1.199	100,00	1.205	100,00
Impiegati	0 > 10	3.068	33,01	3.010	33,38	3.031	32,61
	11 > 20	2.484	26,73	1.858	20,61	1.859	20,00
	21 > 30	2.563	27,58	2.792	30,96	3.021	32,50
	31 > oltre 40	1.178	12,68	1.357	15,05	1.384	14,89
	Totale Impiegati	9.293	100,00	9.017	100,00	9.295	100,00
Contrattisti	0 > 10	953	62,45	931	61,25	644	59,57
	11 > 20	392	25,69	424	27,89	305	28,21
	21 > 30	111	7,27	128	8,42	101	9,34
	31 > oltre 40	70	4,59	37	2,43	31	2,87
	Totale Contratt.	1.526	100,00	1.520	100,00	1.081	100,00

3.1.1-N

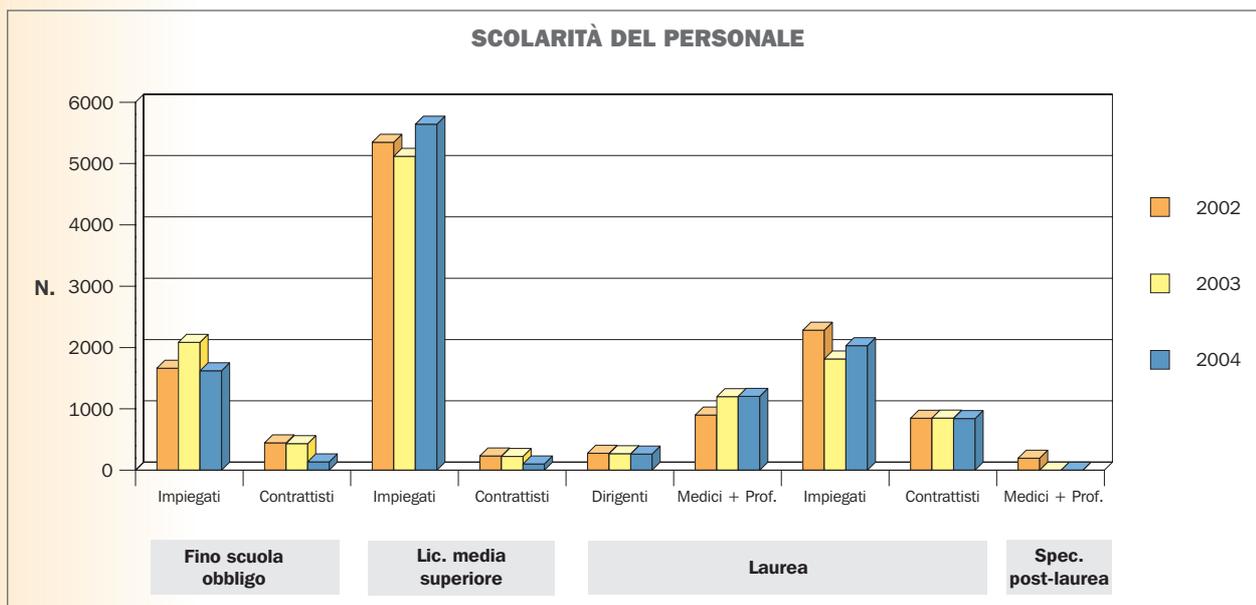


3.1.1-0

SCOLARITÀ DEL PERSONALE (n.)

		2002	2003	2004
Fino scuola obbligo	Dirigenti	0	0	0
	Medici + Profession.	0	0	0
	Impiegati	1.663	2.085	1.622
	Contrattisti	447	433	137
Lic. media superiore	Dirigenti	1	0	0
	Medici + Profession.	0	0	0
	Impiegati	5.348	5.118	5.642
	Contrattisti	232	225	101
Laurea	Dirigenti	277	269	263
	Medici + Profession.	900	1.199	1.205
	Impiegati	2.282	1.814	2.031
	Contrattisti	847	851	843
Spec. post-laurea	Dirigenti	0	0	0
	Medici + Profession.	195	0	0
	Impiegati	0	0	0
	Contrattisti	0	11	0

3.1.1-P



3.1.2 IL TURN OVER

Nel corso degli anni 2003 e 2004, dato il divieto per le Pubbliche Amministrazioni di procedere a nuove assunzioni di personale, si è utilizzato, per la copertura del turn-over, in via prioritaria, lo strumento della mobilità inter-enti; nell'anno 2002 ha interessato n. 92 unità, nell'anno 2003 n. 29 unità e nel 2004 n. 90 unità.

Per quanto riguarda le procedure concorsuali, mentre negli anni 2002 e 2003 non si sono registrate nuove assunzioni, nel 2004 è stato possibile assumere a tempo indeterminato n. 13 professionisti del ramo attuariale, n. 1 medico fisiatra e trasformare n. 71 contratti di formazione e lavoro.

Per sopperire alla carenza di personale dirigenziale si è poi ricorsi, nell'anno 2004, all'instaurazione di 5 rapporti di lavoro a tempo determinato con attribuzione di incarico di funzione dirigenziale non generale.

3.1.2-A

ASSUNZIONI (n.)

		2002	2003	2004
Mobilità	Uomini	26	12	30
	Donne	66	17	60
Concorsi	Uomini	0	0	8
	Donne	0	0	6
Altro	Uomini	5	3	15
	Donne	4	1	64
Totale	Uomini	31	15	53
	Donne	70	18	130

La tabella seguente evidenzia le specifiche causali di cessazioni e le differenziazioni tra gli anni 2002 e 2004.

3.1.2-B

CESSAZIONI DAL SERVIZIO (n.)

	2002	2003	2004
Dirigenti	3	9	13
Medici + Professionisti	15	15	8
Impiegati	192	303	301
Contrattisti	88	64	45
TOTALE	298	391	367

TIPO DI CESSAZIONE

Limiti di età	33	48	42
Dimissioni	190	280	289
Passaggi ad altre amm.ni	10	3	3
Passaggi ad altre amm.ni ex L.59/97	0	0	0
Altre cause	65	60	33
TOTALE	298	391	367

Le dimissioni volontarie, per la grande maggioranza, riguardano personale che ha raggiunto i limiti di anzianità di servizio previsti dalla vigente normativa. Questo dimostra che il livello di fidelizzazione di tutto personale è particolarmente elevato.

3.1.3 LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

PARI OPPORTUNITÀ L'Istituto ha assunto, da tempo, iniziative concrete affinché la donna lavoratrice possa conciliare il suo ruolo lavorativo con quello che riveste nella vita sociale e familiare creando le condizioni più adatte affinché abbia le stesse possibilità professionali degli uomini.

In questo ambito si collocano gli strumenti della flessibilità nell'orario di lavoro, del part time, del telelavoro domiciliare, la cui sperimentazione è stata avviata nell'anno 2004 e che travalicano, peraltro, la differenziazione tra sessi.

È con questo spirito che sono state favorite le attività del Comitato Pari Opportunità e assecondate le iniziative da esso intraprese. Se ne citano alcune che, su impulso del Comitato, sono state progettate e/o avviate negli anni 2003 e 2004:

- telelavoro temporaneo e flessibile;
- banca del tempo;
- simulatore per le pari opportunità;
- asili-nido, baby parking e ludoteche;
- lavori flessibili e rischi lavorativi al femminile;
- maternità e lunghe assenze;
- riequilibrio delle carriere;
- opportunità salute.

Per realizzare le iniziative sopra citate, è stato anche sottoscritto, in data 12 ottobre 2004, un Protocollo d'Intesa con il Ministero per le Pari Opportunità, che ha dato vita al progetto "Eowyn" di comunicazione e di crescita culturale ed organizzativa, per creare, all'interno dell'Istituto una "best practice" di riferimento per un'effettiva valorizzazione delle differenze di genere.

PERSONE DISABILI E MINORANZE IN GENERE L'Istituto ha portato avanti un programma articolato per promuovere la più ampia integrazione dei dipendenti disabili e delle minoranze in genere, al fine di eliminare l'eventuale stato di disagio di queste risorse e facilitare al massimo la loro integrazione lavorativa.

Negli anni 2003 e 2004, con riferimento al personale portatore di disabilità, sono state avviate due indagini di approfondimento, mirate, l'una a verificare le necessità di ausili specifici, e l'altra a rilevare la percezione dei dirigenti in merito alle condizioni lavorative e di inserimento sociale dei disabili in forza presso i loro uffici; ciò al fine di favorire la piena operatività dei disabili nei processi ed individuare gli elementi per un'attività formativa mirata.

3.1.3-A

DISABILI (n.)

		2002	2003	2004
Invalidi civili	Uomini	555	533	533
	Donne	327	350	349
Invalidi del lavoro	Uomini	138	135	116
	Donne	59	57	67
Non vedenti	Uomini	113	115	115
	Donne	82	85	85
Sordomuti	Uomini	25	18	17
	Donne	14	11	11
Orfani /equiparati	Uomini	177	165	159
	Donne	227	210	200
Inval. guerra/civ./serv.	Uomini	35	33	28
	Donne	2	2	2
TOTALI		1.754	1.714	1.682

Negli stessi anni sono state attuate differenti iniziative, fra cui:

- l'intervento formativo "Simulando", finalizzato a sensibilizzare i Dirigenti dell'Istituto sulle potenzialità delle persone disabili;
- l'installazione, in diversi locali dell'Istituto, di "Mappe Tattili", che riportano in rilievo la planimetria degli ambienti con indicazioni sia in lettere sia in caratteri "Braille";
- la collocazione di "Orologi marcatempo" per la rilevazione delle presenze, dotati di adeguati dispositivi per un utilizzo facilitato;
- l'erogazione di "Corsi per l'accessibilità alle nuove tecnologie informatiche";
- gli interventi necessari ad eliminare le barriere architettoniche per l'accesso e la completa utilizzazione delle sedi dell'INAIL.

Nell'ambito delle risorse umane in forza all'Istituto sono presenti un numero consistente di personale diversamente abile.

3.1.4 LA FORMAZIONE

La convinzione che le risorse umane costituiscono il fattore critico di successo e di maggior valore, ha indirizzato l'Istituto a potenziare sempre di più la valenza strategica della formazione.

Sono state, pertanto, realizzate azioni formative, avvalendosi del contributo di esperti sia interni - nelle materie istituzionali e su tematiche organizzative specifiche - sia esterni, laddove il carattere innovativo o la specificità delle tematiche trattate facessero riferimento ad un know-how non ancora presente nell'Istituto, ottenendo economie specifiche, valutate nei due anni di riferimento, rispettivamente in circa il 59% per l'anno 2003 dell'importo stanziato sul capitolo di bilancio per la formazione e il 46% per l'anno 2004.

3.1.4-A

FORMAZIONE

		2002	2003	2004
Risorse umane	(n.)	*	12.893	12.646
Dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso	(n.)	*	6.473	5.634
Partecipazioni complessive	(n.)	*	15.503	13.650
Totale giorni per uomo	(gg.)	*	32.760	26.268
Incidenza giorni sul totale del personale	(gg.)	*	2,54	2,07
Media dei giorni di formazione per ogni partecipante	(gg.)	*	5,06	4,66
Spese complessive	(€)	2.835.701	2.228.000	2.628.419

* I dati relativi all'anno 2002 sono stati raccolti con criteri diversi e, pertanto, non sono confrontabili con quelli degli anni successivi

3.1.5 LE MODALITÀ RETRIBUTIVE

La struttura contrattuale del trattamento economico di tutte le categorie di dipendenti è articolata in retribuzione fissa e retribuzione variabile, secondo le specifiche per categorie e posizioni ordinali.

La retribuzione fissa è determinata dai contratti nazionali di comparto delle varie categorie, mentre quella variabile dal contratto integrativo aziendale.

L'Istituto utilizza il trattamento variabile, sulle cui caratteristiche e dimensioni può incidere, quale fondamentale leva gestionale. Essa assume una maggiore incidenza sulle retribuzioni delle qualifiche più elevate. Nel complesso la retribuzione variabile ha registrato nel 2003 una crescita, rispetto al 2002, di quasi il 9%, crescendo nell'anno successivo di circa 1,9%.

3.1.5-A

TOTALE DELLE RETRIBUZIONI VARIABILI (€)

Categoria/P.O.	ANNO 2002		ANNO 2003		ANNO 2004	
	Variabile	% Retrib. Variab./totale	Variabile	% Retrib. Variab./Totale	Variabile	% Retrib. Variab./totale
Dirigenti I e II fascia	19.693.704	63,39	19.243.758	63,62	19.486.976	62,73
Medici e Profess.	36.989.390	50,22	48.320.907	57,04	50.101.770	57,80
Impiegati	98.476.593	34,43	101.532.969	35,16	102.711.645	35,00
TOTALE	155.159.687	—	169.097.634	8,98*	172.300.392	1,89*

* Variazione totale retribuzione variabile rispetto all'anno precedente

3.1.6 LE ASSENZE

Le diverse tipologie di assenze del personale, si possono accorpate nelle seguenti categorie:

- ferie;
- assenze per malattia;
- permessi retribuiti;
- scioperi;
- altre assenze, tra le quali vengono ricompresi i permessi non retribuiti (per motivi personali, familiari ecc.), le aspettative (per studio, per cariche pubbliche ecc.), i congedi parentali parzialmente retribuiti.

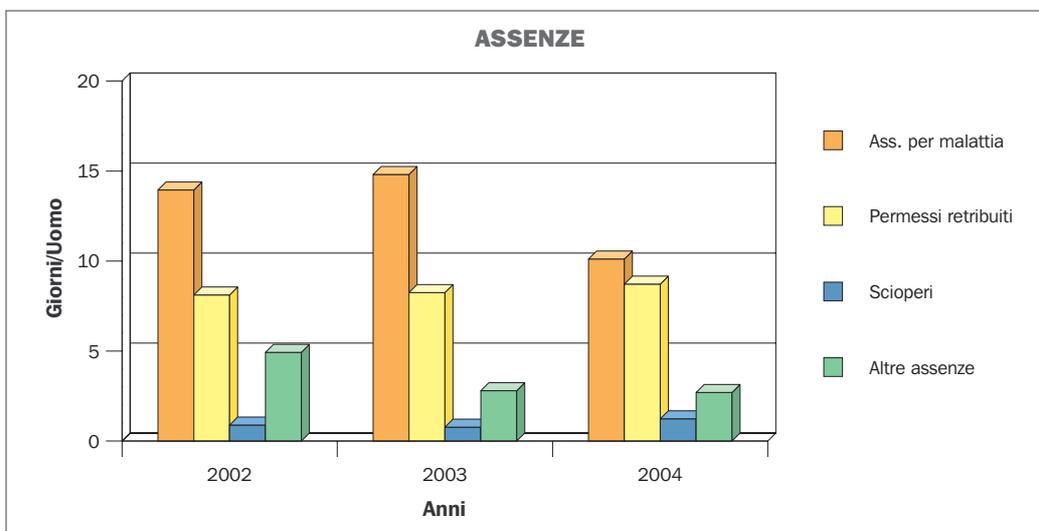
3.1.6-A

ASSENZE DAL SERVIZIO (giorni)

	2002		2003		2004		Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
	(gg)	gg/cad	(gg)	gg/cad	(gg)	gg/cad		
Ass. per malattia	171.662	13,95	177.823	14,81	121.057	10,11	6,16	-31,74
Permessi retribuiti	99.869	8,12	99.037	8,25	104.425	8,72	1,60	5,70
Scioperi	11.810	0,96	9.954	0,83	14.391	1,20	-13,54	44,58
Altre assenze	60.709	4,93	33.672	2,80	32.381	2,70	-43,20	-3,57
TOTALI	344.050	27,96	320.486	26,69	272.254	22,73	22,73	-14,84

Dalla tabella di sintesi emerge che le assenze a titolo di scioperi e permessi retribuiti non hanno registrato variazioni sensibili nel triennio, mentre quelle per malattia e per cause varie hanno registrato un netto decremento.

3.1.6-B



3.1.7 LE AGEVOLAZIONI PER I DIPENDENTI

L'Istituto ha stanziato la massima somma consentita dalla normativa in vigore per i benefici a favore del personale dipendente e delle loro famiglie nell'ottica del valore e della considerazione in cui tiene le proprie risorse umane.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI E SOCIALI

3.1.7-A

RIPARTIZIONE BENEFICI SOCIALI

	Anno 2002		Anno 2003		Anno 2004	
	Importi (€)	Beneficiari (n.)	Importi (€)	Beneficiari (n.)	Importi (€)	Beneficiari (n.)
Borse di studio	524.724	1.870	422.039	1.618	323.500	1.050
Sussidi	51.646	N.P.	25.000	N.P.	18.500	N.P.
Contrib. studio, sogg. estivi, buoni befana	2.153.033	11.380	1.733.389	10.883	1.825.904	11.061
Polizza sanitaria	2.864.200	11.092	3.402.876	11.290	3.576.000	11.865
Interventi della legge 104/92	36.397	N.P.	16.666	N.P.	14.000	N.P.
TOTALI	5.630.000		5.599.970		5.759.000	

La scelta strategica di tutelare la salute dei dipendenti e dei loro familiari ha indotto l'Istituto, d'intesa con le OO.SS., a destinare, nel 2002, oltre il 50% dell'importo stanziato per i benefici sociali a copertura dei costi della polizza sanitaria. Tale volontà è stata mantenuta negli anni successivi, stanziando una maggiore quota del fondo a tale fine ed estendendo tale tutela, dal 2004, anche al personale a tempo determinato.

L'INAIL eroga mutui ipotecari ai dipendenti, ai coniugi superstiti di dipendenti ed agli ex dipendenti sino ad un importo massimo di € 129.114,22 per il 2002, di € 180.000 dal 18 marzo 2003 e di € 200.000 dal 20 ottobre 2004, per l'acquisto o ristrutturazione della prima casa.

MUTUI IPOTECARI E PRESTITI

3.1.7-B**MUTUI IPOTECARI E PRESTITI CONCESSI AL PERSONALE**

		2002	2003	2004
Mutui	(n.)	1.171	436	393
Ammontare complessivo mutui	(€)	103.160.577*	40.884.064	41.522.328
Ammontare medio mutui	(€)	88.096	93.770	105.654
Ammontare complessivo prestiti	(€)	19.491.364	20.669.382	17.661.070

* Nell'anno 2002 era ancora in corso la dismissione degli immobili INAIL

Con effetto dal 1/1/2002 la misura del tasso applicato è del 3,5% per i primi 20 anni di ammortamento e del 4,0 % per la durata residua fino ad un massimo di 35 anni. Con decorrenza a partire dal 20/10/2004 i mutui sono concessi al 3% per i primi 20 anni di ammortamento ed al 3,5% per la durata residua.

Nell'ambito di definite motivazioni, l'INAIL concede prestiti personali ai dipendenti con l'applicazione del tasso del 2,0%.

3.1.8 LE RELAZIONI SINDACALI

Le relazioni sindacali sono sempre state improntate alla massima collaborazione e disponibilità da parte dell'amministrazione, che, favorendone le attività, ha ritenuto di dare ascolto al complesso dei dipendenti. In tal senso ha messo a disposizione delle Organizzazioni Sindacali (OO.SS) strutture e mezzi atti a consentire una regolare attività.

L'Istituto consulta le OO.SS. su tutte le questioni che possono avere dei risvolti per il personale, ed informa sugli sviluppi della politica generale dell'Istituto, al fine di ottenere il coinvolgimento del personale, necessario a dare le spinte opportune per il successo delle iniziative.

3.1.8-A**ACCORDI SINDACALI (n.)**

	2002	2003	2004
Riunioni	200	200	100
Accordi	45	48	24

I dipendenti dell'Istituto che hanno svolto direttamente attività sindacale, si possono così suddividere:

3.1.8-B**ATTIVITÀ DEI RAPPRESENTANTI SINDACALI A LIVELLO CENTRALE E TERRITORIALE**

		2002	2003	2004
Distacchi*	(n.)	41	44	41
Aspettative**	(n.)	3	3	3
Permessi tipo A***	(ore)	2.840	4.651	5.817
Permessi tipo B****	(ore)	6.257	7.379	7.442
RSU	(n.)	30	110	116
Permessi agli RSU	(ore)	310	1.053	1.192

* Tempo pieno e parziale

** Non retribuite

*** Per riunioni degli organismi direttivi statuari

**** Per espletamento del mandato

Dai dati della tabella 3.1.8-C emerge che, a fronte di una diminuzione della forza nel triennio 2002-2004, il numero dei dipendenti iscritti ai sindacati è aumentato, in percentuale, del 3,11 (nel 2003 rispetto al 2002) e del 3,98 (nel 2004 rispetto al 2003).

ADESIONE AI SINDACATI

3.1.8-C

ADESIONI ALLE OO.SS.

		2002	2003	2004
Iscritti	(n.)	8.279	8.489	8.830
Dipendenti	(n.)	13.197	12.893	12.646
Incidenza percentuale	(%)	62,73	65,84	69,82
Variazione percentuale	(%)	—	3,11	3,98

Negli anni 2002, 2003 e 2004 sono stati effettuati scioperi prevalentemente con motivazioni indipendenti dalla gestione aziendale. Ciò dimostra, al di là dei contrasti fisiologici, che il clima sindacale aziendale è sostanzialmente positivo.

GIORNATE DI SCIOPERO

I dati sono riportati nella tabella 3.1.6-A e nel grafico 3.1.6-B del precedente paragrafo 3.1.6.

3.1.9 LA SALUTE E SICUREZZA

Alla luce dell'impegno che l'Istituto ha assunto per migliorare sempre più le condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, sono state programmate ed avviate attività volte ad elevare ulteriormente gli standard di salute e sicurezza, già presenti in INAIL, per tendere ad un livello di comfort.

In tale ottica l'Istituto si è fatto promotore dello sviluppo di sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL), dando vita alle Linee Guida SGSL UNI-INAIL.

Tale sistema è stato implementato all'interno dell'Istituto, fino all'anno 2003, con un'attività concreta di organizzazione, formazione, adeguamento.

Nel 2004 sono state sperimentate alcune procedure, in particolare la check list per il rilevamento delle fonti di pericolo e dei livelli di comfort esistenti; questa attività ha evidenziato la necessità di una revisione delle check list, opportuna per la peculiare e variegata attività dell'Istituto.

Negli anni di competenza, l'Ente ha affrontato costi per l'adeguamento degli immobili, delle attrezzature, dell'arredo, per rendere più elevato il livello di sicurezza e comfort delle persone, costi difficilmente desumibili dalle procedure contabili perché inglobati in voci di spesa più ampie.

3.1.10 LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

L'Istituto ha avviato, da tempo, un processo di cambiamento organizzativo orientato all'attuazione di politiche di miglioramento della qualità del lavoro. L'attenzione dell'Ente, specialmente nell'ultimo biennio, è stata sempre più indirizzata ad ottimizzare il clima ed il benessere organizzativo, nell'intento di aumentare la soddisfazione dell'operatore interno e, di conseguenza, anche del cliente esterno.

In particolare, sono state realizzate due importanti indagini per monitorare la condizione di lavoro del personale.

PEOPLE SATISFACTION
(Benessere Organizzativo)

Il progetto "People Satisfaction" sul Clima e Benessere Organizzativo, nell'ambito del "Progetto Cantieri" promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, è stato realizzato nel maggio/giugno 2004 e si è articolato in:

- una ricerca su un campione del personale attraverso un questionario;
- l'individuazione delle azioni di miglioramento.

Alla luce dei risultati è stato strutturato un percorso formativo rivolto ai dirigenti dell'Istituto secondo la metodologia del:

- **coaching organizzativo:** sistema di conoscenza, metodologia e stile di relazioni focalizzati sullo sviluppo del potenziale umano;
- **counseling:** interventi professionali dello psicologo/counselor che vanno, per una persona in difficoltà, dall'ascolto e condivisione emotiva di paure/bisogni all'aiuto a gestire/risolvere problemi e disagi.

L'INAIL VISTO
DALL'INTERNO

La seconda iniziativa "L'INAIL VISTO DALL'INTERNO", realizzata nell'ottobre 2004, ha riguardato un'indagine sul clima organizzativo e sulla rappresentazione dell'INAIL tra i dipendenti dell'Ente.

I risultati hanno evidenziato il comune sentire dei dipendenti in senso fortemente positivo verso l'azienda, tale da esprimere bisogni di maggiore coinvolgimento e partecipazione, che verranno valorizzati per sostenere le iniziative di innovazione intraprese nell'Istituto.

3.1.11 L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

L'Ente è orientato a migliorare il rapporto di lavoro del singolo dipendente, cercando di creare condizioni di lavoro stimolanti, di massimo benessere organizzativo e maggiormente adeguate alle specifiche esigenze.

Per rendere sempre più completa ed aggiornata la presenza lavorativa del singolo dipendente sono state realizzate implementazioni della procedura intranet, soprattutto nel campo dei servizi per il personale, in particolare con l'applicazione "Self-Service" e si è operata una diffusione sempre maggiore della comunicazione per posta elettronica e dell'uso di internet in generale.

Per quanto riguarda la materia dell'orario di lavoro, l'Istituto ha limitato la durata delle prestazioni settimanali entro il limite delle 48 ore, comprensive degli istituti contrattualmente previsti dello straordinario e delle prestazioni a recupero, nel rispetto della normativa europea.

Inoltre, con l'obiettivo di coniugare le esigenze organizzativo-funzionali delle Strutture operative con quelle del personale dipendente, è stato introdotto un sistema "orari", strutturato con elementi di flessibilità in entrata ed in uscita, turnazioni, specifiche articolazioni orarie e il già menzionato strumento del part time.

3.1.11-A

PART-TIME (n.)

		2002	2003	2004
Dirigenti	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Medici + Professionisti	Uomini	9	10	14
	Donne	2	1	3
Impiegati	Uomini	42	43	45
	Donne	346	354	364
TOTALE		399	408	426

3.1.12 I PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E IL CONTENZIOSO

Ad evidenza di un clima aziendale sereno, si fa riferimento all'andamento delle pratiche aperte che, oltre ad essere numericamente esigue, evidenziano nel corso degli anni una ulteriore significativa diminuzione, confortata anche dagli altri parametri correlati.

ATTIVITÀ DISCIPLINARE

3.1.12-A

AZIONI DISCIPLINARI (n.)

	2002	2003	2004
Pratiche aperte	103	92	80
Pratiche definite	68	57	3
Procedim. discipl. avviati	59	58	57
Procedim. discipl. definiti	47	50	53
Rimprov. verbali	10	8	6
Rimprov. scritti	13	11	9
Multa	8	6	4
Sospensione dal servizio	4	13	21
Licenziamento con preavviso	4	3	3
Licenziamento senza preavviso	2	2	1
Archiviazione	6	7	9
Sospensione cautelativa	6	4	2
Dipendenti	13.197	12.893	12.646
Rapporto pro capite	0,004	0,002	0,004

Confrontando i dati del 2004 e del 2003 con quelli del 2002, mentre non emerge un sostanziale aumento del numero dei fascicoli aperti, si evidenzia, invece, un aumento del numero dei ricorrenti ed una variazione del rapporto pro-capite del numero di controversie per dipendente, legata anche alla variazione della consistenza del personale.

CONTENZIOSO

3.1.12-B

CONTENZIOSO COL PERSONALE (n.)

	2002	2003	2004
Fascicoli aperti	321	345	370
Ricorrenti	572	662	752
Dipendenti	13.197	12.893	12.646
Rapporto pro-capite	0,04	0,05	0,05
Tentata conciliazione	188	203	218
Decisioni A.G.	232	128	24
Transazioni	2	2	2

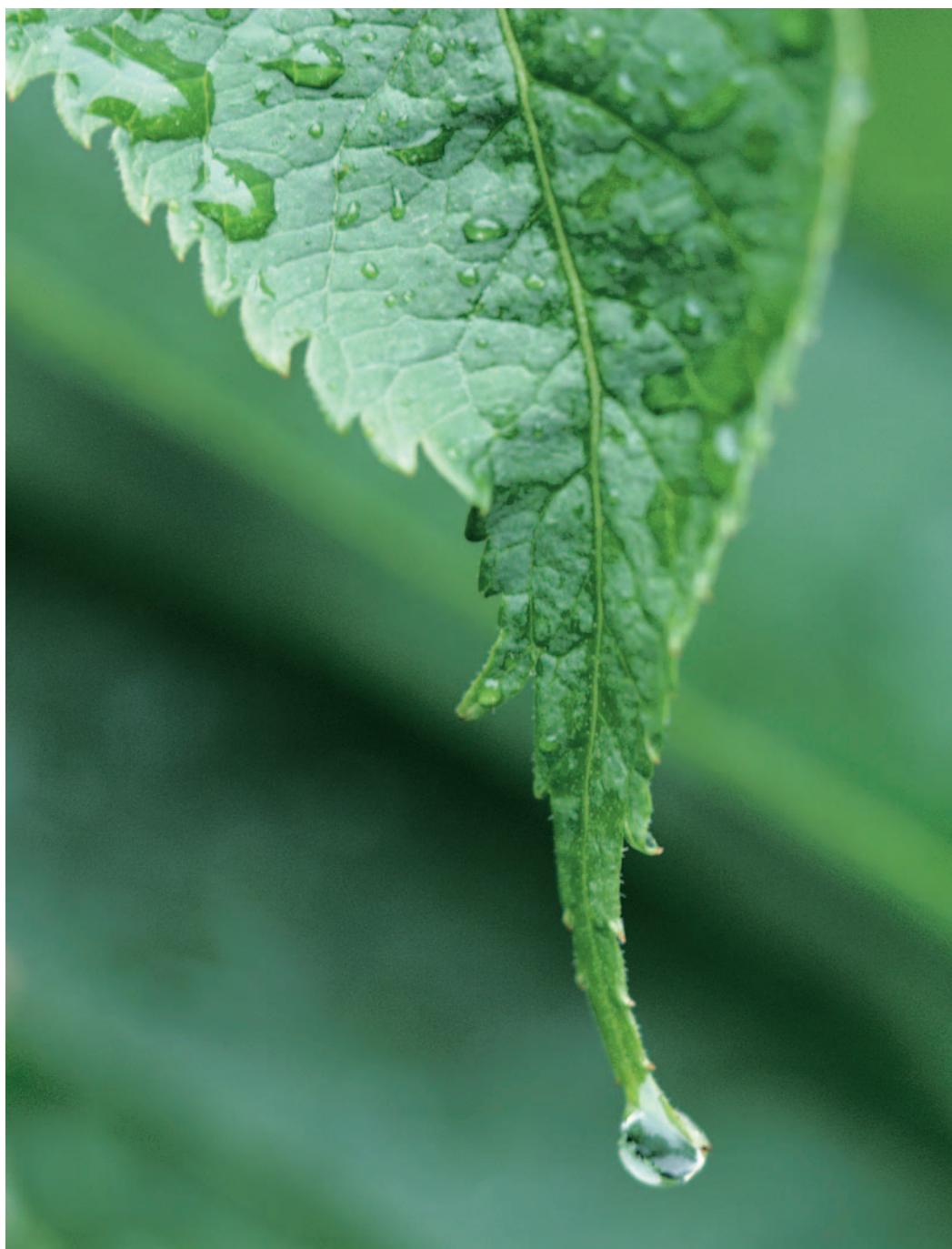
L'aumento del numero dei ricorrenti non esprime di per sé un incremento della conflittualità nell'ambito dell'Istituto, piuttosto appare correlato all'attività intrapresa dall'Ente suscettibile di interessare un elevato numero di soggetti (indizione di pubblici concorsi o di procedure selettive interne, attivazione del sistema di valutazione e sviluppo del personale, ecc.).

3.1.13 LA TUTELA DELLA PRIVACY

L'azione dell'Istituto è stata improntata a sensibilizzare il personale al rispetto della privacy sia all'interno dell'Ente che nei rapporti con l'utente (v. paragrafo 3.9.6).

In particolare, per quanto riguarda la gestione dei dati del proprio personale, sono state rilasciate, agli operatori, specifiche utenze ed abilitazioni riservate e fornite istruzioni sul comportamento da tenere nella gestione della documentazione, degli archivi e dei mezzi informatici.

Inoltre si è proceduto ad effettuare una prima compiuta ricognizione di tutti i trattamenti operati, degli strumenti utilizzati nella loro gestione, delle categorie di soggetti preposti ai trattamenti dei dati stessi.



3.2 LE PARTI DI PRIMARIO RIFERIMENTO

La mission dell'INAIL, rivolta alle esigenze dei lavoratori e degli invalidi del lavoro nel rispetto delle esigenze dei datori di lavoro, comporta una particolare attenzione a questi stakeholder che hanno un ruolo determinante nella vita dell'Istituto.

Le Organizzazioni rappresentative di queste tre componenti, dunque, sono chiamate, insieme al governo del Paese, a dare un contributo partecipativo alla gestione dell'Istituto. In questa ottica il Governo e queste organizzazioni possono considerarsi, in analogia a quanto accade in un'azienda privata, gli shareholder dell'INAIL.

Pertanto l'Istituto mette a disposizione strutture, mezzi, personale ed informazioni per consentire ai rappresentanti di dette organizzazioni di svolgere nel miglior modo possibile il loro ruolo.

3.2.1 IL GOVERNO: IL MINISTERO DEL LAVORO

Benché il Governo nel suo complesso costituisca un punto di riferimento primario, l'INAIL è parte di una fitta rete di relazioni con le varie espressioni in cui il Governo stesso si articola, quali il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze, dicasteri vigilanti nei confronti dell'Istituto.

L'INAIL, nei limiti delle sue prerogative, ha svolto un'azione di sostegno, supporto e sviluppo all'attività di tutti i Ministeri, ed in particolare di quello del Lavoro e delle Politiche Sociali. Ne è esempio, nell'anno 2004, la collaborazione con la Direzione Generale per le Politiche Previdenziali e con l'Ufficio Legislativo in merito agli aspetti tecnici della riforma del T.U. sull'assicurazione obbligatoria.

Altro esempio significativo è costituito dalla partecipazione dell'Istituto, quale socio fondatore e finanziatore, all'iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di creare una Fondazione, ideata e sviluppata con l'obiettivo di diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa. Fondazione che verrà formalmente costituita nei primi mesi del 2005.

L'Istituto, inoltre, negli anni 2003 e 2004, ha partecipato all'iniziativa riguardante la gestione informatica dei lavoratori stranieri a seguito della stipula di un'apposita convenzione.

3.2.2 LE ORGANIZZAZIONI DEI DATORI DI LAVORO E DEI LAVORATORI

Nell'ambito delle parti di primario riferimento hanno un ruolo fondamentale le organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori, rappresentative le prime degli imprenditori e le seconde dei lavoratori assicurati, per via del ruolo che queste due figure rappresentano nello svolgimento della mission assegnata all'Istituto. Gli uni provvedono, con i versamenti obbligatori dei premi assicurativi, a costituire le provviste dell'ente e gli altri a beneficiare delle attività di prevenzione in generale e delle prestazioni nel caso di infortunio o malattia professionale.

Infatti i rappresentanti delle organizzazioni maggiormente rappresentative dei lavoratori, dei datori di lavoro e dei lavoratori autonomi, compongono il CIV, Organo di Indirizzo dell'Istituto, al quale, tra l'altro, compete la definizione delle linee generali di indirizzo e degli obiettivi strategici pluriennali dell'Ente.

L'Istituto, inoltre, intrattiene diversi rapporti di consultazione ed informazione con le singole organizzazioni. Si ricordano i cosiddetti "tavoli di concertazione" che, avviati negli anni passati, hanno avuto nel 2003 e 2004 specifici sviluppi concentrati su singoli argomenti d'attualità istituzionale d'interesse delle organizzazioni.

3.2.3 L'ANMIL

Ulteriore shareholder per l'Istituto è l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro, ente morale con personalità giuridica di diritto privato, presente nel Consiglio di Indirizzo e Vigilanza dell'Istituto per le sue chiare finalità sociali di assistenza agli invalidi del lavoro (le collaborazioni con l'Anmil sono citate nel paragrafo 3.3.10).

3.3 I CLIENTI

L'Istituto, in considerazione della propria mission, vede i lavoratori e i datori di lavoro quali clienti cui erogare i propri servizi. Oltre alla gestione del rapporto assicurativo, l'Istituto fornisce ai suoi clienti supporto per la prevenzione nei luoghi di lavoro ed assistenza per la riabilitazione e il reinserimento.

3.3.1 LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Il risalto che INAIL ha dato alle politiche della prevenzione, ha conseguentemente orientato molte delle iniziative intraprese proprio affinché la tutela della salute e della sicurezza fosse attuata *ex ante*, come primo passo di un percorso che, assieme alla riabilitazione ed al reinserimento, chiude il cerchio dell'assicurazione, garantendo ai lavoratori assicurati una tutela integrale ed integrata.

Le iniziative assunte, sia a livello centrale che territoriale, hanno tutte un profilo temporale pluriennale e sono tutte improntate all'informazione, formazione, consulenza, assistenza e sostegno alle imprese.

Per tali finalità sono stati elaborati numerosi manuali-guida, prodotti multimediali, VHS, manifesti ed altri, utili a diffondere la cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro.

CORSI DI FORMAZIONE L'INAIL si è anche impegnato nel campo della formazione al fine di preparare le professionalità che devono gestire "la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro".

3.3.1-A

FORMAZIONE IN TEMA DI PREVENZIONE

ANNO	Corso auditor interno SGSL (24ore)			Corso progettisti SGSL (88 ore)			TOTALE		
	N.	partecipanti	Ore di formazione	N.	partecipanti	Ore di formazione	N.	partecipanti	Ore di formazione
2002	2	50	1.200	-	-	-	2	50	1.200
2003	1	25	600	1	13	1.144	2	38	1.744
2004	1	13	312	2	22	1.936	3	35	2.248

L'offerta formativa erogata nel biennio 2003-2004 è stata sostanzialmente indirizzata a quanti, operando nel settore della sicurezza, intendessero avvicinarsi a tale materia con un approccio gestionale sistemico.

Sono stati, pertanto, proposti corsi per progettisti e consulenti di Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL), ambedue "qualificati" dall'organismo di certificazione CEPAS.

Su proposta dell'Istituto, il Governo ha emanato il D.Lgs. 38/2000 che, all'art. 23, autorizza l'INAIL, con fondi del proprio bilancio, a:

1. finanziare le aziende che adottino misure per il miglioramento delle condizioni di sicurezza dei luoghi di lavoro, attrezzature ed impianti;
2. finanziare le aziende che effettuino corsi di formazione sul tema della salute e sicurezza sul lavoro e realizzino prodotti di supporto alla formazione.

I finanziamenti stanziati dall'INAIL sono stati di 600 miliardi di lire pari a circa 309 milioni di euro. Tale somma è stata ripartita in € 232.405.605 per le attività di cui al precedente punto 1 e € 77.468.535 per quelle di cui al punto 2.

Il carattere sperimentale dell'iniziativa, unitamente alle modalità concorsuali particolarmente articolate, non consente il confronto delle attività per anno solare, pur permettendo di cogliere la validità dell'intero programma di sostegno.

Nell'anno 2002, infatti, è stata rivolta l'attenzione alla redazione dei bandi, all'esame delle domande per verificarne il rispetto ai requisiti richiesti ed all'espletamento della procedura concorsuale; per questi motivi non è stata sborsata alcuna somma in termini di finanziamento.

Per quanto riguarda il finanziamento alle aziende di cui al punto 1 le norme prevedevano due forme di finanziamento: una in conto interessi e una in conto capitale.

Per quanto riguarda il "conto interessi", l'esame dei progetti ha occupato gli ultimi mesi del 2002 ed i primi mesi del 2003 e le erogazioni economiche sono avvenute nel secondo semestre del 2003, con i seguenti risultati:

- programmi presentati: 7.148
- programmi approvati: 4.588
- contributo in conto interessi: Euro 73.955.168
- lavoratori beneficiari: 107.000
- investimenti promossi in prevenzione: oltre euro 400.000.000

È stato poi pubblicato un secondo bando nel maggio 2004, al quale hanno risposto 6.970 aziende le cui domande, al 31 dicembre 2004, sono state esaminate ai fini dell'eventuale concessione del finanziamento.

Per quanto riguarda il "conto capitale", integrativo di quello in conto interessi nella misura massima del 30%, la procedura d'esame dei progetti d'eccellenza è necessariamente iniziata successivamente alla concessione del finanziamento in conto interessi ed in seguito ai chiarimenti e precisazioni richiesti dall'Istituto. Pertanto le attività si sono svolte a decorrere da settembre 2003 e si sono concluse nel 2004 con i seguenti risultati:

- domande presentate: 1.512
- programmi approvati: 1.159
- contributi in conto capitale: euro 27.063.153

Anche i finanziamenti per il sostegno della formazione sono stati concessi sulla base di due bandi, il secondo dei quali è stato completato nell'anno 2003, consentendo il sostegno economico a 1578 corsi di formazione, raggiungendo così la cifra complessiva di circa 1.000.000 di lavoratori formati.

Infine, sulla base di quanto previsto dalla normativa, sono stati approvati n. 118 su n. 829 presentati, i progetti per la realizzazione di strumenti e prodotti informatici, multimediali, grafico-visivi e banche dati, con scopo informativo e formativo da diffondere a chiunque ne faccia richiesta. Negli anni 2003-2004 sono stati esaminati i prototipi dei prodotti presentati dalle Aziende, via via che essi pervenivano all'Istituto.

PROGETTO FLUSSI INFORMATIVI I “Nuovi Flussi informativi”, scaturiti nel 2002 da un accordo tra INAIL, ISPESL, Regioni e Province Autonome, trova fondamento nella esigenza condivisa di disporre di un Sistema informativo nazionale integrato per la prevenzione.

Gli obiettivi raggiunti sono stati:

- la disponibilità a cadenza annuale da parte delle Regioni e dei Servizi Prevenzione delle ASL, nonché dalle strutture territoriali dell’INAIL e dell’ISPESL, di dati su aziende, infortuni e patologie da lavoro, fondamentali per definire priorità di rischio e d’intervento, per pianificare e programmare attività ed iniziative sul territorio;
- l’implementazione annuale dei dati, comprendenti gli Archivi aziende ed eventi infortunistici dell’INAIL, integrati con gli archivi dell’ISPESL, degli indicatori statistici e delle chiavi di lettura di interpretazione, della fruibilità delle informazioni attraverso il software di gestione, in logiche di miglioramento in progress anche sulla base dei “ritorni” della esperienza operativa;
- l’integrazione dei Progetti INAIL-Comitati Paritetici e ISPESL-Regioni sugli infortuni mortali e di elevata gravità, anche in prospettiva dell’avvio del conseguente nuovo Progetto integrato d’indagine sugli Infortuni mortali.

Per questa specifica attività di sperimentazione sono stati realizzati incontri di aggiornamento professionale sul metodo e sulle modalità operative di integrazione ed interazione, calibrati in considerazione dei diversi ruoli degli operatori dell’INAIL (400), delle Regioni e dei Servizi di Prevenzione delle ASL (700) e dello stato di avanzamento dei lavori.

Il percorso in atto sta progredendo dai “Flussi informativi” verso un vero e proprio “Sistema informativo integrato nazionale”.

3.3.1-B

PROGETTO FLUSSI INFORMATIVI

COSTI		2002	2003	2004
Progettazione e realizzazione software				
Costi INAIL	(€)	—	25.200	25.200
Professionalizzazione risorse umane				
Personale INAIL	(n.)	—	150	250
Personale Regioni ed ASL	(n.)	—	550	950

PROGETTO CASI MORTALI Nel disegno di un sistema di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, assume una particolare posizione il progetto di un “Centro di osservazione” dedicato al problema dei casi mortali, in cui sono confluiti due Progetti, nati dalla collaborazione ed interazione dell’INAIL con Comitati Paritetici da una parte e dell’ISPESL con le Regioni dall’altra. Esso tende a confluire nel Sistema Informativo Nazionale Integrato.

Tale progetto si prefigge la ricerca di metodi di approfondimento che diano maggiori indicazioni di conoscenza del fenomeno, al fine di trovare soluzioni che ne determinino la riduzione. Esso si avvale di un finanziamento ministeriale, gestito dall’ISPESL, che va a favore delle Regioni che hanno accettato di partecipare.

Dopo il consolidamento di una fase retrospettiva per un approfondimento “storico” del fenomeno, si è proceduto alla maggiore conoscenza delle dinamiche infortunistiche, attraverso lo studio degli eventi mortali e “gravi”.

La Convenzione stipulata nell’anno 2001 tra la Consulta Interassociativa Italiana per la Prevenzione (CIIP) ed INAIL ha consentito la realizzazione di un Progetto di durata triennale, denominato “INDACO”, finalizzato al miglioramento della salute e sicurezza in ambito sanitario, con particolare riferimento alle realtà ospedaliere. PROGETTO INDACO

Il progetto, avviatosi anche con il finanziamento offerto da alcuni familiari di pazienti vittime di un incidente occorso in ambito ospedaliero, ha avuto l’adesione dell’INAIL attraverso un contributo sia scientifico sia economico (in misura di € 77.470, pari al 50% dell’importo complessivo dell’iniziativa).

Le componenti attraverso cui INDACO si articola sono:

- la creazione di un sito web www.ospedalesicuro.org;
- la realizzazione di materiale formativo specifico per i lavoratori del settore.

I lavori hanno inizialmente puntato alla realizzazione del sito “ospedale sicuro” che, nel 2003, riprogettato e ristrutturato, ha consentito l’avvio di una versione profondamente modificata, molto più facile nella navigazione e nell’accesso alle differenti sezioni.

Da un confronto fra l’aprile 2003, ultimo mese di presenza in rete della vecchia versione, ed il marzo 2004, si evidenzia un aumento del numero di accessi al sito.

3.3.1-C

COSTI E VISITE AL SITO

		2002	2003	2004
Costi	(€)	36.152	25.823	15.494
Visite	(n.)	—	1.935	2.849
Pagine viste	(n.)	—	5.384	9.778
Hits/day	(n.)	—	3.242	12.000
Ricerche per chiave	(n.)	—	47	140
Accesso diretto alla pagina	(n.)	—	92	318

L’INAIL - nella consapevolezza che l’impegno per la sicurezza nei luoghi di lavoro potrà avere compiutamente successo solo se viene creata una concreta cultura in materia, da coltivare già sui banchi di scuola per essere adeguatamente metabolizzata - ha ideato il “Progetto Sicurezza - Futuro Presente”, attraverso un accordo di collaborazione con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca (MIUR), per la realizzazione di iniziative articolate su tre anni scolastici ed accademici, per le quali sono stati stanziati complessivamente euro 3.098.741. PROGETTO SCUOLA

La prima fase del programma si è sostanziata con l’indizione di concorsi sul tema della salute e sicurezza, per l’anno scolastico ed accademico 2003/2004, per la distribuzione di borse di studio che hanno interessato:

- a livello regionale, gli Istituti Tecnici e Professionali di tutta Italia;
- a livello nazionale, gli Atenei.

3.3.1-D**BORSE DI STUDIO IN TEMA DI PREVENZIONE**

Scuole secondarie superiori	anno scolastico 2003/2004			anno scolastico 2004/2005		
	n.	€/cad	Tot. €	n.	€/cad	Tot. €
Agli studenti	200	1.550	310.000	300	1.550	465.000
Alle scuole	200	770	154.000	300	770	231.000
Totale			464.000			696.000

Università	anno accademico 2003/2004			anno accademico 2004/2005		
	n.	€/cad	Tot. €	n.	€/cad	Tot. €
Agli studenti	20	3.000	60.000	20	3.000	60.000
	40	3.300	132.000	40	3.300	132.000
	10	3.600	36.000	15	3.600	54.000
Totale			228.000			246.000

NB: Il prospetto riepiloga la ripartizione degli impegni finanziari dell'Istituto. In termini di cassa, tuttavia, poiché i concorsi si svolgono a cavallo di due anni, gli importi effettivamente spesi, nell'anno 2004 sono:

- campagna comunicazionale per iniziativa anno 2003/2004 € 300.000;
- campagna comunicazionale per iniziativa anno 2004/2005 (acconto) € 27.183;
- borse di studio e riconoscimenti per le scuole anno 2003/2004 € 351.890.

La seconda fase ha previsto una nuova indizione di concorsi, nel novembre 2004, per l'anno scolastico 2004/2005, estendendo la partecipazione a tutti gli indirizzi delle scuole secondarie di secondo grado, mantenendo la partecipazione di tutti gli atenei. Le modalità per la partecipazione ricalcano quelle previste per l'anno accademico 2003-2004.

3.3.2 I DATORI DI LAVORO E LE AZIENDE

Stakeholder fondamentali per l'Istituto sono i Datori di lavoro, in quanto soggetti tenuti all'obbligo dell'assicurazione, siano essi persone fisiche o enti privati e pubblici, compresi lo Stato e gli Enti locali. La normativa elenca alcuni soggetti da considerare comunque datori di lavoro, come ad esempio le società di ogni tipo e le cooperative nei confronti dei propri soci che prestano opera manuale retribuita.

Sono da considerare, altresì, datori di lavoro i titolari artigiani i quali, pertanto, assumono la duplice veste di assicuranti ed assicurati, essendo datori di lavoro di se stessi e nei confronti dei propri dipendenti.

Sono, inoltre, considerati datori di lavoro i soggetti o le organizzazioni che utilizzano lavoratori appartenenti all'area dirigenziale, lavoratori parasubordinati e gli sportivi professionisti. In particolare, con l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 276/2003 di attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, ne è derivato che sono pure considerati datori di lavoro coloro che utilizzano le nuove forme di rapporto di lavoro ivi previste.

I datori di lavoro hanno l'obbligo di versare all'Istituto il premio assicurativo, a tutela dei "lavoratori assicurati", contro gli infortuni e le malattie professionali.

Nella tabella che segue sono indicati il numero delle aziende assicurate al 31 dicembre degli anni di riferimento. Nel caso in cui una azienda abbia due o più sedi di lavoro sul territorio, ad essa verrà attribuita una Posizione Assicurativa Territoriale (PAT) per ogni sede di lavoro.

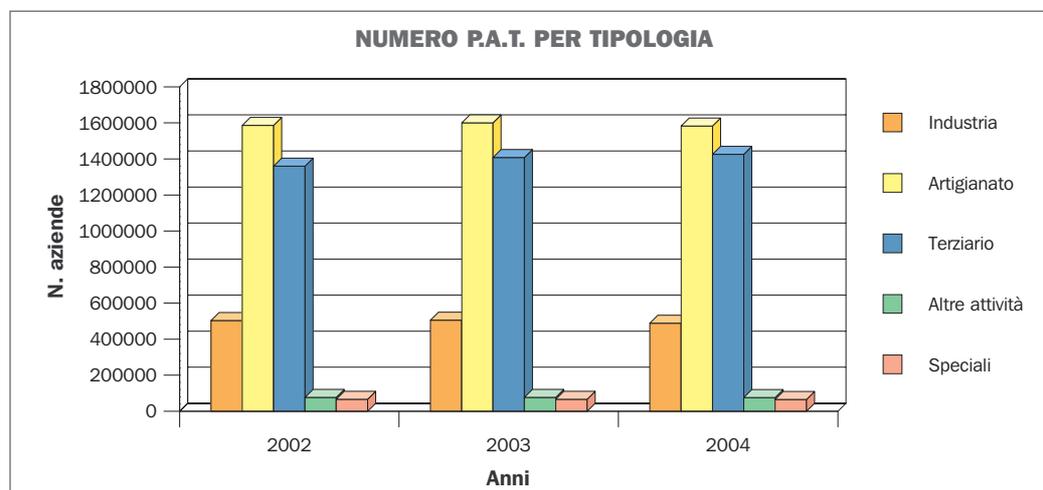
3.3.2-A

NUMERO P.A.T. PER TIPOLOGIA E NUMERO AZIENDE

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria	503.794	504.745	488.375	0,19	-3,24
Artigianato	1.586.008	1.600.173	1.582.490	0,89	-1,11
Terziario	1.359.884	1.408.086	1.425.390	3,54	1,23
Altre attività	77.353	76.646	75.889	-0,91	-0,99
Speciali*	66.097	65.872	65.782	-0,34	-0,14
Totali P.A.T.	3.593.136	3.655.522	3.637.926	1,74	-0,48
Totale AZIENDE	2.962.450	3.000.139	3.027.266	1,27	0,90

* Aziende che usano apparecchi diagnostici o sostanze radioattive, studi odontoiatrici, frantoi, pescatori individuali, piccola pesca, alunni ed insegnanti scuole non statali, ecc.

3.3.2-B



3.3.3 LA POLITICA DI RICERCA E AMPLIAMENTO DEI SERVIZI A FAVORE DEI DATORI DI LAVORO

L'Istituto ha intrapreso, da tempo, apposite iniziative per lo sviluppo delle componenti tecnologiche ed applicative, orientate a migliorare il livello dei servizi offerti al cittadino ed alle imprese, fornendo all'utenza numerosi servizi fruibili tramite Internet. Questi sistemi informatizzati comportano il miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'INAIL all'utenza esterna, il miglioramento della qualità dei dati comunicati dagli utenti ed economie di gestione per l'Istituto.

Sul sito Web dell'Istituto www.inail.it è stato creato uno sportello virtuale, denominato "Punto Cliente", per l'erogazione di informazioni e servizi ad Aziende, Grandi Utenti (Patronati, Associazioni di categoria, Consulenti del lavoro, dottori Commercialisti, Enti Pubblici), utenti interni, per la semplificazione di tutti gli adempimenti connessi alla gestione del rapporto assicurativo. L'accesso è consentito tramite un codice, rilasciato dall'Istituto.

PUNTO CLIENTE

3.3.3-A

CONNESSIONI ALLO SPORTELLO VIRTUALE "PUNTO CLIENTE" (n.)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Contatti	1.979.856	2.295.013	3.985.927	15,92	73,68

3.3.3-B

**NUMERO CUMULATIVO DEGLI ABILITATI ALL'ACCESSO ALLO
SPORTELLO VIRTUALE "PUNTO CLIENTE" PER TIPOLOGIA D'UTENZA E
NUMERO DI ACCESSI AL 31.12.2004**

Tipologia Utenti	2004		
	Abilitati	Connessi	% utilizz.
Aziende	4.866.217	89.499	1,84
Consulenti del lavoro	25.898	24.525	94,70
Patronati Nazionali	23	23	100,00
Patronati	3.778	2.782	73,64
Enti pubblici	66	55	83,33
Associazioni di Categoria	265	29	10,94
Subdelegati Associazioni di Categoria	238	237	99,58
Associazioni Casalinghe	5	4	80,00
Consulenti Tributarî	1.474	1.321	89,62
Medici ospedalieri	7	6	85,71
Medici di base convenzionati	1	1	100,00
Strutture Ospedaliere	1	1	100,00
Consulenti Associazione di categoria	58	56	96,55
Consulenti Associazione di categoria subdelegati	11	10	90,91
Totale	4.898.042	118.516	2,42

Lo stesso sportello consente la fruizione di altri servizi tematici, rilasciati nel corso del 2003, fra cui:

- il servizio on line "invio telematico dichiarazione salari";
- i "servizi per le Associazioni di Categoria". Tra questi ultimi il servizio on line di "adesione e revoca" costituisce un caso significativo di utilizzo di firma digitale qualificata.

Tali servizi consentono di ricevere dall'utente Internet il file, ove necessario firmato in forma digitale, e di aggiornare in automatico gli archivi INAIL senza alcun intervento manuale.

All'inizio del 2003 è stato sperimentato, limitatamente ad un campione di circa 50 utenti, il servizio "Alpi on line" denominato anche "Autoliquidazione on line" che permette di inserire la dichiarazione salari direttamente in rete, senza necessità di installazioni di software aggiuntivo.

Altra importante attività svolta in via telematica è il "servizio DNA on line", che consente alle aziende ed agli intermediari di presentare la denuncia nominativa degli assicurati. Nel corso dello stesso anno è stata rilasciata una nuova versione dell'applicazione, tesa a migliorare le prestazioni, per far fronte al notevole incremento di accessi concorrenti e per ridurre, nel contempo, i tempi di risposta del sistema.

A gennaio 2004 il servizio è stato esteso a tutti gli utenti.

In questo ultimo anno è stata completata, inoltre, la progettazione e la realizzazione dei seguenti ulteriori servizi:

- denuncia di esercizio on line;
- denuncia di variazione on line;
- denuncia di cessazione on line.

Sono stati, quindi, implementati sistemi di tutela e riservatezza delle comunicazioni, anche nell'ottica della privacy, ed è stata quindi adottata, riconosciuta e accettata la firma digitale, cosiddetta "leggera", secondo i dettami del CNIPA.

La tabella riportata è significativa della forte innovazione introdotta dall'INAIL nei suoi rapporti con i Datori di Lavoro.

COMUNITÀ VIRTUALE -
STRUMENTI DI GESTIONE
DELLE RELAZIONI

3.3.3-C

NUMERO DELLE DICHIARAZIONI INVIATE ON LINE

	2002	2003	2004	Var.% 2003/2004
Dichiarazione di autoliquidazione	—	350	60.000	17.042,86
Denuncia Nominativa Assicurati	50	54.000	710.000	1.214,81

L'apprezzamento dei servizi forniti si può rilevare dall'incremento del numero delle denunce nominative degli assicurati.

Questa analisi non può essere fatta per la denuncia di autoliquidazione che nell'anno 2003 è stata rilasciata solo per un numero limitato di utenti, e solo nell'anno 2004 è stata estesa a tutti gli utenti.



3.3.4 LE AGEVOLAZIONI, LE FACILITAZIONI E L'ASSISTENZA ALLE AZIENDE

L'Istituto ha cercato di venire incontro alle esigenze dei Datori di Lavoro, sfruttando le opportunità consentite dalla normativa.

Di seguito si citano le iniziative più significative degli anni 2003 e 2004.

OSCILLAZIONE DEL PREMIO PER PREVENZIONE Accanto al normale sistema di oscillazione dei tassi per andamento infortunistico (bonus malus), è stata introdotta una forma aggiuntiva di riduzione dei premi, che mira ad incentivare più direttamente comportamenti aziendali idonei a prevenire il verificarsi di infortuni sul lavoro e il manifestarsi di malattie professionali, agevolando le aziende che affrontano, al di là degli obblighi di legge, interventi di miglioramento per la salute e la sicurezza.

3.3.4-A

RIDUZIONE DEL PREMIO ASSICURATIVO PER ADOZIONE DI MAGGIORI PROVVEDIMENTI PREVENZIONALI

Settore d'attività	2002		2003		2004		Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
	N. Posizioni Assicurative	Minor premio (€)	N. Posizioni Assicurative	Minor premio (€)	N. Posizioni Assicurative	Minor premio (€)		
Industria	13.348	42.070.875	14.329	48.079.239	16.305	53.644.419	14,28	11,58
Artigianato	3.357	1.819.096	3.665	2.018.180	4.321	2.536.109	10,94	25,66
Terziario	3.367	3.434.414	3.649	4.007.221	4.482	5.303.620	16,68	32,35
Altre Attività	600	3.025.743	792	3.973.432	808	4.255.340	31,32	7,09
Totale	20.672	50.350.128	22.435	58.078.072	25.916	65.739.488	15,35	13,19

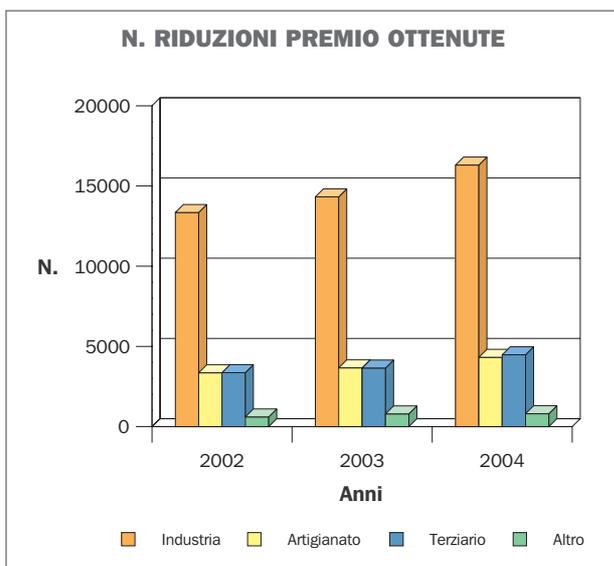
* Riduzione del tasso di premio in misura pari al 5 o al 10%, a seconda della dimensione aziendale.

Tale meccanismo è stato migliorato stanziando maggiori fondi, ampliando i requisiti per ottenere il finanziamento, facilitando il processo di domanda del finanziamento stesso.

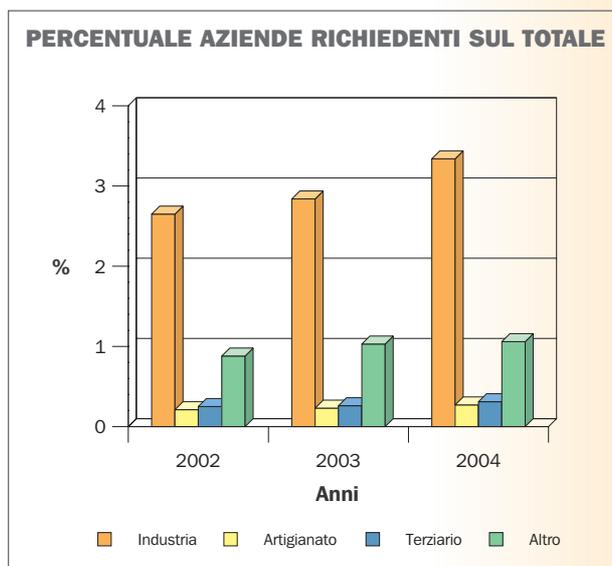
Si fa presente inoltre che, con riferimento all'anno 2004, è stata introdotta, tra i requisiti finanziabili, anche l'adozione del CSR secondo il progetto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'andamento appare significativo in quanto segnala un dato in continua espansione. In termini assoluti maggiore è il numero delle PMI che hanno usufruito di questa riduzione, ma in termini di incidenza percentuale, sulla base delle dimensioni aziendali, è maggiore il numero delle grandi aziende che ne hanno usufruito. La concentrazione più rilevante è stata nel settore Industria. A livello territoriale, è da sottolineare che le domande sono state presentate in tutte le regioni, in misura naturalmente più consistente nel Centro-Nord.

3.3.4-B



3.3.4-C



La scadenza del termine per l'autoliquidazione dei premi da parte dei datori di lavoro, fissata al 16 febbraio di ogni anno, comporta due operazioni: il pagamento del premio e la presentazione della "denuncia delle retribuzioni".

ALTRE AGEVOLAZIONI

A partire dall'anno 2003, la scadenza relativa a quest'ultima operazione è stata prorogata al 16 marzo, in tutti i casi in cui la denuncia retributiva sia resa su supporto magnetico o per via telematica.

Tale agevolazione costituisce garanzia di maggiore speditezza dell'azione amministrativa, di semplificazione e di snellimento delle procedure, nonché di riduzione dei tempi di acquisizione delle dichiarazioni stesse, che si azzerano nel caso d'invio telematico.

Nel 2003 è stata avviata una iniziativa sperimentale, in collaborazione con il Ministero per l'Innovazione Tecnologica, il Ministero per le Attività Produttive, l'INPS, le Camere di Commercio, l'Agenzia delle Entrate, e con il coordinamento tecnico del CNIPA, per la creazione di un portale che, utilizzando la Rete unitaria della pubblica amministrazione, ha l'obiettivo di semplificare e integrare i canali di comunicazione tra mondo produttivo e P.A.

IL PORTALE PER LE
IMPRESE

3.3.5 GLI INFORTUNATI E I TECNOPATICI

I lavoratori soggetti all'obbligo assicurativo, che subiscono un infortunio sul lavoro o contraggono una malattia professionale, sono tutelati dall'INAIL, che garantisce loro prestazioni economiche, sanitarie ed integrative, anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia versato il premio assicurativo (automaticità delle prestazioni).

Le tabelle che seguono riportano il numero degli infortuni e delle malattie professionali denunciati all'INAIL.

LE PRESTAZIONI

Per effetto dell'attività istituzionale che l'Istituto è chiamato a svolgere, le prestazioni erogate dall'INAIL si distinguono in:

- economiche e sanitarie, quanto al contenuto;
- assicurative o integrative, quanto alla natura giuridica.

3.3.5-A**NUMERO DI INFORTUNI DENUNCIATI ALL'INAIL**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	894.665	880.409	869.629	-1,59	-1,22
Agricoltura	73.515	71.346	69.089	-2,95	-3,16
Dipendenti Conto Stato	24.476	25.555	27.850	4,41	8,98
Totale infortuni	992.656	977.310	966.568	-1,55	-1,10

3.3.5-B**NUMERO DI MALATTIE PROFESSIONALI DENUNCIATE**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	25.396	23.644	24.334	-6,90	2,92
Agricoltura	1.029	1.068	1.030	3,79	-3,56
Totale	26.425	24.712	25.364	-6,48	2,64

Il processo di aggiornamento e semplificazione delle procedure informatiche ha indotto, negli anni antecedenti al 2003, un rallentamento dei normali livelli di operatività; tale criticità è stata completamente riassorbita negli anni di riferimento, tanto da consentire di superare gli obiettivi di produttività posti dagli stessi Organi dell'Istituto.

PRESTAZIONI ECONOMICHE

L'indennità di temporanea è dovuta agli assicurati che, a causa di infortunio sul lavoro o malattia professionale, si trovino in uno stato di inabilità assoluta che impedisca loro di attendere momentaneamente alla propria attività lavorativa. Essa è corrisposta a partire dal quarto giorno di inabilità.

3.3.5-C**NUMERO INFORTUNI DEFINITI IN TEMPORANEA**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	585.380	621.031	605.878	6,09	-2,44
Agricoltura	58.430	59.614	56.825	2,03	-4,68
Totale infortuni	643.810	680.645	662.703	5,72	-2,64

3.3.5-D**SPESE PER INABILITÀ TEMPORANEA ASSOLUTA (€)**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Gestione Industria	597.409.064	674.568.566	708.541.102	12,92	5,04
Gestione Agricoltura	51.847.118	55.970.529	56.399.135	7,95	0,77
Totale	649.256.182	730.539.095	764.940.237	12,52	4,71

Nel caso in cui l'infortunio o la malattia professionale producano danni permanenti, al lavoratore assicurato spettano le seguenti prestazioni:

RENDITA PER INABILITÀ
E DANNO BIOLOGICO

- fino ad un grado di invalidità del 15% - purché pari o superiore al 6%, considerata soglia sociale in franchigia - viene corrisposto un indennizzo in capitale del solo danno biologico, che è proporzionale all'invalidità subita e che tiene conto, inoltre, dell'età e del sesso;
- a partire dal 16%, considerata come soglia oltre la quale la gravità della menomazione rende necessaria la corresponsione di una prestazione economica che garantisca il sostegno nel tempo, viene erogata una rendita vitalizia, proporzionale al reddito assicurato e all'invalidità subita, che ristora sia il danno biologico che il danno patrimoniale.

3.3.5-E

NUMERO INDENNIZZI IN CAPITALE (per grado d'invalidità dal 6% al 15%)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	22.936	25.733	24.841	12,19	-3,47
Agricoltura	3.558	3.839	3.479	7,90	-9,38
Totale Indennizzi	26.494	29.572	28.320	11,62	-4,23

Nota: sono compresi i casi con acconto provvisorio

La rendita viene aumentata per il coniuge e per i figli a carico di un ventesimo della parte di rendita erogata per l'indennizzo delle conseguenze patrimoniali della menomazione.

QUOTE INTEGRATIVE
DELLA RENDITA

Nell'ipotesi in cui il titolare della rendita diretta, per la quale non sia ancora scaduto l'ultimo termine revisionale, abbia necessità di effettuare delle cure per il recupero della capacità lavorativa, è prevista, per tutto il ciclo delle cure, l'integrazione della rendita fino ad un massimo del 75% della retribuzione media degli ultimi 15 giorni di lavoro.

INTEGRAZIONE DELLA
RENDITA DIRETTA

3.3.5-F

NUMERO RENDITE PER INABILITÀ PERMANENTE

	31.12.2002	31.12.2003	31.12.2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	808.429	791.605	762.218	-2,08	-3,71
Agricoltura	210.984	195.810	184.427	-7,19	-5,81
Medici Radiologi	972	925	885	-4,84	-4,32
Ambito domestico	21	58	109	176,19	87,93
Totale Rendite	1.020.406	988.398	947.639	-3,14	-4,12

3.3.5-G

AMMONTARE PRESTAZIONI PER DANNO PERMANENTE (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Rendite per inabilità permanente	3.223.665.811	3.237.305.355	3.223.240.936	0,42	-0,43
Quote integrative della rendita	155.691.261	155.258.134	151.631.532	-0,28	-2,34
Quote di integrazione di rendite per inabilità permanente	1.445.703	24.381	13.281	-98,31	-45,53
Liquidazioni in capitale delle rendite	206.329.255	247.062.978	255.102.279	19,74	3,25
Indennizzi in capitale	140.069.594	189.627.393	211.699.815	35,38	11,64
Totale	3.727.201.624	3.829.278.241	3.841.687.843	2,74	0,32

RENDITA AI SUPERSTITI Se l'evento professionale ha per conseguenza il decesso, spetta ai superstiti una rendita rapportata al 100% della retribuzione annua assicurata. La prestazione spetta al coniuge superstiti fino al decesso o a nuovo matrimonio ed ai figli a carico.

3.3.5-H

NUMERO RENDITE IN VIGORE AI SUPERSTITI

	31.12.2002	31.12.2003	31.12.2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Industria e servizi	116.053	115.342	115.067	-0,61	-0,24
Agricoltura	18.173	17.710	17.337	-2,55	-2,11
Medici Radiologi	276	277	286	0,36	3,25
Totale Rendite ai superstiti	134.502	133.329	132.690	-0,87	-0,48

3.3.5-I

AMMONTARE PRESTAZIONI AI SUPERSTITI (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Rendite ai superstiti	1.068.208.457	1.100.880.576	1.122.548.176	3,06	1,97
Annualità alle vedove per nuovo matrimonio	88.170	146.485	171.873	66,14	17,33
Totale	1.068.296.627	1.101.027.061	1.122.720.049	3,06	1,97

PRESA IN CARICO DEI SUPERSTITI La particolare importanza attribuita dall'INAIL ai familiari superstiti dei lavoratori deceduti per causa di lavoro, va oltre la prestazione economica, estendendosi ad attività assistenziali e consulenziali.

Tali attività tendono ad accelerare al massimo i tempi di liquidazione delle prestazioni dovute, assumendo una condotta proattiva nella trattazione delle pratiche.

ASSEGNO FUNERARIO In caso di riconoscimento del nesso causale tra evento professionale e decesso, viene corrisposto un contributo "una tantum" a chi si è fatto carico delle spese per onoranze funebri.

3.3.5-L

AMMONTARE ASSEGNI FUNERARI (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	5.285.790	5.884.250	5.802.493	11,32	-1,39

RENDITA DI PASSAGGIO PER SILICOSI E ASBESTOSI La rendita di passaggio è una prestazione economica di durata annuale, di cui sono beneficiari solo gli assicurati affetti da silicosi o asbestosi, i quali vengono così incentivati ad abbandonare l'attività rischiosa e a trovare un altro lavoro che non li esponga allo specifico rischio.

3.3.5-M

AMMONTARE RENDITE DI PASSAGGIO (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	694.325	793.462	513.944	14,28	-35,23

Gli infortunati o tecnopatici titolari di rendita di inabilità permanente del 100% e portatori di una delle menomazioni indicate in apposita tabella di legge, hanno diritto ad un assegno mensile integrativo della rendita, per far fronte al costo dell'assistenza personale continuativa.

ASSEGNO PER L'ASSISTENZA
PERSONALE CONTINUATIVA

3.3.5-N

ASSEGNO PER ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Numero Assegni al 31.12	3.872	3.908	3.955	0,93	1,20
Importo (€)	22.380.283	23.220.001	23.805.127	3,75	2,52

Ai superstiti di invalidi, titolari di rendita non inferiore al 65%, deceduti per cause non dipendenti dall'infortunio o dalla malattia professionale, spetta uno speciale assegno.

SPECIALE ASSEGNO
CONTINUATIVO AI
SUPERSTITI

3.3.5-O

SPECIALI ASSEGNI CONTINUATIVI AI SUPERSTITI (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	3.159.512	2.982.305	2.703.884	-5,61	-9,34

Agli invalidi per infortunio sul lavoro o malattia professionale, con percentuale non inferiore al 34% e di età non superiore ai 65 anni, per i quali non sia applicabile il beneficio dell'assunzione obbligatoria, spetta un assegno di incollocabilità.

ASSEGNO DI
INCOLLOCABILITÀ

In questo modo si offre un sostegno economico, spesso indispensabile, quale ristoro alla impossibilità del reintegro lavorativo.

3.3.5-P

ASSEGNO DI INCOLLOCABILITÀ

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Assegni al 31.12 (n.)	4.969	4.698	4.479	-5,45	-4,66
Importo (€)	12.878.858	12.113.068	12.363.757	-5,95	-2,07

Un ulteriore sostegno economico è l'erogazione integrativa di fine anno, concessa ai grandi invalidi il cui reddito personale non superi limiti annualmente stabiliti dall'Istituto.

EROGAZIONE INTEGRATIVA
DI FINE ANNO

3.3.5-Q

EROGAZIONI DI FINE ANNO (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	500.124	506.111	447.467	1,20	-11,59

BREVETTO E DISTINTIVO D'ONORE Di diversa natura è la motivazione cui si ispira la concessione del “brevetto e distintivo d'onore”. Dall'evidente carattere “onorifico”, spetta ai grandi invalidi ed ai mutilati, che siano cittadini italiani e non abbiano riportato condanne penali di durata complessiva superiore a due anni; ad essi compete, inoltre, una somma di denaro differenziata per categoria.

3.3.5-R

BREVETTO DISTINTIVO D'ONORE (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	207.167	190.454	207.912	-8,07	9,17

PRESTAZIONI SANITARIE L'Istituto svolge, inoltre, una notevole attività sanitaria, comprese prestazioni curative, che travalica quella strettamente connessa con l'assicurazione obbligatoria, costituita dagli accertamenti e certificazioni medico legali.

Offre, infatti, ai propri assicurati che hanno subito un infortunio o malattia professionale, presso le Unità territoriali dell'Istituto ed in piena collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale:

- cure ambulatoriali comprendenti gli accertamenti diagnostici e le prestazioni specialistiche eseguibili a livello ambulatoriale;
- attività riabilitativa inclusa la fornitura di presidi e protesi;
- cure idrofangotermali e soggiorni climatici.

3.3.5-S

PRESTAZIONI SANITARIE (n.)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Gestione Industria	3.600.087	6.134.451	5.425.387	70,40	-11,56
Gestione Agricoltura	480.826	647.299	572.801	34,62	-11,51
Gestione Infortuni Domestici	1.750	4.211	3.629	140,63	-13,82
Totale prestazioni	4.082.663	6.785.961	6.001.817	66,21	-11,56

3.3.5-T

CURE AMBULATORIALI SPECIALISTICHE (n.)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Chirurgia	456.060	462.099	501.664	1,32	8,56
Ortopedia	547.809	621.099	663.395	13,38	6,81
Oculistica	45.673	54.577	64.955	19,50	19,02
Otorinolaringoiatra	43.057	56.934	70.369	32,23	23,60
Neurologia	42.516	51.664	52.945	21,52	2,48
Radiologia	86.605	105.537	108.302	21,86	2,62
Dermatologia	9.699	8.588	6.194	-11,45	-27,88
Medicina generale	18.640	22.438	23.784	20,38	6,00
Fisiatria	4.223	8.682	9.302	105,59	7,14
Totale cure ambulatoriali	1.254.282	1.391.618	1.500.910	10,95	7,85

L'assistenza ambulatoriale offerta dall'Istituto viene resa con moderne attrezzature diagnostiche e, inoltre, agli infortunati vengono erogate prestazioni di assistenza protesica con la necessaria riabilitazione e l'adeguato addestramento alla protesi.

A questa si aggiunge l'offerta agli infortunati e tecnopatici di cure idrofangotermali e di soggiorni climatici, su prescrizione medica, che costituiscono ulteriori prestazioni economiche in favore degli assistiti, in quanto ad essi vengono rimborsate le spese viaggio e il costo del soggiorno in strutture alberghiere convenzionate con l'Istituto; laddove, poi, sussista una effettiva perdita della retribuzione, agli assistiti viene erogata un'indennità integrativa alla rendita fino alla misura massima dell'indennità di temporanea.

3.3.5-U

CURE IDROFANGOTERMALI E SOGGIORNI CLIMATICI (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Spese per soggiorni e viaggi					
Importo	9.472.100	11.222.716	7.534.014	18,48	-32,87

Il ruolo dell'INAIL nel riconoscimento dei benefici previdenziali per i lavoratori esposti all'amianto - di competenza dell'INPS - è rappresentativo dell'impegno sociale che l'Istituto ha assunto e mantenuto nel tempo. Pur non essendo inizialmente coinvolto dalla legge in questa materia, l'Istituto, in virtù della riconosciuta esistenza di risorse interne specializzate, si è impegnato per dare un contributo decisivo alla sua risoluzione, assumendosi oneri e responsabilità.

BENEFICI PREVIDENZIALI
PER I LAVORATORI ESPOSTI
ALL'AMIANTO

Dal 1993 al 2002 i tecnici dell'INAIL hanno esaminato più di 4000 aziende, sono state istruite circa 270.000 domande e ciò ha permesso il rilascio di circa 128.000 certificati di esposizione, peraltro in una situazione di oggettiva difficoltà determinata da un elevatissimo e inatteso numero di lavoratori coinvolti, un'insufficiente disponibilità di dati sperimentali, dalla scarsità di documentazione probatoria per le situazioni remote, da pressioni in sede locale di forze sindacali e politiche, da un vasto contenzioso, ecc.

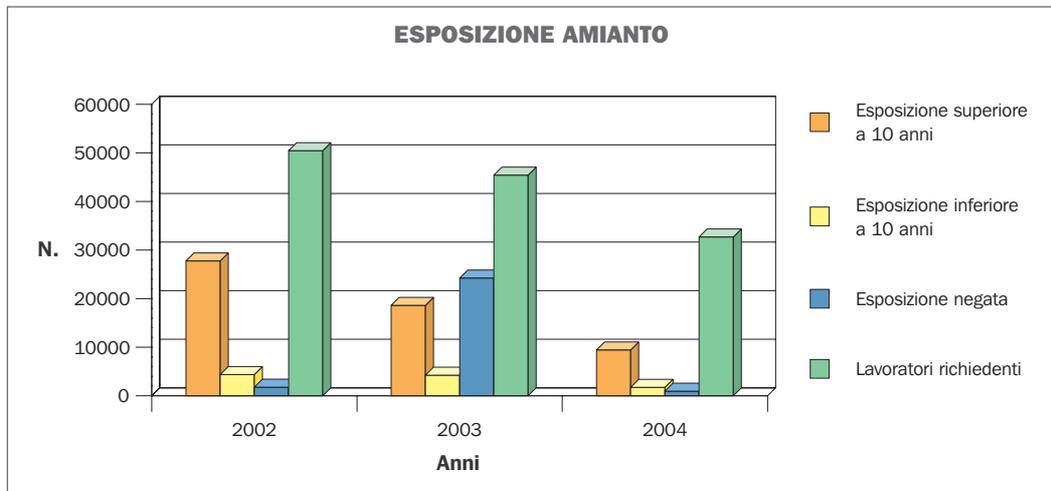
Col tempo discrasie interpretative della legge, espresse da più parti, avevano complicato ed allungato l'iter per il riconoscimento dei benefici previdenziali, spingendo il Ministero del Lavoro, forte della consulenza tecnica dell'INAIL per l'analisi qualitativa delle problematiche, a proporre una modifica legislativa, intervenuta poi nell'ottobre 2003. In questa nuova norma l'INAIL è formalmente chiamato a dare il suo apporto per gli aspetti tecnico-organizzativi ed, in via esclusiva, per quelli tecnici connessi all'accertamento e certificazione dell'esposizione. I criteri tecnici da seguire a questo fine sono stati fissati per legge e corrispondono a quelli da sempre sostenuti ed utilizzati dall'INAIL.

3.3.5-V

BENEFICI PREVIDENZIALI PER ESPOSIZIONE AD AMIANTO (n.)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Lavoratori richiedenti	50.473	45.446	32.697	-9,96	-28,05
Lavoratori con esposizione riconosciuta	32.127	22.850	11.159	-28,88	-51,16
- di cui per periodo: superiore a 10 anni	27.775	18.602	9.437	-33,03	-49,27
- di cui per periodo inferiore a 10 anni	4.352	4.248	1.722	-2,39	-59,46
Lavoratori con esposizione negata	1.764	24.247	943	1.274,55	-96,11

3.3.5-W



3.3.6 LA POLITICA DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI AGLI INFORTUNATI.

DENUNCIA DI INFORTUNIO ON LINE Nel corso del 2003 è stata avviata la procedura telematica “denuncia di infortunio on line”, per la presentazione telematica della denuncia di infortunio all’INAIL da parte dell’azienda dove l’infortunio si è verificato.

I molteplici positivi effetti che la denuncia on-line ha prodotto in termini di efficacia ed efficienza dell’azione amministrativa, si sono riversati anche sulla semplificazione dei rapporti tra l’Istituto e i datori di lavoro, nonché sul soddisfacimento in tempi congrui delle esigenze dell’infortunato.

Con la denuncia on line, il soggetto denunciante non deve preoccuparsi dell’individuazione della Sede territorialmente competente a trattare la pratica perché il sistema l’assegna alla Sede INAIL più vicina all’infortunato; il datore di lavoro che effettua la denuncia è esonerato dall’inviare il certificato medico, recuperato dall’Istituto attraverso altre strade. La trattazione della “pratica informatizzata” garantisce, inoltre, la massima tempestività nella definizione del caso e, dunque, nell’erogazione delle prestazioni.

L’attività, ancora non completamente a regime nel 2004, ha fatto registrare 52.000 casi denunciati on line.

VISITE COLLEGIALI Nel febbraio del 2004 è stato raggiunto un accordo con i Patronati, che ha portato alla redazione di un nuovo codice di comportamento da seguire nelle valutazioni medico legali, nell’ambito delle visite collegiali, tenute in sede di opposizione da parte degli infortunati nel merito della definizione delle temporanee e del grado di invalidità.

Ciò ha portato ad una riduzione del contenzioso e ad una maggiore rapidità nella definizione dei casi (vedi anche par. 4.4).

3.3.7 LA RIABILITAZIONE ED IL REINSERIMENTO DELLE PERSONE DISABILI

L’INAIL rivolge una particolare attenzione alla riabilitazione della persona disabile, per garantirne il recupero delle capacità funzionali residue ed al suo successivo reinserimento sociale ed occupazionale.

Il ruolo di eccellenza riconosciuto all’INAIL in tale settore, consente di coprire una posizione attiva ed insurrogabile nella politica sociale, evitando peraltro eventuali sovrapposizioni con il servizio sanitario nazionale.

Il processo di riabilitazione prevede la formulazione, da parte di una équipe multidisciplinare dell'INAIL, di un progetto individualizzato per ogni singolo soggetto, nel cui ambito si colloca anche l'erogazione di protesi e presidi ritenuti necessari al recupero e reintegro dell'infortunato.

RIABILITAZIONE

Per quanto riguarda, poi, la fornitura, il lavoratore invalido potrà rivolgersi al Centro Protesi di Vigorso di Budrio e alle sue filiali - che garantiscono elevati livelli qualitativi delle prestazioni - o scegliere una delle ditte ortopediche abilitate alla fornitura da uno specifico decreto ministeriale.

È, altresì, garantita la fornitura di dispositivi tecnici non compresi nel nomenclatore, qualora gli stessi abbiano come obiettivo quello del massimo recupero delle capacità lese e del reintegro dell'assistito nella sua vita lavorativa e di relazione.

3.3.7-A

ASSISTENZA PROTESICA (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Importo	33.344.355	34.958.341	37.433.020	4,84	7,08

In tale contesto, l'elemento qualificante della funzione riabilitativa è l'assunzione da parte dell'Ente di un ruolo di facilitatore dei meccanismi di reinserimento nel mondo produttivo dei disabili attraverso:

REINSERIMENTO

- la definizione e il finanziamento di percorsi per la riqualificazione professionale per nuove opportunità occupazionali;
- i finanziamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle piccole e medie imprese.

La "presa in carico" del lavoratore infortunato non è limitata soltanto all'assistenza prevista dalla legge, ma si concretizza nell'attivazione di una efficace ed innovativa "rete di servizi" di importante rilevanza sociale.

Assumono particolare rilevanza i progetti di riqualificazione professionale, nel cui ambito le Unità operative hanno individuato "mansioni" o "mestieri" che fossero non soltanto adeguati alla situazione psico-fisica dei disabili da lavoro, alle competenze da loro possedute ed alle attitudini dagli stessi espresse, ma anche strettamente rispondenti alle opportunità e richieste provenienti dal mercato del lavoro locale, con l'obiettivo di facilitare al massimo livello il successivo reingresso nel mondo produttivo.

Sono stati realizzati, quindi, dei percorsi formativi personalizzati indirizzati verso specifici settori, quali ad esempio:

- informatico (corsi di alfabetizzazione informatica, per operatori di Office Automation, per la patente europea del computer - *European Computer Driving License* (ECDL) - di informatica avanzata, di disegno meccanico AUTOCAD, di progettista e disegnatore CAD/CAM);
- artigiano (corsi di restauro mobili antichi, di restauro dipinti e manufatti in legno, di elettricista ed apicoltore);
- alberghiero (corsi di addetto alla reception, impiegato amministrativo, cuoco);
- di elevata specializzazione (corsi di progettista di impianti elettrici civili ed industriali, di tecnico per la progettazione meccanica informatizzata e per il sistema di qualità aziendale, etc.).

Questi percorsi hanno avuto, rispetto al passato, un'evoluzione i cui fattori fondamentali possono essere, da una parte, il livello culturale dei "nuovi" disabili da lavoro - in possesso spesso di un diploma di scuola media superiore se non di laurea e già con conoscenze informati-

che di base - e, dall'altra, l'esperienza, acquisita negli anni dall'INAIL, che consente di indirizzare, con maggiore competenza, gli infortunati verso figure professionali emergenti rispetto al mercato del lavoro locale.

Ogni percorso è stato progettato, facendo seguire alle lezioni teoriche anche esperienze pratiche (stage) presso un'azienda individuata nello specifico settore di riqualificazione, azienda che spesso si dichiarava disponibile per un'assunzione del disabile da lavoro al termine del corso.

Altre volte è accaduto, invece, che fosse la stessa azienda di provenienza a richiedere la riqualificazione professionale, con l'obiettivo di porre il proprio dipendente, divenuto disabile, nella condizione di svolgere un'altra mansione, oppure l'espletamento con diverse modalità operative, del medesimo lavoro svolto prima dell'infortunio.

Di fondamentale importanza sono risultate le sinergie attivate con gli Enti territoriali, con le Associazioni datoriali e con quelle che operano nel campo della disabilità o con i Servizi per l'impiego, con i quali sono stati siglati Protocolli d'intesa.

Il reinserimento lavorativo dei disabili è direttamente connesso con la possibilità di accedere senza ostacoli agli ambienti aziendali e l'INAIL ha potuto facilitare la realizzazione di progetti per il superamento /abbattimento delle barriere architettoniche da parte delle piccole e medie imprese, finanziando fino al 50% della spesa affrontata dalle aziende.

Tali iniziative sono dirette a garantire l'accessibilità di ambienti di lavoro e di ambienti comuni (quali mense, bar, servizi igienici ecc.), con speciale riguardo ai casi di emergenza e calamità; a realizzare la piena fruibilità di attrezzature e componenti attraverso, ad esempio, lettori di badge per i non vedenti, postazioni di lavoro accessibili ad utenti paraplegici; ad introdurre segnali di allarme per ipovedenti, non vedenti e sordi.

Sono oggetto di finanziamento anche progetti mirati alla formazione dei datori di lavoro in tema di abbattimento delle barriere.

BANCA DATI DISABILI

Nell'ambito delle iniziative intraprese può essere menzionata in primo luogo la costituzione di una "banca dati disabili," che contiene informazioni utili per valutare le capacità ed abilità residue degli invalidi in funzione di un loro reinserimento lavorativo.

Tale strumento permette all'Istituto di avere una conoscenza approfondita dei soggetti disabili, per realizzare politiche ed iniziative volte a favorirne il reinserimento nel mondo del lavoro. Inoltre rappresenta un utile strumento informativo per tutti coloro che, enti e associazioni, operano nel mondo dei disabili con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita.

A tal fine la banca dati è suddivisa in quattro categorie - motoria, psicosensoriale, cardio-respiratoria ed altre disabilità - riferendosi, per quanto riguarda la posizione professionale del disabile, unicamente ai settori Industria e Servizi. Le informazioni presenti sono relative a circa 950 mila percettori di rendita INAIL per inabilità permanente alla data del 31 dicembre 2004.



3.3.8. LA POLITICA DI MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI AI DISABILI

I risultati scientifici di grande valore ottenuti con i progetti di ricerca svolti nel periodo 2002-2004, uniti all'esperienza acquisita in quaranta anni di attività, confermano il Centro Sperimentazione e Applicazione Protesi e Presidi Ortopedici di Vigorso di Budrio come punto di riferimento unanimemente riconosciuto e una realtà produttiva di eccellenza nel panorama nazionale ed internazionale.

CENTRO PROTESI DI
VIGORSO DI BUDRIO

Il Centro fornisce protesi ad elevata tecnologia per gli arti superiori ed inferiori, ausili domestici, per la cura e l'igiene personale, ausili per la mobilità. Attraverso l'intervento della équipe del Centro e della Unità territoriale di competenza, effettua, altresì, accessi domiciliari a disabili gravissimi, per meglio capire le specifiche esigenze personali degli assicurati e poter attuare dei progetti terapeutici e riabilitativi personalizzati.

I servizi offerti, oltre all'adattamento dei veicoli alle specifiche esigenze del disabile attraverso l'officina meccanica del Centro, consentono la possibilità di effettuare lezioni di scuola guida e conseguire la patente di guida speciale sia per le auto sia per i motocicli.

Il Centro continua il suo processo di miglioramento, implementando nuovi prodotti che permettono di rispondere sempre meglio alle aspettative di qualità di vita dei disabili. Vanno considerati anche i progressi che la medicina fa costantemente in riferimento a patologie che avevano in passato esiti letali, mentre oggi le stesse sono trattate e curate, pur comportando amputazioni.

Al fine di supportare questo miglioramento è in atto, fin dai primi anni 2000, un continuo cambiamento organizzativo, in linea con la politica aziendale del Centro, assunta con l'adozione del Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2000), certificato da un organismo di certificazione esterno indipendente. Sono pertanto sotto continuo monitoraggio i processi produttivi per individuarne ed eliminarne le criticità e sono sviluppati percorsi formativi rivolti al personale, nella consapevolezza del proprio ruolo nell'ambito di una gestione finalizzata al migliore servizio possibile al cliente-infortunato.

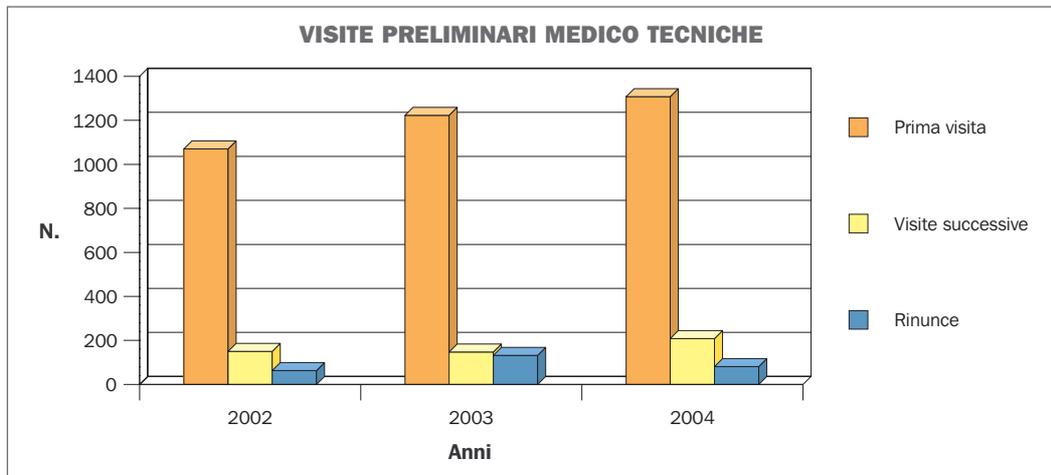
A tutto questo si aggiunge un'attenta analisi dei bisogni e dei livelli di gradimento dei servizi resi agli infortunati nell'ambito di un progetto di customer service, finalizzato a verificare e curare il grado di soddisfazione del cliente, con l'obiettivo di ottenere una fidelizzazione consapevole. Gli elementi cardine del progetto sono costituiti dalla raccolta di taluni segnali da parte dei clienti e dalla capacità della struttura di rispondere con azioni preventive e correttive di miglioramento, che investono anche l'articolazione organizzativa ed i processi interni.

3.3.8-A

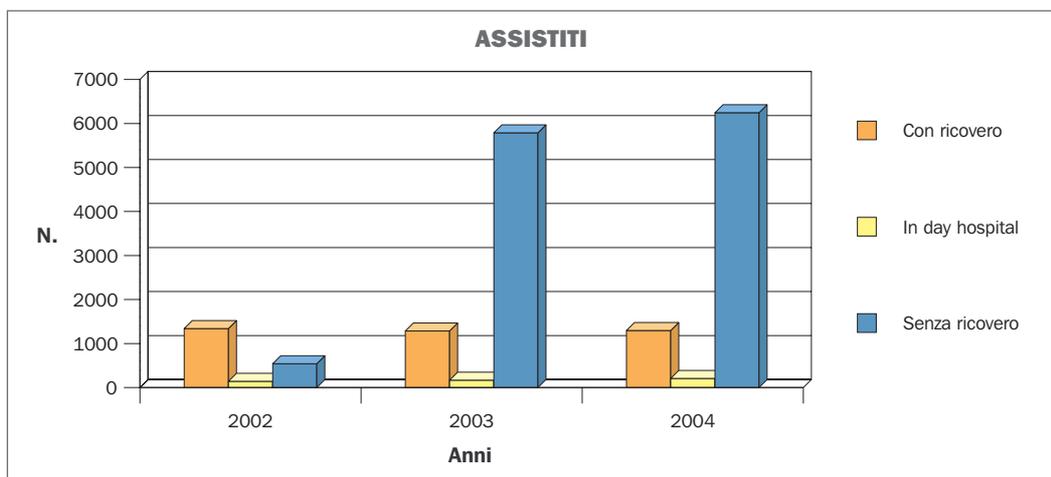
CENTRO PROTESI DI VIGORSO DI BUDRIO ATTIVITÀ (n.)

		2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Visite preliminari medico-tecniche	1ª visita	1.070	1.223	1.308	14,30	6,95
	Visite successive	150	147	208	-2,00	41,50
	Rinunce	63	132	81	109,52	-38,64
Assistiti	Totale assistiti	6.917	7.243	7.749	4,71	6,99
	- di cui con ricovero	1.340	1.285	1.296	-4,10	0,86
	- di cui in day hospital	143	169	208	18,18	23,08
	Totale giornate ricovero	16.925	18.503	20.512	9,32	10,86
Prestazioni d'officina	Totale interventi	14.919	15.740	18.036	5,50	14,59
	- di cui girelli, carrozzelle, ausiliari	4.133	4.816	6.989	16,53	45,12

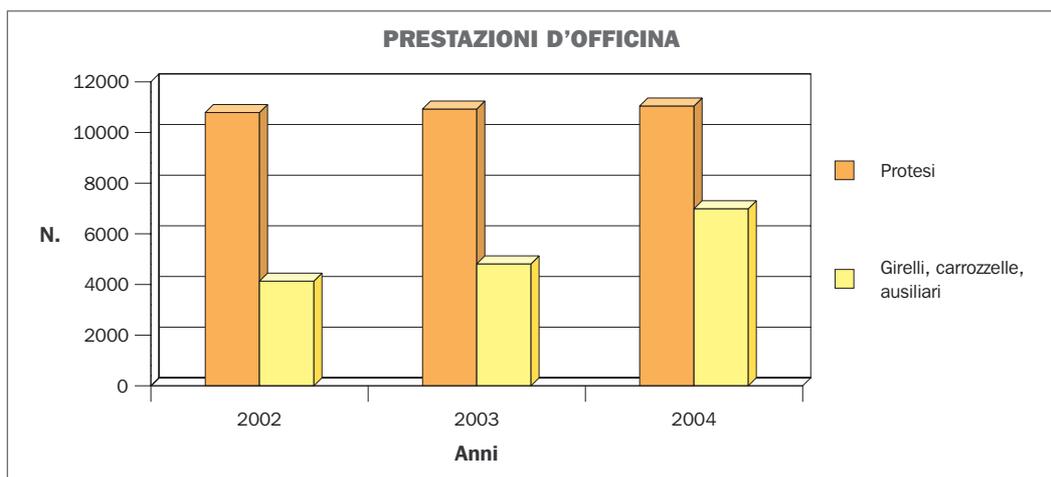
3.3.8-B



3.3.8-C



3.3.8-D



Le procedure sanitarie e amministrative, sperimentate e definite per il CRM, hanno consentito la messa a punto di un modello organizzativo che potrà essere - con gli opportuni adattamenti - utilizzato per la costituzione ed il funzionamento delle future attività sanitarie riabilitative dell'Istituto.

Nell'anno trascorso il Centro ha avviato importanti progetti nel settore dell'idrokinesiterapia e della ricerca applicata, stipulando convenzioni sia con gli Enti locali che con l'Università di Pisa, con cui si sono avviate le attività per la realizzazione di un indumento *sensorizzato*, capace di misurare sia l'efficacia dei trattamenti erogati che - potenzialmente - le capacità motorie residue del paziente in trattamento.

È proseguita un'importante attività formativa specialistica per il personale sanitario anche con l'organizzazione presso la struttura - qualificata come *Provider ECM* (Educazione Continua Medicina) - di eventi certificati.

Il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra (CRM), *accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale*, ha consolidato il proprio Sistema Qualità (*certificato UNI EN ISO 9001:2000*) curando una formazione specifica sulle tecniche di analisi dei processi e loro riprogettazione secondo metodiche di BPR (*business process re-engineering*).

Al fine di definire un sistema di indicatori economici a supporto della pianificazione e delle decisioni operative è stato realizzato un cruscotto direzionale sul modello delle *Balanced Scorecard*.

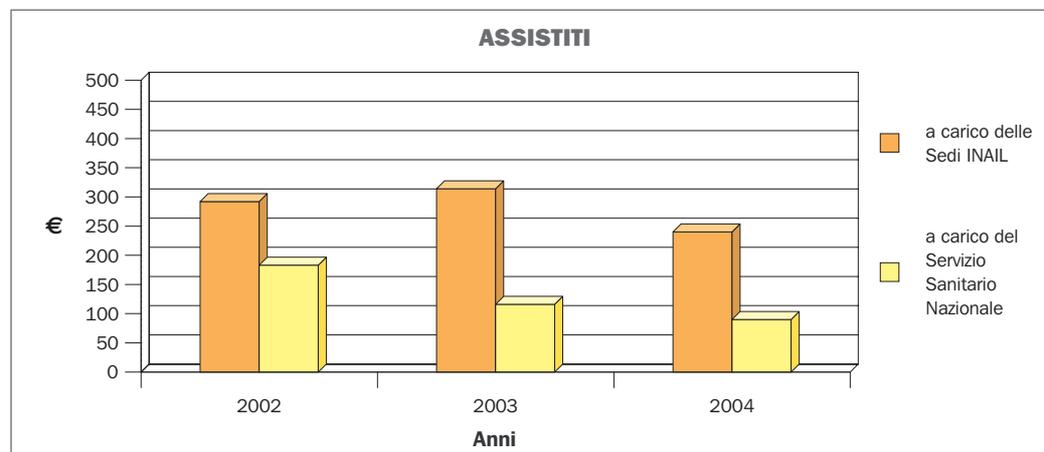
In un'ottica di supporto al sistema sanitario delle Sedi è stato progettato, ed è in fase di realizzazione, un sistema di *telemedicina* che collegherà - in via sperimentale - il CRM ad alcune sedi della Toscana.

3.3.8-E

CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA DI VOLTERRA ATTIVITÀ

	2002	2003	2004
Totale posti letto	47	46	46
- di cui ordinari	24	23	23
- di cui in day hospital	23	23	23
Indice d'occupazione			
- posti letto ordinari	91,84%	94,75%	81,00%
- posti letto in day hosp.	94,06%	92,85%	66,17%
Totale pazienti assistiti	475	430	330
- di cui a carico delle Sedi INAIL	292	314	240
- di cui a carico del S.San. Naz.	183	116	90

3.3.8-F



FORMAZIONE INFORMATICA Nell'ambito delle iniziative finalizzate al reinserimento sociale dei lavoratori disabili per infortunio sul lavoro, è stato introdotto, sin dal 2001, un programma formativo a distanza sull'informatica di base rivolto agli invalidi del lavoro assegnatari di un personal computer.

L'Istituto ha, infatti, individuato nella fornitura di un computer, dotato di idonee tecnologie assistite e del relativo pacchetto formativo necessario per usarlo correttamente, un mezzo utile per contribuire al reinserimento sociale e lavorativo dei disabili stessi.

In tal senso il progetto "Imparo ad usare il computer" ha consentito la realizzazione di un programma di formazione a distanza per l'apprendimento dell'informatica di base, per l'uso della posta elettronica e della navigazione in Internet, attraverso il quale l'utente impara con un corso di auto-istruzione ed è seguito "a distanza" da un tutor cui si rivolge, via Internet, per la soluzione di eventuali problemi.

L'Istituto ha assistito, negli anni 2003 e 2004, con questa metodologia, 420 infortunati, fornendo loro un personal computer e realizzando per loro adeguati corsi di formazione che tenevano conto sia delle specificità connesse con la loro invalidità e sia delle esigenze di salute e di famiglia di ciascuno.

INTERAZIONE TELEMATICA Sul finire dell'anno 2003 l'INAIL ha attivato un servizio sperimentale di consulenza/informazione, tramite "posta elettronica", tra i funzionari socio-educativi ed i propri assistiti dotati di personal computer.

Tale iniziativa, avviata sperimentalmente, aveva l'obiettivo di ridurre le problematiche che accompagnano le situazioni di disabilità e di testare l'idoneità del mezzo telematico quale strumento agile e immediato, dedicato ai grandi invalidi con disabilità motoria, per superare le difficoltà relative sia agli accessi presso l'INAIL, che per entrare rapidamente in comunicazione con l'assistente sociale di riferimento.

La sperimentazione ha avuto risultati molto apprezzabili, tanto da poter considerare l'interazione sistematizzata per via telematica tra Servizio Sociale e disabili un ampliamento della qualità dei servizi offerti dall'INAIL e, pertanto, attivabile nel resto del territorio.

Il monitoraggio effettuato su cinque sedi dell'Istituto ha evidenziato risultati confortanti pur in presenza di criticità costituite dalla tipologia degli infortunati coinvolti e dalla loro età media.

3.3.8-G

RICHIESTE TELEMATICHE DI INFORMAZIONE E CONSULENZA (n. in un trimestre)

Ancona	51
Forlì	85
L'Aquila	36
Siracusa	87
Taranto	10

CONTACT CENTER SUPERABILE Dopo una vasta ed apprezzata esperienza nel campo delle protesi e della riabilitazione l'INAIL ha attuato un nuovo approccio alle esigenze di informazione ed integrazione delle persone disabili.

In tal senso, ha realizzato strumenti compensativi dell'handicap, nella consapevolezza che le attuali tecnologie della comunicazione possono costituire ostacoli difficili da superare quanto le barriere architettoniche.

In tale ottica, dal 2001 è stato attivato il Sistema SuperAbile, un Contact Center che, tramite un call center ed un portale informatico-editoriale (www.superabile.it) fornisce informazioni giornalistiche sui principali temi della disabilità e consulenza personalizzata gratuita per la soluzione dei maggiori problemi della vita quotidiana.

Nel 2003, anno europeo delle persone disabili, il portale, già apprezzato dai navigatori per i contenuti e l'accessibilità, è stato implementato con l'introduzione di significative novità:

- gallerie fotografiche e servizi filmati, anche in diretta, su avvenimenti di particolare interesse e richiamo (Guarda e ascolta);
- un link diretto al sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Notizie Minwelfare);
- un'ampia rassegna stampa;
- la rubrica "L'esperto risponde", che pubblica le domande di maggior interesse generale e le risposte fornite da esperti del Call Center;
- lo studio per il graduale rinnovo della grafica conservando tutte le caratteristiche di accessibilità ed usabilità già presenti;
- una banca dati normativa, con commenti e giurisprudenza.

Il Contact Center, rivolto ad un target ampio e differenziato di persone disabili, operatori del settore, enti ed organismi interessati, è stato progettato per fornire opportunità di conoscenza ed approfondimento in un'ottica di sensibilizzazione alle tematiche, e di utilizzo strumentale delle informazioni costantemente aggiornate e dei contenuti gestiti da specialisti della materia.

Nel periodo 5 marzo 2001 - 31 dicembre 2004 sono state registrate 188.833 chiamate e per l'89,1% delle domande è stata data risposta direttamente dall'operatore.

Per quanto riguarda il portale, sono stati effettuati in media circa cinquemila accessi al giorno.

3.3.9 L'INNOVAZIONE INFORMATICA

Molte delle iniziative citate nelle pagine precedenti hanno potuto essere realizzate grazie ad un forte impegno dell'Istituto nella modernizzazione dei mezzi operativi da utilizzare.

Ciò si è reso possibile a seguito di un massiccio investimento nel campo dell'informatica e, come detto più sopra, nel campo della formazione professionale dei dipendenti che i nuovi strumenti e procedure devono saper utilizzare al meglio.

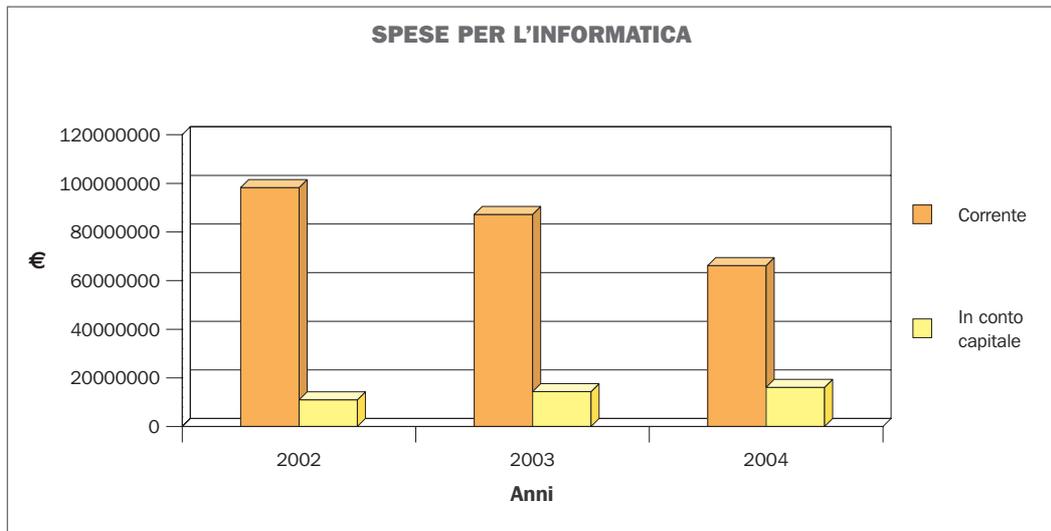
Il piano, avviato nell'anno 2002 con massicci investimenti di strumenti informatici ed, in particolare, di software, è passato nell'anno 2003 alla fase intermedia, necessaria a consentire un efficace recepimento da parte del personale delle nuove tecnologie e dei nuovi processi, per tornare a crescere, nell'anno 2004, con riferimento agli strumenti.

3.3.9-A

IMPEGNO DI SPESA PER L'INFORMATICA (€)

	2002	2003	2004
Corrente	98.244.875	87.209.199	66.222.619
In conto capitale	11.007.717	14.348.275	16.130.819

3.3.9-B



3.3.10 LA COLLABORAZIONE PER UN PIÙ EFFICIENTE ED EFFICACE SERVIZIO

Notevole impegno è stato profuso nel consolidamento ed ampliamento di iniziative volte alla trasparenza, semplificazione e completezza dei rapporti con gli stakeholder dell'INAIL.

Tra le iniziative di maggiore valenza poste in essere dall'INAIL si collocano gli incontri e le intese con i Consulenti del Lavoro, con le Associazioni di categoria, con le Associazioni degli invalidi.

CONSULENTI DEL LAVORO L'accordo, sottoscritto nel 2003, con il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro è finalizzato al miglioramento costante dei servizi alle aziende, attraverso un sistematico confronto su tutti gli argomenti di reciproco interesse.

Gli incontri vengono organizzati periodicamente e, comunque, in occasione dell'introduzione di modifiche legislative, di innovazioni procedurali e per l'esame congiunto di problematiche riferite a specifici settori produttivi.

In particolare, il Protocollo prevede iniziative comuni dirette a migliorare il rapporto con l'utenza, quali:

- la predisposizione, compilazione e distribuzione della modulistica secondo criteri improntati alla chiarezza e completezza dei dati nonché alla tempestività di elaborazione e trasmissione degli stessi;
- l'utilizzazione, sempre più diffusa dei mezzi informatici, con priorità per le modalità on line, da sviluppare gradualmente con riferimento a tutti gli altri adempimenti;
- l'informazione preventiva in tema di innovazioni normative e regolamentari e relative disposizioni attuative;
- il confronto su temi possibili oggetto di incertezza e di contenzioso.

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA Il metodo del confronto e della condivisione di intenti ispira anche il rapporto con le Associazioni di categoria dei datori di lavoro sulle diverse tematiche di interesse comune, quali le modalità di applicazione delle tariffe dei premi, le innovazioni normative e procedurali.

Testimonianza di questo spirito di costante collaborazione è la revisione effettuata nel 2003 del servizio di riscossione dei contributi associativi a favore di alcune Associazioni richiedenti; revisione intervenuta soprattutto per le modalità di erogazione del servizio che si è inteso adeguare all'evoluzione tecnologica.

Il nuovo sistema adottato consente alle Associazioni di seguire in tempo reale le adesioni e le revoche delle aziende associate, di acquisire informazioni sia con riferimento ai dati anagrafici e contabili, sia con riferimento all'elenco degli aderenti all'Associazione e al rendiconto analitico.

L'efficacia e la validità delle modifiche apportate, sono confermate anche dal numero di richieste di stipula pervenute all'INAIL negli anni 2003 e 2004: al 31 dicembre 2004 le convenzioni stipulate a questo proposito ammontano complessivamente a 352, di cui 34 a carattere nazionale e 318 a carattere provinciale, con un incremento del 10% rispetto al 2002.

Considerate le chiare finalità sociali di assistenza agli invalidi e l'elevata rappresentatività, l'ANMIL costituisce sicuramente uno degli interlocutori privilegiati dell'INAIL. Pertanto è interesse dell'Istituto, nella logica di rafforzare il dialogo e l'interazione con gli Organismi rappresentativi dei bisogni e delle aspettative dei propri assistiti, promuovere iniziative di sistematico confronto anche con l'ANMIL.

In questa prospettiva, è stato sottoscritto, nel dicembre 2004, un documento che disciplina le sinergie operative tra i due Enti; in particolare oggetto di confronto saranno le questioni, normative ed attuative, riguardanti la garanzia di una adeguata tutela prevenzionale, sanitaria ed indennitaria degli infortunati del lavoro, dei tecnopatici e dei loro superstiti.

La collaborazione, negli anni 2003 e 2004, si è articolata anche attraverso alcune iniziative culturali:

- in occasione della Festa della Donna, è stata realizzata una specifica indagine, con il Patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero per le Pari Opportunità, volta a conoscere la condizione delle donne diventate disabili per cause lavorative, i cui risultati sono stati pubblicati nel II volume "La condizione della donna infortunata nella società";
- è stato realizzato l'opuscolo "Ridiamo", con il contributo dei più noti vignettisti italiani, che hanno donato alcune vignette inedite sul tema della disabilità e degli infortuni sul lavoro;
- è stato bandito e realizzato il concorso cinematografico "Corto sicuro", aperto a tutti i giovani fino ai 30 anni, sul tema degli infortuni sul lavoro. L'iniziativa si è svolta, tra l'altro, con l'alto patronato del Presidente della Repubblica;
- sono stati organizzati incontri con gli studenti delle scuole superiori di tutta Italia e presso diverse facoltà universitarie, per discutere sul rapporto tra il cinema e i temi del lavoro, del sociale e dei giovani;
- l'INAIL ha co-editato e stampato il volume "Tracce di Eva in percorsi operosi", che riporta il testo vincitore del concorso omonimo. Il concorso era diretto a selezionare i migliori testi teatrali sul tema delle donne e del loro rapporto con il mondo del lavoro.

Analoghe iniziative vengono intraprese a favore di altre associazioni d'invalidi del lavoro, con le quali l'Istituto intrattiene rapporti di stretta collaborazione per il perseguimento di fini socialmente e moralmente utili per la categoria.

ALTRE ASSOCIAZIONI
INVALIDI

Nell'anno 2003 è stata rinnovata e sottoscritta da 16 associazioni, inclusa l'ANMIL, la convenzione tramite la quale l'Istituto svolge il servizio di esazione delle quote associative, riducendo gli oneri procedurali delle associazioni stesse.

Tra queste una particolare attenzione è stata rivolta al Comitato Italiano Paralimpico. Nel 2004, in occasione dei Giochi Paralimpici di Atene 2004, nei quali gli atleti italiani hanno conquistato 19 medaglie, l'INAIL ha editato e stampato il libro fotografico "Il mito e la passione" le cui immagini sono testimonianza dell'impegno profuso dagli atleti ma anche una conferma del sostegno offerto dalle Istituzioni.

COMITATO ITALIANO
PARALIMPICO

3.3.11 GLI INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO

Con la Legge n. 493/1999, l'Italia è stato il primo paese in Europa a tutelare, con disposizioni normative, la salute nelle abitazioni e ad istituire l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni in ambito domestico, affermando l'equiparabilità, dal punto di vista della tutela dei rischi da infortuni, del lavoro svolto all'interno della famiglia alle altre forme di lavoro svolte nell'ambito del sistema produttivo e riconoscendo, quindi, il lavoro domestico come lavoro socialmente rilevante ed utile.

A tal fine la legislazione ha previsto l'istituzione di un Fondo autonomo con conseguente gestione separata, amministrato dall'INAIL attraverso uno specifico Comitato ed ha dettato regole e previsto prestazioni particolari.

3.3.11-A

INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO Numero Assicurati

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
- con versamento premi	1.766.256	1.744.270	1.702.533	-1,24	-2,39
- a carico dello Stato	154.509	165.743	173.954	7,27	4,95
Totale	1.920.765	1.910.013	1.876.487	-0,56	-1,76

Dopo una rapida evoluzione nel primo biennio di vigenza dell'assicurazione, il flusso degli assicurati sembra essersi stabilizzato nel 2004 intorno a 1.900.000 soggetti, risultato non trascurabile se si considera l'ancor breve periodo di applicazione legislativa. Una ragione va sicuramente individuata nel fatto che l'obbligatorietà dell'assicurazione è da considerarsi, nel periodo di riferimento, ancora meramente virtuale, visto che il legislatore ha disposto l'applicazione delle sanzioni per mancata iscrizione solo a far data dal 13 gennaio 2005.

3.3.11-B

INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO Numero denunce presentate e rendite costituite

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Denunce*	976	1.507	1.474	54,41	-2,19
Indennizzi in Rendita	21	37	51	76,19	37,84

* Il dato del 2002 include le denunce pervenute dal 1 marzo 2001

Circa le modalità di accadimento, le cause principali sono risultate lo scivolamento (46%) e la cadute da scale o da rialzi (37%).

Il fenomeno infortunistico riguarda quasi esclusivamente le donne; si concentra nelle fasce d'età più elevate (oltre il 55% ha una età compresa tra i 56 e i 65 anni ed il 28% tra 46 e 55 anni); si distribuisce sul territorio nazionale per il 40% al Sud, il 39% al Nord e il 21% al Centro.

3.4 I PATRONATI

I Patronati costituiscono uno strumento sociale di rilievo nell'ambito del Welfare. L'INAIL ha da sempre colto l'importanza del loro ruolo cercando di trovare punti d'accordo e collaborazione con essi.

Nel giugno 2002, con la firma del "Protocollo di intesa", si è voluta favorire una più fattiva collaborazione tra INAIL e Patronati mediante iniziative quali:

- lo scambio di notizie su pratiche patrocinate;
- l'apertura degli sportelli in appositi orari;
- le forme di consultazione preventiva a livello centrale e periferico in occasione di innovazioni legislative e giurisprudenziali o di nuove procedure;
- l'attivazione di forme di colloquio telematico e di banche dati integrate per lo scambio di informazioni funzionali ai bisogni e alle attese dei lavoratori.

Le specifiche attività hanno raggiunto pieno regime nei successivi anni 2003 e 2004.

Nella stessa ottica e in attuazione del "Protocollo", nel febbraio 2004 è stato siglato il "Codice di comportamento" per l'espletamento di visite collegiali, consultive tra medici dell'INAIL e quelli dei Patronati, a seguito di opposizione a provvedimenti dell'INAIL contenenti valutazioni medico - legali in materia di danno alla persona sia temporaneo che permanente (vedi anche il punto 3.3.6).

CODICE DI
COMPORTAMENTO

In tale ambito si è inteso riaffermare la valenza delle visite collegiali per la composizione informale delle controversie, anche al fine di limitare il numero dei ricorsi giudiziari.

Il "Codice", altresì, consente di migliorare la collaborazione, attraverso un confronto sistematico con i Patronati, la crescita culturale e l'aggiornamento dei medici, di rendere più comprensibili agli infortunati le motivazioni dei provvedimenti in tema di prestazioni, facilitando, in tal modo, l'individuazione degli elementi per l'eventuale successiva opposizione.

Sulla base delle nuove regole condivise, il "Codice di comportamento" costituisce un mezzo di discussione, approfondimento e confronto sostanziale e di merito tra i sanitari, per le valutazioni medico - legali dei danni di origine lavorativa che rende trasparenti e tempestive le suddette valutazioni.

Il rispetto delle regole indicate nel "Codice di comportamento" consolida una prassi di collaborazione, che prevede la consultazione preventiva tra INAIL e Patronati, volta a ricercare le soluzioni più idonee alle problematiche emergenti e superare, in tal modo, eventuali criticità.

Al fine di monitorare l'uniforme applicazione del "Codice", su tutto il territorio è operativo l' "Osservatorio congiunto INAIL/Patronati".

In funzione del volume dell'impegno dei Patronati in tema di tutela contro gli infortuni e malattie professionali, l'INAIL versa, in favore degli stessi Patronati, un contributo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

3.4-A

CONTRIBUTI AGLI ISTITUTI DI PATRONATO (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Contributo complessivo	16.565.416	18.583.519	17.891.708	12,18	-3,72

3.5 I FORNITORI

L'INAIL attua un'attenta politica dei fornitori con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza, correttezza ed equità per gli acquisti che effettua al di fuori del sistema di approvvigionamento previsto per la Pubblica Amministrazione (CONSIP).

Gli acquisti di beni e servizi non vengono aggiudicati esclusivamente al fornitore che offre il massimo ribasso, ma soprattutto tenendo anche conto del rapporto prezzo/qualità.

Al fine di fidelizzare i fornitori è stato costituito un "albo fornitori" cui si accede, su richiesta, dopo un accurato esame sull'affidabilità patrimoniale, sul rispetto delle norme fiscali, previdenziali, sul rispetto delle norme di salute e sicurezza sul lavoro e su quelle a tutela dell'ambiente. Tale albo è utilizzato per forniture di importo non superiore a € 20.000.

3.5-A

FORNITORI (n.)

Tipologia fornitori classificati per somma d'impegno contabile	2002	2003	2004
< = 100.000 €	8.673	8.107	7.182
da 100.001 a 500.000 e	173	145	130
da 500.001 a 1.000.000 e	17	12	16
> 1.000.000 e	31	27	26
Numero totale fornitori con impegno contabile trattati per anno	8.894	8.291	7.354

3.6 I PARTNER

L'INAIL ha ricercato e raggiunto accordi di collaborazione con altre istituzioni per rendere, da una parte, meno pesante l'onere del cittadino nei rapporti con l'istituzione e, dall'altra, più coerente e coordinata l'attività a favore del cittadino - utente.

Di seguito sono citati i più significativi accordi multilaterali, ciascuno dei quali meriterebbe un approfondimento che travalica i limiti imposti a questo documento:

- Ministero delle Attività produttive, INPS, UnionCamere: realizzazione di un Portale per i servizi integrati alle imprese, la cui primaria finalità è di semplificare gli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo;
- CNIPA, INPS, INPDAP, ENPALS, IPSEMA, IPOST: partecipazione al progetto di un centro unico di *back-up* per gli enti pubblici finalizzato ad offrire soluzioni di continuità e/o ripristino per servizi erogati ai cittadini;
- INPS, Casse Edili: partecipazione al progetto di rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) con modulo unificato (vedi paragrafo 3.6.2).

3.6.1 LE REGIONI

I rapporti con le istituzioni regionali sono stati sempre improntati alla massima collaborazione, con particolare riguardo agli Assessorati alla Sanità che hanno il compito di gestire anche le problematiche connesse con la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In tale ottica vanno intesi i contatti con il coordinamento regionale dei rappresentanti delle Regioni per la salute e sicurezza sul lavoro e la collaborazione data per la definizione delle

linee d'indirizzo che la Conferenza Stato-Regioni assumerà in merito ai corsi di formazione per Responsabili e Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione delle Unità Produttive.

In merito alla citata collaborazione per il progetto sui flussi informativi (vedi punto 3.3.1), il coinvolgimento con ISPESL, INPS, IPSEMA e Parti Sociali ha consentito di porre le basi per lo sviluppo di un vero e proprio **“Sistema Informativo Integrato Nazionale”**, patrimonio comune in grado di consentire l'approfondimento di aspetti tecnico-scientifici e metodologici relativi ai flussi informativi riguardanti gli infortuni e le malattie professionali.

L'INAIL ha provveduto a stipulare apposite convenzioni, a livello regionale, per la gestione del procedimento di fiscalizzazione a favore di aziende che assumano lavoratori disabili, con riduzione di capacità lavorativa superiore al 79% (fiscalizzazione totale) o compresa tra il 67% ed il 79% (fiscalizzazione parziale).

Tali convenzioni hanno consentito alle aziende di procedere alla fiscalizzazione prevista nei confronti dell'INAIL, con successivo rimborso all'Istituto da parte delle Regioni.

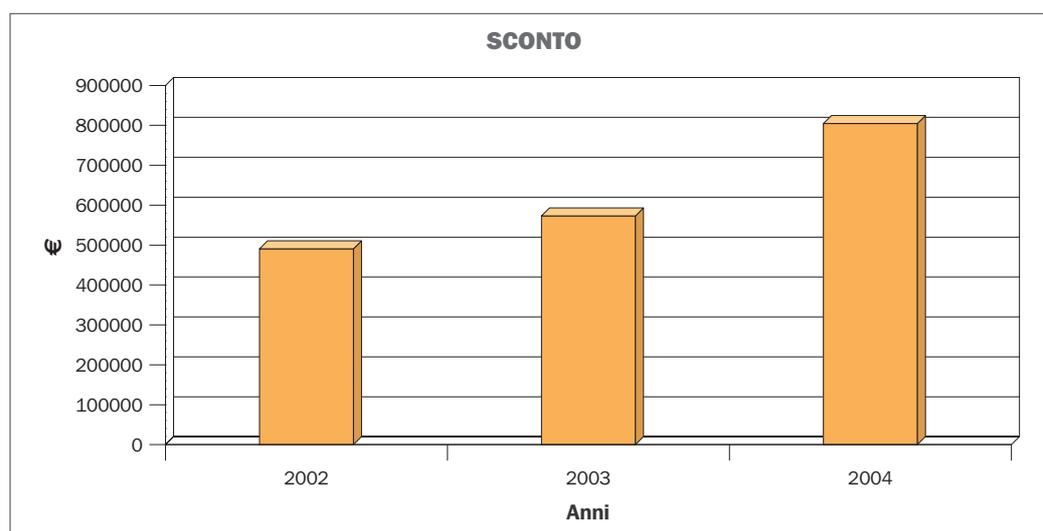
La costante crescita dei dati relativi alle posizioni interessate dalle fiscalizzazioni, che hanno visto nel 2003 un aumento complessivo del 75% rispetto all'anno di attivazione delle convenzioni regionali, si può chiaramente evidenziare nel seguente prospetto.

3.6.1-A

SCONTO ALLE AZIENDE PER ASSUNZIONE DISABILI (L. N. 68/1999)

		2002	2003	2004
Posizioni Assicurative	(n.)	1.698	2.047	2.621
Sconto	(€)	490.751	573.116	804.595
Incremento Pos. Ass.	(%)	54	21	28

3.6.1-B



Un'altra attività ha riguardato la partecipazione al Progetto NIS (Network Italiano Silice), in collaborazione con il Coordinamento Tecnico delle Regioni e Province autonome.

3.6.2 L'INPS

Con l'INPS, nella concezione di un comune ambito del sistema unitario della Pubblica Amministrazione, si sono definiti appositi accordi in materia di prestazioni:

- la Convenzione per il pagamento delle rendite INAIL, attraverso una costante cooperazione tra i due Istituti, razionalizza e semplifica la gestione dei pagamenti delle rendite con rilevanti vantaggi per l'utenza in termini di tempestività e facilitazione nella riscossione dei pagamenti;
- la Convenzione per coordinare l'erogazione dell'indennità per inabilità temporanea assoluta da infortunio sul lavoro o da malattia professionale e dell'indennità di malattia, al fine di garantire agli assistiti, tramite l'azione coordinata dei due Enti, tempestività nella erogazione della prestazione economica anche nel caso di fondati dubbi sulla competenza in materia.

Allo stato attuale è operativo un Collegio centrale al quale vengono sottoposti tutti i casi che non trovano soluzione a livello territoriale. L'attività svolta è riportata nella tabella che segue.

3.6.2-A

NUMERO CASI TRATTATI DAL COLLEGIO CENTRALE (n.)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Casi trattati	53	28	65	-47,17	132,14
- di cui di competenza INAIL	12	4	10	-66,67	150,00
- di cui di competenza INPS	31	17	35	-45,16	105,88
- di cui di competenza parziale INAIL/INPS	-	4	6	-	50,00
- di cui di competenza d'altri	10	3	14	-70,00	366,67

CONTACT CENTER Il progetto *Call-Contact Center* INPS/INAIL vede i due Istituti coinvolti in un percorso finalizzato alla realizzazione di forme integrate, coerenti e omogenee, di interazione e di comunicazione con il cittadino-utente.

Nel 2004 sono state definite le prime attività progettuali, seguendo un modello di amministrazione pubblica proiettata verso modalità multicanale di erogazione dei servizi.

L'INPS e l'INAIL intendono realizzare uno "Sportello Virtuale Unico", fondendo e rinnovando i Call Center esistenti in ciascun Ente. I principi alla base del progetto sono quelli della centralità dell'utente e della virtualizzazione dei punti di accesso ai servizi.

L'architettura informatica è strutturata in modo tale da consentire, in futuro, anche ad altri Enti di entrare a far parte dello "Sportello Virtuale Unico".

VIGILANZA COMUNE DI CONTRASTO AL LAVORO IRREGOLARE

L'INAIL, nel perseguire politiche di tutela del lavoro, ha individuato nella lotta al sommerso uno degli obiettivi a maggiore valenza sociale. La condivisione di questo obiettivo con altre istituzioni pubbliche (INPS, Ispettorato del Lavoro e Guardia di Finanza), anch'esse deputate a svolgere azioni di vigilanza, ha dato motivazione per avviare iniziative sinergiche, uniformi e strutturate.

Le iniziative di vigilanza congiunta, inoltre, comportano anche un vantaggio per le aziende, che evitano così di sostenere costi multipli a fronte di visite di vigilanza separate (vedi tabella 2.7.3-E che riporta i dati complessivi dell'attività di vigilanza).

Un piano di comune collaborazione è costituito dal rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) che, sulla base di un'unica richiesta, attesta contestualmente la regolarità degli adempimenti INPS, INAIL e Casse Edili da parte dell'impresa. PROGETTO DURC

Sulla base del "Progetto DURC" sono state attivate iniziative dirette a:

- snellire i procedimenti per il rilascio del documento mediante la creazione di uno Sportello Unico Telematico;
- creare un canale preferenziale per lo scambio di informazioni;
- creare certezza circa la regolarità delle imprese affidatarie di appalti, per una maggiore garanzia del corretto svolgimento degli stessi;
- consentire un monitoraggio dei dati e delle attività delle imprese affidatarie anche ai fini della realizzazione di una banca dati degli appalti per la limitazione delle ipotesi di concorrenza sleale.

L'impianto di base della procedura informatica e telematica è stato testato coinvolgendo un gruppo di utenti selezionati, al fine di verificare l'impatto della procedura e consentire eventuali interventi correttivi e migliorativi.

Il DURC, che ha valore formale per tutti e tre gli enti, viene rilasciato al massimo entro trenta giorni dalla richiesta (al netto di eventuali periodi di sospensione dei termini a fini istruttori) e potrà essere utilizzato, oltre che nel caso di appalti pubblici e di lavori privati in edilizia, anche ai fini del rilascio dell'attestazione SOA (Società Organismi Attestazione) e dell'iscrizione all'Albo dei Fornitori, nonché in tutti i casi in cui sia necessario per ottenere agevolazioni, finanziamenti e sovvenzioni.

L'iniziativa è stata avviata in fase sperimentale alla fine dell'anno 2004.

3.6.3 IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

L'INAIL, in considerazione degli interventi che il SSN eroga a favore degli infortunati, contribuisce a finanziare la spesa sanitaria, versando nell'apposito Fondo Nazionale un contributo annuo, aggiornato in base al tasso d'inflazione programmato dal Governo.

3.6.3-A

CONTRIBUTO AL FONDO SANITARIO NAZIONALE (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Contributo	114.025.677	115.622.041	117.587.615	1,40	1,70

Inoltre le strutture dell'Istituto che si occupano della riabilitazione realizzano importanti sinergie con le Aziende Sanitarie Locali, disciplinate da apposite convenzioni, che hanno lo scopo di un reciproco miglioramento dei servizi.

Si citano alcune delle iniziative intraprese sul territorio:

- convenzione per l'erogazione di servizi analitici di Laboratorio;
- progetto di ricerca sul rischio silicosi e sulle patologie muscolo-scheletriche nel comparto ceramico di Civita Castellana;
- progetto di ricerca sugli inquinanti aerodispersi negli ambienti di lavoro del polo energetico portuale di Civitavecchia;
- accordo di collaborazione per lo studio della sicurezza degli impianti di gestione dei rifiuti (Viterbo);

- collaborazione scientifica nell'ambito del progetto di ricerca "Correlazioni fra caratteristiche chimico-fisiche ed effetti biologici del particolato aerodisperso inalabile presente nelle aree urbane in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità.

3.6.4 L'ISPESL

I rapporti di cooperazione con l'ISPESL si sono concretizzati mediante forme differenti di collaborazione, fra cui si annoverano, oltre quelle già citate:

- progetto di ricerca sulla presenza e concentrazione di silice in materiali da costruzione in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità;
- studi sull'esposizione professionale a radioattività naturale (radon) in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma;
- partecipazione al Gruppo di Lavoro D.Lgs. 22/2005 su "Caratterizzazione ed aspetti critici per la valutazione del rischio chimico in ambienti di lavoro";
- collaborazione per il riconoscimento di specie micotiche aerodisperse di interesse ambientale ed occupazionale.

3.6.5 LE ALTRE ISTITUZIONI.

L'INAIL intrattiene rapporti anche con altre istituzioni od organizzazioni nazionali.

UNIVERSITÀ Diverse sono le collaborazioni instaurate con varie Università, alle quali l'Istituto rivolge richieste di studi ed approfondimenti od offre collaborazione.

L'INAIL non si pone soltanto come fruitore delle conoscenze provenienti dal mondo accademico, ma è esso stesso promotore di iniziative per lo sviluppo di specifiche attività di ricerca.

Particolarmente intensi sono i rapporti tra il Centro di Vigorso di Budrio e le Università di Bologna, Pavia, Pisa, Siena e Cattolica del Sacro Cuore.

Di seguito si citano alcune collaborazioni significative:

- rapporti scientifico-didattici per la messa a punto di un piano di studi per la formazione di tecnici per la prevenzione dei rischi professionali e la realizzazione di un laboratorio di igiene industriale Università Cattolica di Santiago di Guayaquil (Ecuador);
- convenzione per il miglioramento e la diffusione delle conoscenze nel campo della sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro Università di Roma Tor Vergata;
- accordo di collaborazione per l'erogazione di servizi analitici da parte del Laboratorio Contarp Centrale Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma;
- stage presso i Laboratori dell'Istituto per studenti del Corso di Laurea di I Livello in Scienze Geologiche della III Università di Roma;
- convenzioni con 36 Istituti Universitari per corsi di Specializzazione in Medicina Legale, Medicina del Lavoro, Ortopedia e Fisiatria.

In questa ultima ottica, inoltre, l'Istituto ha accolto favorevolmente le richieste pervenute da alcune Università tendenti a far svolgere presso gli uffici stage e tirocini, nella consapevolezza che da confronti di idee ed esperienze possano maturare le crescite culturali necessarie ad un più ampio sviluppo.

Negli anni precedenti al 2002 l'Istituto aveva accolto nelle sue strutture alcuni stagisti e tirocinanti, acquisendo una specifica esperienza che aveva determinato la volontà di proseguire questa esperienza, ampliandone i termini su nuove basi. Per questo motivo questa attività è stata sospesa nel 2002, per ampliarsi notevolmente negli anni successivi.

3.6.5-A**STAGE E TIROCINI (n.)**

	2002	2003	2004
Partecipanti	0	183	178
Ore	0	2.400	3.700
Ore per partecipante	0	13,11	20,78

L'INAIL collabora con l'Istituto di Medicina Sociale (IIMS) ad appositi progetti di ricerca scientifica con particolare riferimento ai rischi nel settore edilizio e, negli ultimi mesi dell'anno 2004, ha partecipato alla progettazione dei lavori di nuova codifica delle disabilità (ICF).

ISTITUTO ITALIANO DI
MEDICINA SOCIALE

Inoltre eroga a favore dell'IIMS un contributo, la cui misura è fissata annualmente con apposito decreto ministeriale. La tabella che segue indica gli importi versati dall'INAIL per gli anni 2002-2004.

3.6.5-B**CONTRIBUTO ALL'ISTITUTO ITALIANO DI MEDICINA SOCIALE (€)**

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Contributo	1.419.717	1.509.902	1.595.101	6,35	5,64

L'Istituto corrisponde annualmente a Regioni e Comuni, per il tramite della Tesoreria Centrale, le somme necessarie per l'assolvimento delle funzioni di carattere assistenziale a favore dei grandi invalidi del lavoro.

RAPPORTI CON GLI ENTI
TERRITORIALI

Le funzioni riguardano, per le Regioni, l'addestramento, la riqualificazione e il reinserimento degli invalidi del lavoro nell'attività produttiva; per i Comuni riguardano le attività relative all'assistenza ai grandi invalidi del lavoro.

Il contributo che l'INAIL versa annualmente è pari a 2.508.431 euro.

Altre collaborazioni sono instaurate con le autorità territoriali in tema di salute e sicurezza del lavoro e di scambio di informazioni e dati, come accennato più sopra.

L'Istituto intrattiene rapporti con numerose associazioni aventi la finalità di tutelare ed assistere le persone disabili, e ciò sia per promuovere iniziative comuni sia per la reciproca partecipazione a congressi e convegni di studio.

RAPPORTI CON ALTRI

Si segnalano di seguito le principali associazioni per la disabilità:

- Associazione nazionale mutilati ed invalidi del lavoro (ANMIL);
- Associazione nazionale invalidi civili (ANMIC);
- Unione italiana ciechi (UIC);
- Ente nazionale sordomuti (ENS);
- Unione nazionale mutilati per servizio (UNMS);
- Federazione nazionale sport disabili (FISD);
- Federazione italiana superamento handicap (FISH);
- Associazione per lo sviluppo di progetti informatici per gli handicappati (ASPHI);
- Unione italiana lotta distrofia muscolare (UILDM);
- Associazione nazionale assistenza spastici (AIAS);

- Lega dei diritti persone con disabilità (LEDHA);
- Associazione nazionale famiglie disabili intellettivi e relazionali (ANFFAS);
- Associazione nazionale guida legislazione andicappati trasporti (ANGLAT);
- Fondazione Don Carlo Gnocchi.

Una particolare attenzione merita il rapporto con la Federazione Italiana Sport Disabili, ora Comitato Italiano Paralimpico, finalizzato alla promozione e diffusione della pratica sportiva, nel presupposto che l'avviamento allo sport costituisce strumento fondamentale per il recupero fisico e psicologico dei disabili.



3.7 LO STATO, GLI ENTI LOCALI E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

3.7.1 LE IMPOSTE, I TRIBUTI E LE TASSE

Ai fini delle imposte dirette, il reddito complessivo deriva dalla somma dei seguenti redditi:

- fondiari (terreni e fabbricati);
- di capitale;
- d'impresa;
- diversi.

Sul reddito complessivo è applicata l'imposta IRPEG all'aliquota ordinaria del 36%, ridotta al 33% dall'anno d'imposta 2004, che va sommata alle ritenute a titolo d'imposta sugli interessi da titoli pubblici.

La seconda imposta, per ordine di grandezza, riguarda l'IRAP.

Infine l'Istituto è stato assoggettato al pagamento dell'ICI per i propri terreni e fabbricati (ad esclusione di quelli ad uso istituzionale) ivi compresi gli immobili che hanno formato oggetto dell'operazione di cartolarizzazione.

Nella tabella che segue sono esposti gli importi relativi agli anni d'imposta indicati, dichiarati in ciascun anno successivo.

3.7.1-A

IMPOSTE TRIBUTI TASSE* (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
IRPEG	39.342.054	39.523.321	7.517.737	0,46	-80,98
IRAP	38.999.194	38.022.351	38.025.983	-2,50	0,01
ICI	11.265.301	10.213.352	9.918.874	-9,34	-2,88
Totale	89.606.549	87.759.024	55.462.594	-2,06	-36,80

* I dati sono desunti dal bilancio dell'anno indicato e si riferiscono, per competenza, all'anno precedente

3.8 L'AMBIENTE

3.8.1 LA STRATEGIA PER L'AMBIENTE

L'Istituto, pur essendo un'azienda di servizi pubblici e come tale non manipolando materiali che possano comportare inquinamento ambientale (salvo alcune eccezioni), è tuttavia attento a non dare alcun contributo negativo all'equilibrio dell'ecosistema, cosciente del valore costituito da questa importante risorsa da tutelare e salvaguardare.

Tra le varie iniziative adottate va ricordata l'istituzione del *Mobility Manager* aziendale, con l'obiettivo di ottimizzare gli spostamenti dei dipendenti tra casa e ufficio, ai fini di un risparmio energetico e di una riduzione dell'inquinamento atmosferico ed acustico.

La politica ambientale dell'Istituto si attua:

- applicando una corretta gestione dei rifiuti prodotti;
- orientandosi, ove possibile, in direzione del recupero e/o del loro riciclaggio;

- impegnandosi nella eliminazione e/o riduzione di impatti ambientali significativi;
- collaborando ed interagendo con le realtà locali e gli enti competenti in materia, per la soluzione di specifiche esigenze.

3.8.2 I CONSUMI

Un'attenta politica di contenimento dei costi di gestione, nell'ambito delle più vaste scelte economiche assunte dalla pubblica amministrazione, ha determinato una sostanziale riduzione dei consumi. Riduzione che si riflette in un contributo alla riduzione dell'inquinamento dell'ambiente.

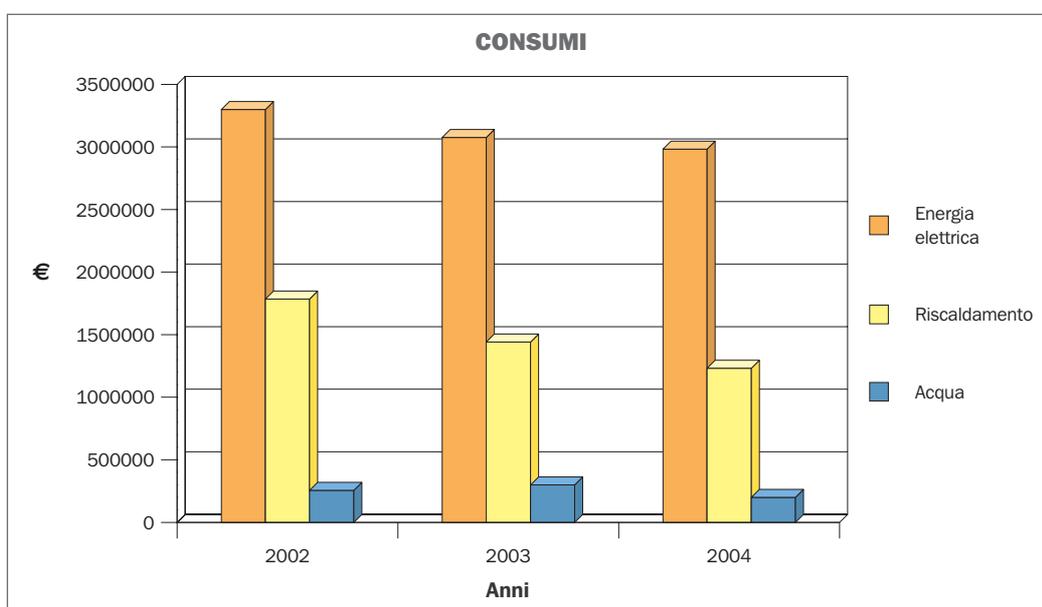
Dalla tabella che segue emerge una riduzione tanto più elevata quanto maggiore è stato negli anni l'aumento del prezzo dell'energia elettrica, del gas, dei carburanti e dell'acqua.

3.8.2-A

CONSUMI (€)

	2002	2003	2004
Energia elettrica	3.298.808	3.076.370	2.982.312
Riscaldamento	1.784.956	1.441.320	1.231.319
Acqua	256.144	298.956	199.596
Postali e telefoniche	12.791.481	26.481.442	19.671.800

3.8.2-B



3.8.3 I RIFIUTI, GLI SCARICHI IDRICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

L'attività dell'INAIL, principalmente orientata alla produzione di servizi, può determinare impatti ambientali significativi in tre ambiti differenti: rifiuti, aria e acqua.

Lo svolgimento dell'attività istituzionale comporta la produzione di rifiuti specifici del settore produttivo, perseguendo una politica di massimo recupero.

Inoltre, la presenza di gabinetti medici e radiologici determina la produzione di rifiuti sanitari, che vengono trattati secondo i consueti specifici canali di smaltimento; il materiale radiografico di risulta è, invece, conferito a ditte specializzate, per un successivo recupero.

L'Ente si caratterizza, inoltre, per la presenza di unità produttive specializzate, quali la Tipografia di Milano, il Centro Protesi di Vigorso di Budrio, il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra ed il laboratorio chimico-fisico-biologico della CONTARP Centrale di Roma, che generano rifiuti specifici.

3.8.3-A

PRODUZIONE RIFIUTI (Kg)

	2002	2003	2004
Rifiuti (complessivamente)	195.888	200.941	163.086
- di cui Pericolosi	3.726	9.071	7.339
- di cui non Pericolosi	192.162	191.870	155.747

L'andamento della produzione di rifiuti è condizionato fortemente, dal volume di attività specifica, in determinati campi di competenza che sono svolti nell'anno indicato.

Il Centro di Vigorso di Budrio è attrezzato con un impianto di smaltimento dei rifiuti in grado di trattare determinate tipologie di rifiuti, mentre le altre tipologie prodotte sono affidate a ditte specializzate in regola con le normative.

Il laboratorio della CONTARP Centrale svolge principalmente attività di analisi e ricerca nel campo dell'igiene industriale. Gli impatti ambientali generati sono quelli propri di un laboratorio di analisi chimico-fisico-biologiche, che consistono principalmente nella produzione di rifiuti solidi.

Non vi è infatti immissione di scarichi in corpi idrici, e le acque immesse in pubblica fognatura sono del tutto assimilabili a quelle domestiche; le emissioni in atmosfera di polveri, materiale particellare ed agenti biologici sono irrilevanti, in quanto le cappe di aspirazione sono dotate di sistemi di filtrazione specifici e ad elevata efficienza.

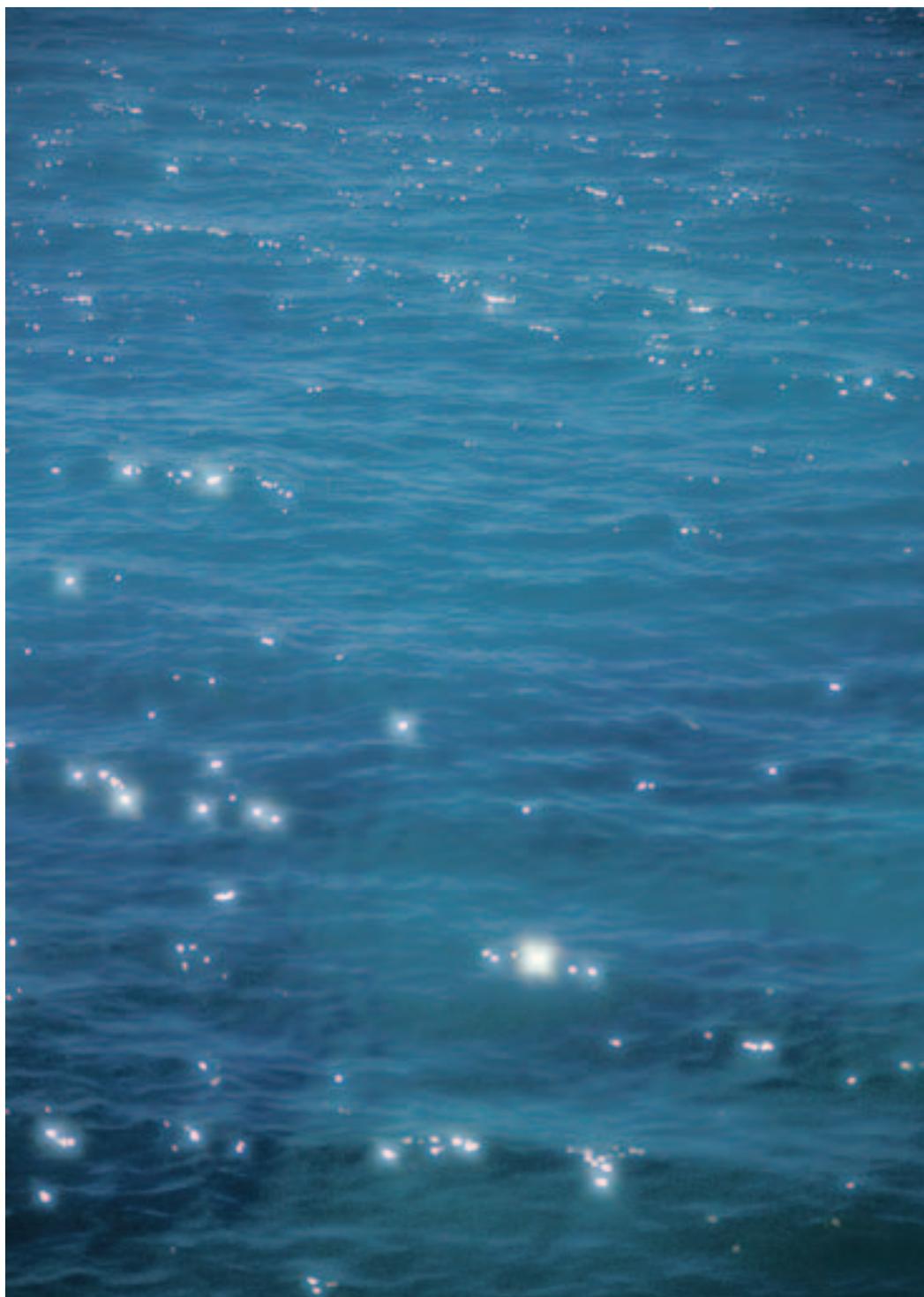
Questa situazione facilita il sistema di relazioni in campo ambientale, decisamente vasto, e prevede potenzialmente l'interazione con numerosi e differenti soggetti:

- erogatori di servizi (società di smaltimento e recupero di rifiuti);
- enti di autorizzazione e controllo (Comune, Provincia, Regione, ARPA);
- altri enti (CCIAA);
- comunità territoriali.

AMBIENTE E COMUNITÀ
CIRCOSTANTE E AUTORITÀ
TERRITORIALI

In realtà, grazie al basso impatto ambientale delle attività svolte, il sistema di relazioni risulta essere considerevolmente semplificato, per cui gli interlocutori abituali sono gli erogatori di servizi e la Camera di Commercio per la presentazione del Modello Unificato di Dichiarazione Ambientale.

L'INAIL ha scelto di far smaltire e recuperare i rifiuti prodotti, ed a questo scopo seleziona le aziende a cui conferirli sulla base di gare ad evidenza pubblica, che garantiscano la necessaria trasparenza ed equità. In tali gare rivestono un peso considerevole i requisiti tecnico professionali che le aziende devono possedere per dimostrare la propria competenza tecnica nel settore specifico.



3.9 LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

Il preminente ruolo della comunicazione, nel supportare la missione aziendale in evoluzione, è garantire le funzioni d'informazione, di tutela del consenso e di sostegno al cambiamento, rendendo comprensibili e condivisibili le iniziative dell'INAIL presso l'opinione pubblica.

La fruibilità delle nuove funzioni e dei nuovi servizi richiede la realizzazione di attività comunicative per il diritto all'informazione dei cittadini e della platea interna.

Tali obiettivi si realizzano attraverso una modalità di comunicazione integrata, in grado di indirizzare i flussi comunicativi in modo unitario e coerente ai vari interlocutori di riferimento.

3.9.1 LA LEGITTIMAZIONE SOCIALE E IL CONSENSO

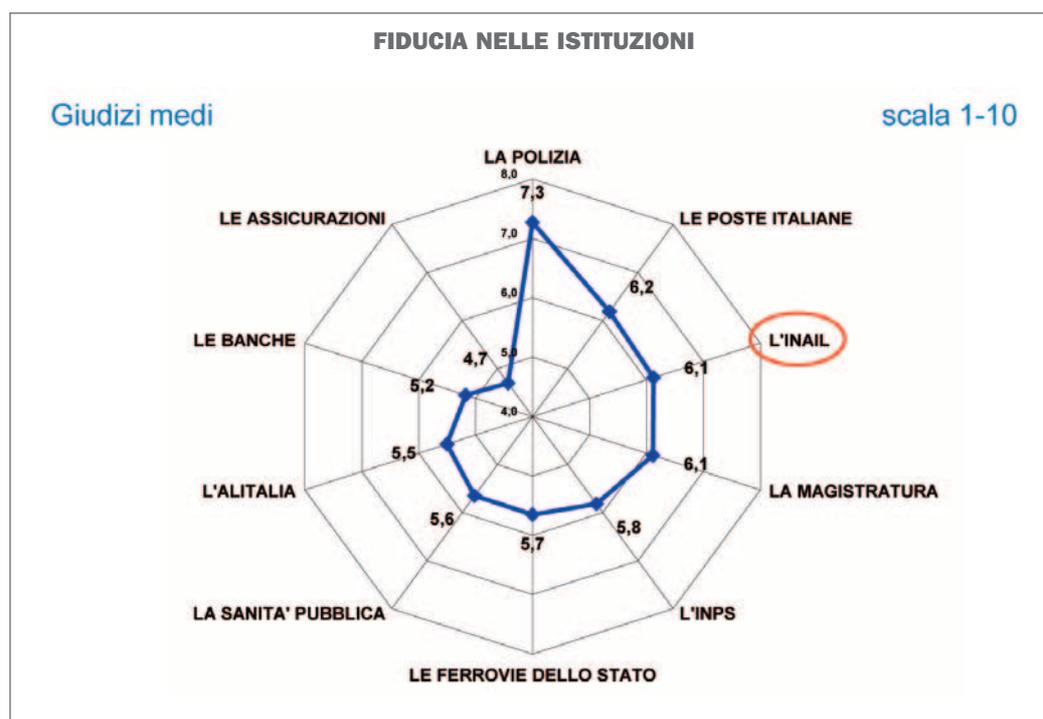
Nel 2004 l'Istituto ha commissionato un sondaggio di opinione per rilevare la visibilità e la conoscenza di INAIL tra la popolazione in generale, e tra le diverse tipologie di utenza in particolare, anche attraverso una comparazione con altri Enti ed Istituzioni. L'indagine, effettuata su un campione di 5000 persone di età compresa tra i 15 e i 70 anni, distribuite per sesso, età e macroarea di residenza, ha evidenziato, in prima istanza che il 78,6% degli intervistati conosce l'INAIL.

Nei grafici che seguono sono riportati i giudizi sull'affidabilità dell'Istituto confrontati con quelli espressi su alcune importanti istituzioni del nostro Paese.

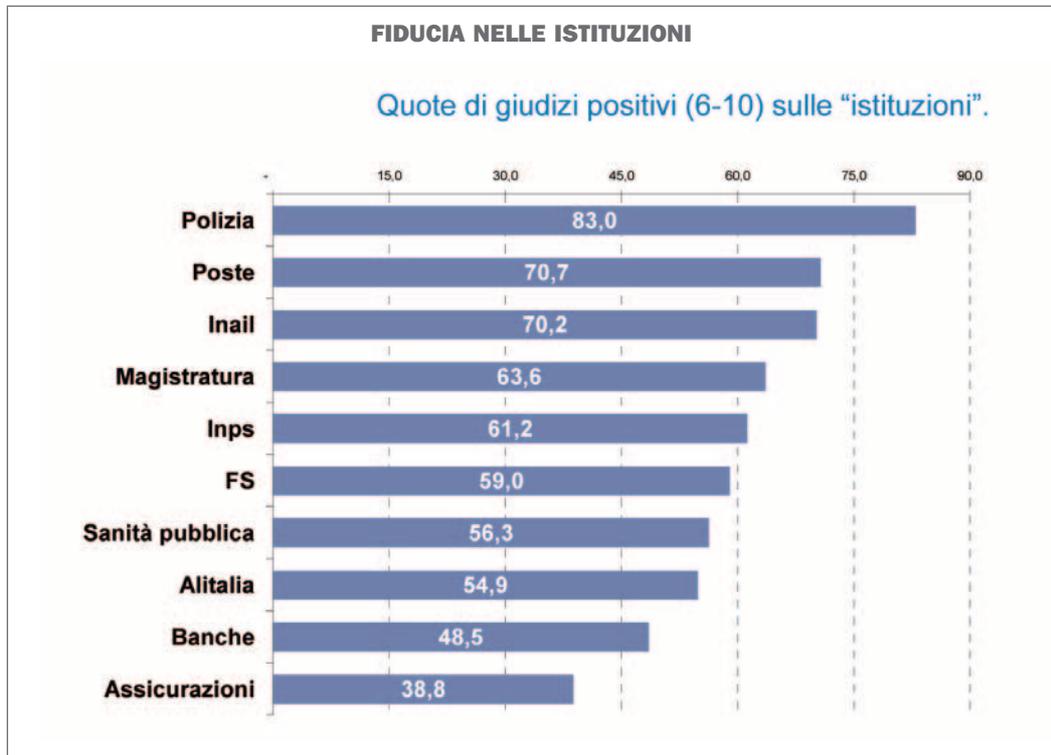
È emerso, inoltre, che il livello di fiducia associato all'Istituto è abbastanza positivo e che esso ha una sufficiente legittimazione tra la popolazione, in particolare se confrontata a quella degli altri soggetti testati.

Più specificatamente, l'INAIL è più conosciuto per le sue competenze assicurative (83,9%) e molto meno per quella relativa al finanziamento alle aziende per la prevenzione (46,7).

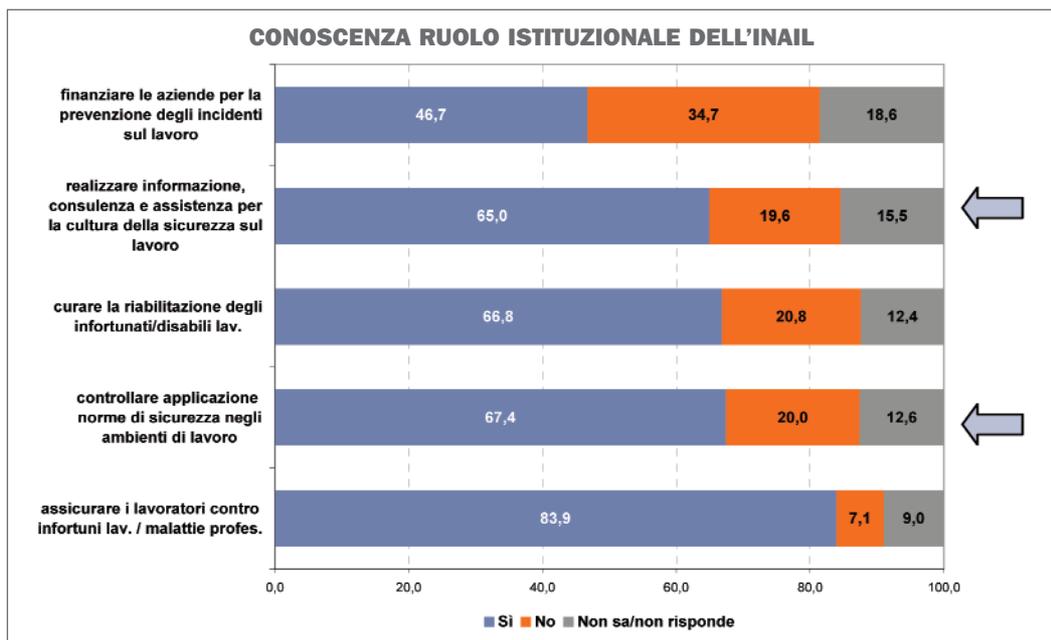
3.9.1-A



Segue 3.9.1-A



3.9.1-B



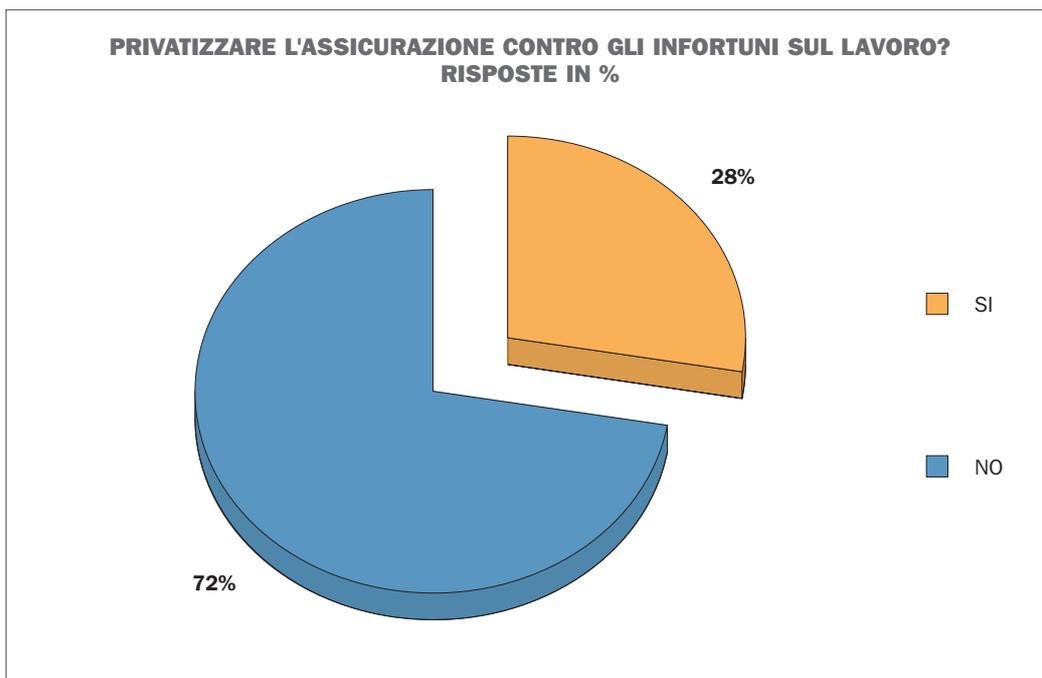
La stessa indagine è stata condotta, anche, su un campione di 60 stakeholder fra cui associazioni datoriali, sindacati, ANMIL, INPS, media. Da essa emerge una media di giudizi, su una scala da 1 a 10, sulle principali competenze dell'Istituto.

3.9.1-C



Ne emerge, inoltre, una netta preferenza per il sistema pubblico dell'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e malattie professionali rispetto all'introduzione di una gestione privatistica. Le certezze positive che l'INAIL offre alle imprese e ai lavoratori sono, infatti, considerate un patrimonio irrinunciabile.

3.9.1-D



3.9.2 IL CORPORATE GIVING

L'impegno si concretizza essenzialmente nell'erogazione di contributi economici per l'organizzazione di manifestazioni sportive e culturali, a favore di associazioni senza fini di lucro. Tra le manifestazioni finanziate si evidenziano convegni su tematiche sociali e incontri sportivi di atleti disabili.

3.9.2-A

CONVEGNI E FIERE

		2002	2003	2004
Convegni organizzati	(n.)	5	9	11
Partecipazioni a fiere	(n.)	11	6	7
Spesa	(€)	1.425.101	1.589.039	1.139.087

Nel campo dell'istruzione e della cultura, le attività svolte hanno previsto non solo un sostegno economico, ma anche l'apporto di specifiche professionalità e di contributi a livello organizzativo.

I convegni più significativi, a cui l'INAIL ha contribuito negli anni 2003 e 2004 sono stati:

- Convegni regionali dal titolo "La condizione della donna infortunata nella società" - Firenze e Pescara, marzo 2003;
- Giornata mondiale contro il lavoro minorile - Conferenza «La lotta al traffico dei minori e alle forme peggiori di sfruttamento del lavoro minorile»- Roma, giugno 2003;
- Settimana Europea per la salute e la sicurezza sul Lavoro - Roma, ottobre 2003;
- Seminario di Studio "L'INAIL e il nuovo Welfare"- Roma, ottobre 2004;
- International Congress on Work Injuries, Prevention, Rehabilitation and Compensation - Roma, novembre 2004;
- V° Convegno nazionale di medicina legale previdenziale - S. Margherita di Pula, ottobre 2004.

Inoltre ha patrocinato, negli stessi anni, diversi convegni e manifestazioni, di cui si citano i più significativi:

- XVIII Congresso nazionale AIRM "Radioprotezione e rischi emergenti"- Riva del Garda, giugno 2003;
- "Sicurezza nei sistemi complessi"-Bari, ottobre 2003;
- Conferenza Nazionale per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche"- Roma, maggio 2004.

3.9.3 LA COMUNICAZIONE INTERNA

Lo scopo fondamentale di tale attività è sviluppare la continuità e la coerenza delle informazioni, nella consapevolezza che solo grazie ad una solida comunicazione interna è possibile una comunicazione esterna efficace.

Inoltre facilitare il coinvolgimento di tutte le risorse umane, promuovere l'ascolto del clima interno e la circolazione delle informazioni aiuta ad accrescere e condividere il know how e ad agevolare il processo di identificazione con la mission e con le strategie dell'organizzazione.

La comunicazione interna si avvale di veicoli diversificati.

“*el*” l’House Organ dell’Istituto. È un bimestrale d’informazione che costituisce un punto di riferimento per la condivisione d’idee, esperienze ed approfondimenti. Organizzato in fascicoli di agile consultazione, è composto da 5 aree tematiche: “Strategie ed Azioni”, “Focus”, “Laboratorio”, “Bacheca”, “Graffiti”. La pubblicazione ha lo scopo di diffondere, a livello nazionale, i migliori progetti realizzati nell’Istituto e di approfondire le tematiche più interessanti in campo sociale, previdenziale e di impegno civile.

GIORNALI AZIENDALI
“*el*”

3.9.3-A

DIFFUSIONE RIVISTA “*el*” (n.)

	2004
Diffusione interna	12.997
Diffusione esterna	1.614
- Esterni (non INAIL)	343
- CO.CO.PRO	205
- Direzioni Regionali	420
- Sedi provinciali	595
- Personale in quiescenza	51
Totale copie stampate	14.661

Una parte sempre più consistente delle comunicazioni fra il personale passa attraverso l’Intranet dell’Istituto. Essa ha lo scopo di creare una comunità virtuale tra i dipendenti per accrescere il patrimonio conoscitivo dell’organizzazione.

INTRANET

Il portale è suddiviso in diverse aree tematiche ed offre a tutti i dipendenti numerosi servizi di carattere generale.

Le aree tematiche che hanno maggior numero di accessi sono:

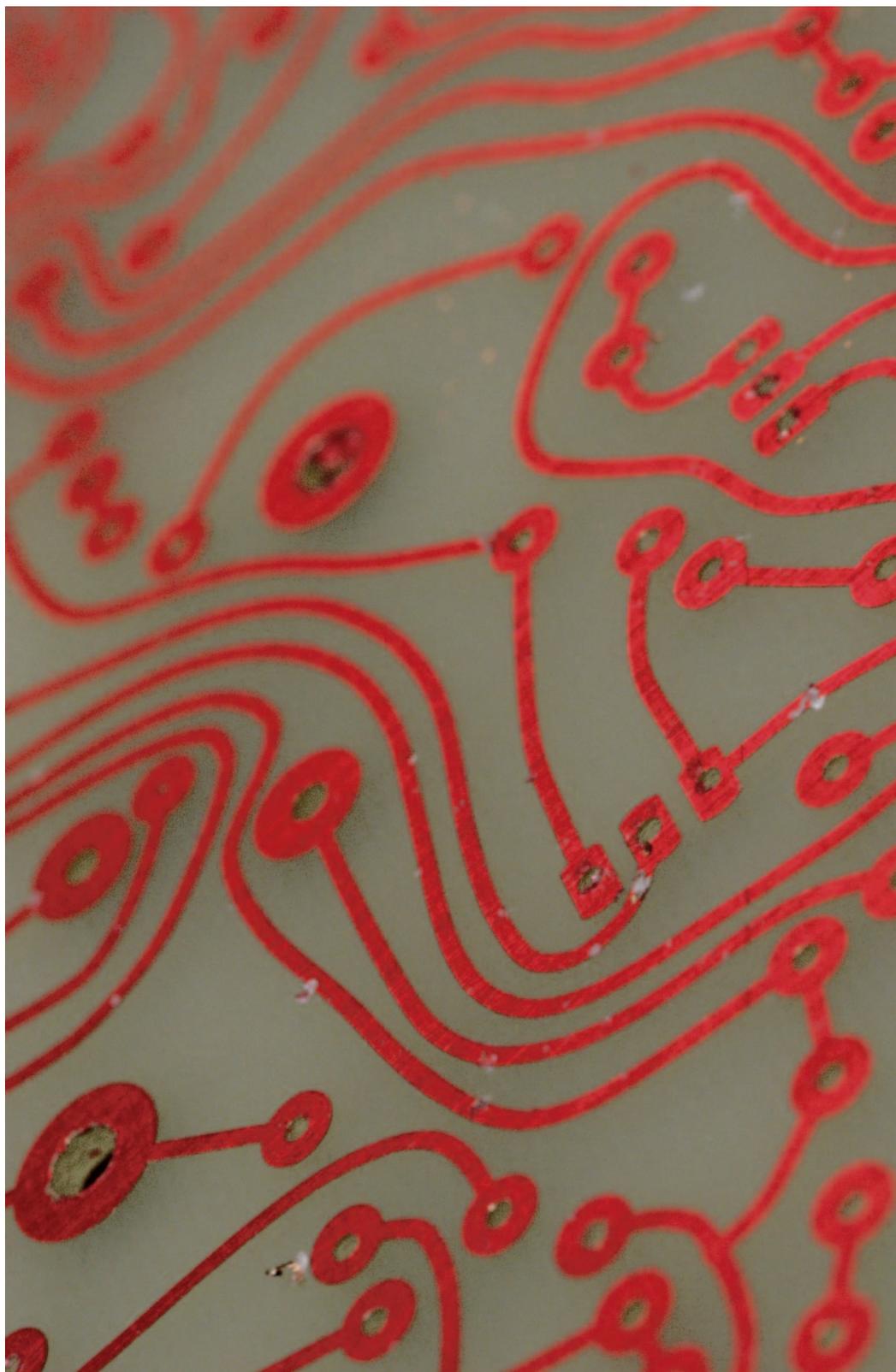
- “Area personale”, in cui sono presenti strumenti, informazioni e servizi relativi alla vita aziendale (normativa, Sistema di Sviluppo e Risorse Umane);
- “Applicazioni”, un canale di accesso alle procedure per la gestione delle attività istituzionali;
- “Web tematici”, in cui sono presenti informazioni ricomposte e riposizionate secondo il processo di appartenenza;
- “Minisiti”, spazio gestito dalle Strutture Centrali e Regionali che offre notizie da punti di vista specifici del settore o del territorio, integrando le informazioni del sito nazionale;
- “Area Community”, dedicata a strumenti di dialogo interno (forum, sondaggi, newsletter);
- “Cercapersone/Cercastrutture”, strumento che consente di accedere velocemente ad informazioni relative alle Strutture e al personale dell’Ente.

3.9.3-B

CONTATTI IN INTRANET

	nel marzo 2002	nel marzo 2003	nel marzo 2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Numero contatti (hits)	9.078.184	12.369.100	24.155.029	36,25	95,28
Numero medio contatti per giorno	292.844	399.003	779.194	36,25	95,28

COMUNITÀ VIRTUALI Lo strumento principale utilizzato dagli utenti della Intranet per interagire e confrontarsi on line è il “Forum”, che costituisce il punto di incontro per la comunità virtuale dell’Istituto, vero valore aggiunto della Intranet. Il forum costituisce uno strumento di relazione di primaria importanza a supporto della comunicazione interna in quanto consente di scambiare informazioni in tempo reale, e di renderle disponibili anche ai dipendenti che non partecipano direttamente al dibattito.



3.9.4 LA COMUNICAZIONE ESTERNA

Le iniziative intraprese sono finalizzate al coinvolgimento della intera comunità per la diffusione dell'immagine dell'INAIL. Gli strumenti utilizzati sono le pubblicazioni istituzionali, le campagne promozionali, la gestione dei rapporti con i mass media e il coinvolgimento diretto degli stakeholders attraverso riunioni ed incontri con le Parti Sociali e le Associazioni di Categoria.

Pubblicazioni di rilievo sono:

“Dati INAIL” è la newsletter mensile dell'Istituto che illustra i dati e le tendenze statistiche in tema d'infortuni sul lavoro. DATI INAIL

È una pubblicazione che offre un'informazione chiara e statisticamente attendibile sul fenomeno infortunistico del nostro Paese, dando un'interpretazione critica delle dinamiche che legano l'andamento degli infortuni alla variazione dei valori di produttività.

“La rivista degli infortuni e delle malattie professionali”, quadrimestrale pubblicato dall'Istituto, è un punto di riferimento a carattere scientifico sulla previdenza sociale ed in particolare sulla tutela antinfortunistica. Le aree tematiche in cui è suddivisa sono: Tecnica, Medicina, Statistica, Giurisprudenza. LA RIVISTA DEGLI INFORTUNI E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI

La “Carta dei Servizi” è una pubblicazione di facile lettura e consultazione aggiornata periodicamente, che descrive i servizi offerti dall'INAIL ai propri utenti. CARTA DEI SERVIZI

La sua diffusione viene assicurata anche attraverso la predisposizione di audiocassette, la versione in scrittura braille e la traduzione per le zone bilingue.

Nell'ottica della trasparenza, collaborazione e partecipazione, questa pubblicazione, prima di essere stampata, è stata presentata e condivisa con le Associazioni di categoria ed è stata distribuita agli Istituti di Patronato, alle Associazioni di categoria, alle Organizzazioni dei soggetti abilitati allo svolgimento di assistenza e consulenza alle aziende in materia previdenziale e assicurativa, durante specifici incontri.

Il “Rapporto Annuale”, pubblicato a partire dal 2001, illustra ogni anno l'andamento del fenomeno infortunistico con riferimento ai trend di breve, medio e lungo periodo e, in maniera comparata, rispetto agli altri paesi europei. Illustra inoltre le azioni svolte in ambito assicurativo, sanitario e riabilitativo, e delinea le linee d'azione future dell'Istituto. RAPPORTO ANNUALE

3.9.4-A

TIRATURA ANNUA DELLE PUBBLICAZIONI (n.)

	2002	2003	2004
Dati INAIL	90.000	84.000	78.000
Rivista Infortuni	18.400	2.100	6.300
Rapporto Annuale	7.000	7.000	7.000
Carta dei Servizi	Non stampato	Non stampato	45.240

L'Istituto intrattiene rapporti proficui con i media, attraverso un ufficio stampa che ha consentito di qualificare ulteriormente l'informazione istituzionale e di sviluppare un sistema articolato di relazioni, anche attraverso uno specifico “sportello giornalisti”. UFFICIO STAMPA

La presenza strutturata dell'INAIL in trasmissioni televisive ha la finalità di informare utenti e opinione pubblica sui nuovi servizi e sull'evoluzione della mission aziendale. La presenza dell'INAIL sulle principali reti nazionali è avvenuta attraverso spot radiofonici, telepromozioni in programmi con audience costituita da target mirati, come ad esempio le telepromozioni PASSAGGI RADIOTELEVISIVI

sulla assicurazioni delle casalinghe inserite in programmi nella fascia oraria mattutina, e da interviste radiofoniche e televisive.

3.9.4-B

RAPPORTI CON I MEDIA (n.)

	2002	2003	2004
Presenze in radio e TV	116	102	112
Comunicati Stampa	50	50	74
Conferenze stampa	7	7	6

POLITICHE PROMOZIONALI Le campagne promozionali dell'Istituto hanno avuto come obiettivo la declinazione, commentata e semplificata dei nuovi servizi e prodotti offerti, in coerenza con l'immediata riconoscibilità dell'Istituto e la fruibilità dei messaggi istituzionali da parte dei mass media e dell'opinione pubblica. La scelta di individuare una strategia creativa specifica, mediante la definizione di uno stile e di una grafica, ha inteso creare un riferimento costante, in modo che ogni linea di prodotto ed ogni iniziativa venga veicolata per il tramite di uno stesso "codice". I valori che si vogliono comunicare sono: semplicità degli adempimenti burocratici, trasparenza degli atti e delle azioni, economicità di ogni iniziativa.

A supporto delle attività istituzionali l'Istituto ha realizzato le seguenti campagne:

- borse di Studio MIUR - INAIL (manifesto, spot, segnalibro, volantino, adesivo, passaggi radiotelevisivi - anno 2003);
- campagna per la sicurezza nel settore delle costruzioni (cartoon informativi, passaggi radiotelevisivi - anno 2003);
- autoliquidazione (manifesto, spot animazione da proiettare in aeroporti, spot radiofonico, passaggi radiotelevisivi, promozione informativa per quotidiani e periodici - anno 2003);
- casalinghe (spot radiofonico, spot per centri commerciali, manifesto, telepromozioni e passaggi radiotelevisivi - anno 2003);
- servizi on line (manifesto, spot, presentazione, passaggi radiotelevisivi - anno 2004);
- borse di Studio MIUR - INAIL (spot, manifesto, banner per Internet, volantino, segnalibro, adesivo, free cards, passaggi radiotelevisivi - anno 2004);
- la partita della sicurezza (manifesti - anno 2004);
- Incentivi alla prevenzione (spot radiofonico, manifesti, passaggi radiotelevisivi - anno 2004);
- adesione alle imprese Global compact (videospot - anno 2004);
- autoliquidazione (spot radiofonico, manifesti, spot in animazione per circuito aeroporti, promozione informativa per quotidiani e periodici, passaggi radiotelevisivi - anno 2004);
- casalinghe (servizi radiotelevisivi e telepromozioni, manifesto (affissione in centri commerciali e strutture sanitarie), spot radiofonico - anno 2004).

3.9.4-C

COSTI GENERALI DI COMUNICAZIONE (€)

	2002	2003	2004	Var.% 2002/2003	Var.% 2003/2004
Spese della tipografia	1.685.300	927.265	640.040	-44,97	-30,97
Convegni e fiere	1.425.101	1.269.863	914.109	-10,89	-28,00
Spese promozionali	2.601.547	2.558.022	2.497.218	-1,67	-2,37
Contributi attiv. Scientif. e Sociali	21.650	16.000	13.800	-26,09	-13,75

3.9.5. LA CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione delle esigenze dell'utenza riguardo ai servizi erogati rappresenta una scelta strategica e uno dei capisaldi della politica dell'Istituto, in linea con il contesto normativo che ha adottato la strategia della qualità totale, ed in sintonia con il rinnovamento della Pubblica Amministrazione finalizzato ad una crescente credibilità e legittimazione sociale.

Al fine di disporre di una base informativa "diretta" su cui costruire servizi adeguati alle attese, tra il 2002 ed il 2003 è stato progettato e sperimentato su alcune Sedi territoriali un sistema per la rilevazione periodica e sistematica del grado di soddisfazione dell'utenza INAIL, in coerenza con le norme sulla qualità UNI EN ISO 9001:2000 di cui l'Istituto ha avviato l'adozione, ottenendo già per alcune Sedi la relativa certificazione accreditata SINCERT.

Conoscere il punto di vista e, quindi, le esigenze e le priorità del "cliente", attraverso la partecipazione attiva del personale, costituisce il principale sensore dello "stato" dei rapporti con l'utenza, valore aggiunto dell'intera indagine.

Nel modello messo a punto, l'obiettivo della rilevazione è la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi INAIL, con specifica attenzione alle prestazioni sanitarie, alle prestazioni economiche per i lavoratori, al rapporto con le aziende.

L'indagine, rivolta agli utenti che si presentano presso le sedi, è stata effettuata mediante la somministrazione di un questionario.

3.9.5-A

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA (n.)

	Questionari distribuiti	Questionari compilati	% di partecipazione	Settore aziende	Settore lavor. Ass.	Settore medico legale
Rilevazione del 2003	2.078	1.702	81,89	717	552	432
Rilevazione del 2004	8.565	7.082	82,69	2.397	2.342	2.343

L'esito, reso noto anche all'utenza, ha evidenziato gli aspetti di maggiore criticità su cui intervenire, consigliando le azioni più efficaci da realizzare, nell'ottica della politica di miglioramento, prevista nella citata norma ISO.

La validità dell'indagine ha consigliato di estendere, nel 2004, la ricerca ad ulteriori diciotto Sedi, completando l'indagine sperimentale su tutto il territorio nazionale.

Per quanto attiene al giudizio sul "servizio INAIL", in entrambe le indagini la quota di soddisfazione dei servizi erogati è elevata, con livelli di soddisfazione superiori tra l'utenza "aziendale" ed aree di criticità più ampie tra l'utenza "lavoratori".

Nel corso del 2002-2003, il costo del progetto, relativo alla consulenza esterna che ha supportato la Direzione Centrale responsabile, è stato di € 99.686,50. Altri costi hanno riguardato le spese di trasferta del personale e per il materiale promozionale, realizzato dalla Tipografia di Milano.

Nel 2004 i costi dell'attività sono stati minimi, grazie alle competenze acquisite dalle risorse interne che hanno reso autonoma la gestione dell'iniziativa.

I giudizi espressi dagli utenti, nel corso della prima indagine, relativamente agli aspetti generali del “servizio INAIL”, così come di seguito indicato, hanno fatto registrare percentuali di gradimento soddisfacenti. Essi evidenziano una netta crescita nell’anno 2004 rispetto all’anno precedente.

3.9.5-B

PERCENTUALE DI GRADIMENTO*

	2003		2004	
	Aziende	Lavoratori	Aziende	Lavoratori
Informazione	26,00		76,25	74,75
Accoglienza	24,07		84,00	81,25
Affidabilità	26,22		82,00	78,25
Tempestività	13,81		75,25	72,25
Trasparenza	9,90		81,00	76,75

* L’indagine non è stata effettuata nel 2002; nel 2004 l’indagine è stata condotta con criteri diversi, rispetto al 2003.

3.9.6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il Regolamento di attuazione della legge sulla tutela della privacy ha creato una base per la trattazione dei dati e per la sicurezza della loro conservazione, nonché per l’accesso al sistema informativo/informatico.

Le novità via via succedutesi hanno indirizzato maggiormente l’attenzione sul “bilanciamento di interessi” fra trattamento dei dati e diritti, libertà fondamentali e dignità dell’interessato e, contestualmente, sull’adozione di regole comportamentali per stabilire la liceità e correttezza del trattamento dei dati dell’utenza, adeguandosi alla necessità di predisporre garanzie più rigorose.

L’INAIL, rispondendo a tali evidenti esigenze, ha predisposto nel giugno 2004 il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) redatto secondo le prescrizioni di legge previste ed ha predisposto una “Guida alla protezione dei dati personali nell’attività istituzionale dell’INAIL”, pubblicata nel marzo 2005.

Al fine di perfezionare ulteriormente il DPS, si è deciso di operare una ricognizione generale di tutti i trattamenti di dati personali svolti presso l’INAIL o affidati a soggetti terzi.

Uno specifico “tavolo tecnico” è stato formato per una attenta rilevazione dei trattamenti dei dati che consentirà di analizzare meglio i rischi e valutare con maggior precisione le misure di sicurezza da porre in essere.

IL VALORE AGGIUNTO SOCIALE



4 IL VALORE AGGIUNTO SOCIALE

Il valore aggiunto sociale rappresenta il valore economico generato attraverso la gestione dell' "azienda" INAIL. Esso dà una misura della ricchezza, in senso lato, prodotta e distribuita direttamente ed indirettamente a chi ha contribuito a generarla e in ultimo alla collettività nazionale.

Per calcolare il valore aggiunto sociale è certamente necessario mettere in evidenza le componenti positive e negative della gestione di esercizio, tratte dal conto economico dell'INAIL, al fine di calcolare la differenza tra il valore della produzione ed i relativi costi intermedi e componenti accessori e straordinari di competenza economica della gestione.

La ricchezza prodotta, tuttavia, non può essere solo quella di natura economica, ottenuta da una rivisitazione del bilancio economico dell'Istituto, ma va integrata con una stima dei vantaggi che la collettività nazionale trae dall'impegno dell'INAIL a perseguire la mission assegnata.

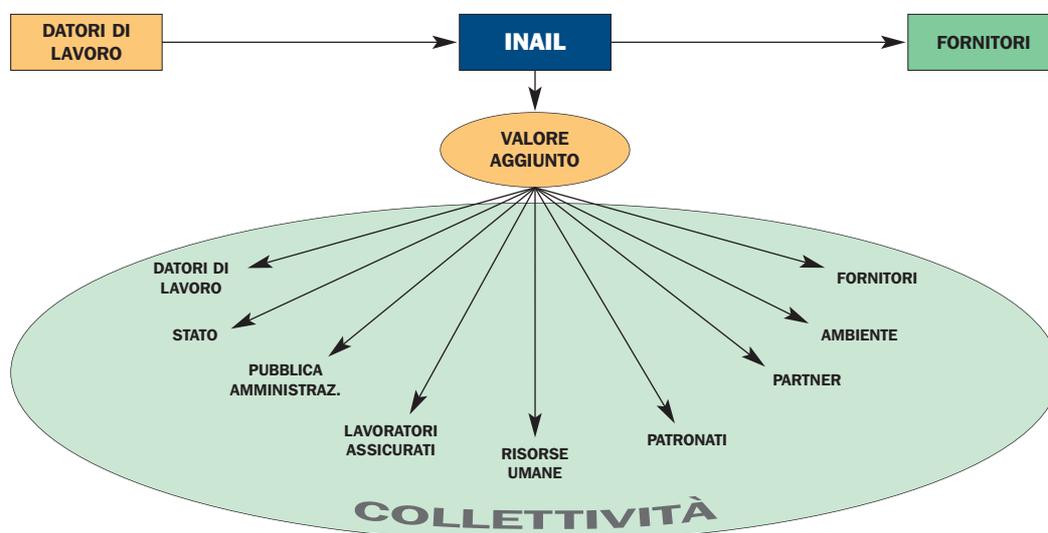
Le informazioni contabili, infatti, non riescono a dare conto dei molti benefici resi agli stakeholder, non quantificabili con delle mere cifre di bilancio. È infatti difficile determinare il beneficio intrinseco che deriva agli infortunati dal sostegno assistenziale offerto, la possibilità di usufruire di qualificate strutture medico-diagnostiche-curative, l'assistenza di "contorno" offerta ai disabili cui l'Istituto fornisce le protesi, i benefici psico-sociali di cui godono gli invalidi supportati nella loro ricollocazione lavorativa.

Parimenti difficile è quantificare l'ammontare della riduzione dei costi di gestione ottenuti dalle aziende per le facilitazioni dei rapporti con l'Istituto.

Questa diversa lettura evidenzia i valori etici, istituzionali e sociali che caratterizzano il governo dell'Ente, ed il comportamento degli uomini e delle donne che all'interno dell'Istituto credono nei suoi valori e dall'interno operano, giornalmente, in coerenza con i principi di solidarietà ed equità.

4-A

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO SOCIALE (Flusso)



4.1 IL CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO PRODOTTO

Nelle tabelle che seguono sono riclassificate le voci presenti nel conto consuntivo, anno 2003 ed anno 2004, al fine di determinare il valore aggiunto prodotto dall'Istituto negli anni di competenza, con riferimento all'anno precedente. Di seguito sono, poi, presentate le tabelle con la distribuzione del valore aggiunto sociale prodotto.

Si sottolinea che la distribuzione del valore aggiunto ai vari stakeholder è quello "globale lordo", non potendosi distribuire l'ammontare dei beni per gruppi omogenei, che fa la differenza con il "valore aggiunto globale netto".

4.1-A

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€)

VALORE DELLA PRODUZIONE	2003	ESERCIZI	
		Var.% 2003/2002	2002
Entrate contributive	8.014.105.406	4,21	7.690.691.904
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	512.898.443	7,57	476.807.218
Entrate per vendita di beni e prestazione di servizi	13.322.060	-7,53	14.406.449
Redditi e proventi patrimoniali	178.701.932	-9,12	196.634.224
Entrate non classificabili in altre voci	72.817.167	-45,99	134.809.984
Poste correttive e compensative di spese correnti	307.100.150	1,59	302.289.205
Totale entrate correnti	9.098.945.158	3,21	8.815.638.984
Poste correttive e compensative di entrate correnti	-281.057.063	-18,74	-345.894.333
Rettifiche di valore	-2.086.332	185,50	-730.776
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	8.815.801.763	4,09	8.469.013.875
<i>COSTI DELLA PRODUZIONE</i>			
Spese per l'acquisto di beni di consumo e di servizi	242.305.769	0,21	241.786.584
Spese non classificabili in altre voci	32.957.335	-12,56	37.692.010
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	275.263.104	-1,51	279.478.594
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	8.540.538.659	4,29	8.189.535.281
<i>COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</i>			
Proventi straordinari	1.394.838.124	7,59	1.296.495.489
Oneri straordinari	-1.023.949.212	154,24	-402.748.145
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.911.427.571	-1,89	9.083.282.625
Ammontare dei beni per gruppi omogenei	72.150.727	-10,09	80.246.919
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	8.839.276.844	-1,82	9.003.035.706

4.1-B

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€)

REMUNERAZIONE	V.A. = € 8.911.276.844			V.A. = € 9.083.282.625	
	2003	% V.A.	Var.% 2004/2003	2002	% V.A.
A) degli STAKEHOLDER ESTERNI					
1 Infortunati e loro familiari	5.790.265.843	64,98	4,10	5.561.973.614	61,23
1a Rendite di inabilità ed ai superstiti	4.956.483.328		2,84	4.819.553.439	
1b Indennità per inabilità temporanea ed altre indennità	737.243.991		12,26	656.704.961	
1c Prestazioni economiche integrative agli infortunati	83.629		27,95	65.363	
1d Assegno di incollocabilità	12.113.068		-5,95	12.878.858	
1e Speciale gestione grandi invalidi	20.649.820		6,21	19.442.197	
1f Spese per accertamenti medico legali	47.239.901		26,68	37.289.596	
1g Spese per protesi	16.452.106		2,57	16.039.200	
2 Altre spese istituzionali	32.177.410	0,36	4,76	30.716.517	0,34
B) degli STAKEHOLDER INTERNI					
1 Remunerazione Risorse Umane	693.771.903	7,79	5,33	658.689.061	7,25
1a Organi dell'Ente	2.847.091		-3,92	2.963.320	
1b Oneri del personale	618.714.039		6,09	583.212.924	
1c Oneri del personale in quiescenza	72.210.773		-0,42	72.512.817	
2 Remunerazione dell'Ente	1.807.825.090	20,29	-21,61	2.306.246.894	25,39
2a Ammortamenti e svalutazioni	295.718.305		-18,03	360.767.053	
2b Avanzo economico	1.512.106.785		-22,28	1.945.479.841	
C) della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	567.274.191	6,37	11,75	507.646.171	5,59
1a Oneri tributari	102.899.086		0,32	102.568.999	
1b Fondo sistema sanitario nazionale	115.622.041		1,40	114.025.677	
1c Finanziamento dell'attività assistenziale	2.508.431		0,00	2.508.431	
1e Contributo ex ENAOLI	169.501.163		23,99	136.704.064	
1f Contributo ex ENPI	176.743.470		16,40	151.839.000	
D) del CAPITALE DI CREDITO	3.713	0,00	3,57	3.585	0,00
Oneri finanziari	3.713		3,57	3.585	
E) per CONTRIBUTI	20.109.421	0,23	11,68	18.006.783	0,20
1a Istituti di patronato e assistenza sociale	18.583.519		12,18	16.565.416	
1b Istituto italiano di medicina sociale	1.509.902		6,35	1.419.717	
1c Attività scientifica e sociali	16.000		-26,10	21.650	
TOTALI	8.911.427.571	100	-1,89	9.083.282.625	100

4.1-C

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€)

VALORE DELLA PRODUZIONE	ESERCIZI		
	2004	Var.% 2004/2003	2003
Entrate contributive	8.716.057.842	8,76	8.014.105.406
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	498.775.348	-2,75	512.898.443
Entrate per vendita di beni e prestazione di servizi	13.984.355	4,97	13.322.060
Redditi e proventi patrimoniali	150.055.357	-16,03	178.701.932
Entrate non classificabili in altre voci	99.725.447	36,95	72.817.167
Poste correttive e compensative di spese correnti	525.681.978	71,18	307.100.150
Totale entrate correnti	10.004.280.327	9,95	9.098.945.158
Poste correttive e compensative di entrate correnti	-328.105.177	16,74	-281.057.063
Rettifiche di valore	-656.275	-68,54	-2.086.332
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	9.675.518.875	9,75	8.815.801.763
<i>COSTI DELLA PRODUZIONE</i>			
Spese per l'acquisto di beni di consumo e di servizi	237.751.428	-1,88	242.305.769
Spese non classificabili in altre voci	48.669.139	47,67	32.957.335
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	286.420.567	4,05	275.263.104
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	9.389.098.308	9,94	8.540.538.659
<i>COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</i>			
Proventi straordinari	726.493.216	-47,92	1.394.838.124
Oneri straordinari	--577.003.469	-43,65	-1.023.949.212
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	9.538.588.055	7,04	8.911.427.571
Ammontare dei beni per gruppi omogenei	75.843.472	5,12	72150727.00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	9.462.744.583	7,05	8.839.276.844



4.1-D

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€)

REMUNERAZIONE	V.A. = € 9.538.588.055			V.A. = € 8.911.276.844	
	2004	% V.A.	Var.% 2004/2003	2002	% V.A.
A) degli STAKEHOLDER ESTERNI					
1 Infortunati e loro familiari	5.859.023.465	61,42	1,19	5.790.265.843	64,98
1a Rendite di inabilità ed ai superstiti	4.990.903.623		0,69	4.956.483.328	
1b Indennità per inabilità temporanea ed altre indennità	771.272.054		4,62	737.243.991	
1c Prestazioni economiche integrative agli infortunati	153.816		83,93	83.629	
1d Assegno di incollocabilità	12.360.015		2,04	12.113.068	
1e Speciale gestione grandi invalidi	22.395.362		8,45	20.649.820	
1f Spese per accertamenti medico legali	44.736.240		-5,30	47.239.901	
1g Spese per protesi	17.202.355		4,56	16.452.106	
2 Altre spese istituzionali	33.281.371	0,35	3,43	32.177.410	0,36
B) degli STAKEHOLDER INTERNI					
1 Remunerazione Risorse Umane	702.352.582	7,36	1,24	693.771.903	7,79
1a Organi dell'Ente	3.386.392		18,94	2.847.091	
1b Oneri del personale	625.085.868		1,03	618.714.039	
1c Oneri del personale in quiescenza	73.880.322		2,31	72.210.773	
2 Remunerazione dell'Ente	2.390.257.987	25,06	32,22	1.807.825.090	20,29
2a Ammortamenti e svalutazioni	379.115.528		28,20	295.718.305	
2b Avanzo economico	2.011.142.459		33,00	1.512.106.785	
C della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	534.170.452	5,60	-5,84	567.274.191	6,37
1a Oneri tributari	68.093.863		-33,82	102.899.086	
1b Fondo sistema sanitario nazionale	117.587.615		1,70	115.622.041	
1c Finanziamento dell'attività assistenziale	2.508.431		0,00	2.508.431	
1e Contributo ex ENAOLI	157.933.808		-6,82	169.501.163	
1f Contributo ex ENPI	188.046.735		6,40	176.743.470	
D del CAPITALE DI CREDITO	1.589	0,00	-57,20	3.713	0,00
Oneri finanziari	1.589		-57,20	3.713	
E per CONTRIBUTI	19.500.609	0,20	-3,03	20.109.421	0,23
1a Istituti di patronato e assistenza sociale	17.891.708		-3,72	18.583.519	
1b Istituto italiano di medicina sociale	1.595.101		5,64	1.509.902	
1c Attività scientifica e sociali	13.800		-13,75	16.000	
TOTALI	9.538.588.055	100	7,04	8.911.427.571	100

4.2 LA VALUTAZIONE DI ULTERIORE VALORE AGGIUNTO NON CALCOLABILE

La determinazione del valore aggiunto sociale è stata effettuata sulla base delle indicazioni desunte dall'uso di appositi indicatori, in accordo a quelli previsti nel Social Statement.

Tale metodo di lavoro ha permesso di dare significato e spessore al valore generato, inteso come somma di un mero valore numerico e di un valore aggiunto non quantificabile, riconducibile e attribuibile a tutte le attività sociali "intangibili" svolte.

Il valore aggiunto sociale prodotto, oltre a essere distribuito fra i vari stakeholder secondo una ripartizione quantificabile, dà la possibilità, infatti, specie per un Ente Pubblico, di leg-

gere l'impegno profuso nelle attività, attraverso una individuazione di aspetti e parametri essenzialmente intangibili.

Tali aspetti intangibili ricadono sugli stessi stakeholder, identificati nei prospetti numerici, esaltandone i benefici complessivi fruiti che, nel loro insieme, si riversano sull'intera collettività.

Di seguito sono citati i parametri più significativi del valore aggiunto intangibile prodotto dall'INAIL.

4.2.1 GLI STAKEHOLDER ESTERNI

- Finanziamento alle aziende per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro:
 - riduzione del fenomeno infortunistico;
 - minori danni e sofferenze per i lavoratori;
 - minori costi del Servizio Sanitario Nazionale;
 - minori spese dell'INAIL per prestazioni agli infortunati;
 - riduzione del premio assicurativo che le aziende pagano all'INAIL;
 - creazione di posti di lavoro determinati dalla massa di danaro messa in circolazione con l'operazione;
 - maggiore gettito nelle casse dello Stato per IVA, IRPEF, IRAP ed altre tasse ed imposte.

- Impegno per la creazione di un "Sistema informativo integrato nazionale", contenente tutti gli eventi infortunistici:
 - massima disponibilità delle informazioni inerenti il fenomeno infortunistico, patrimonio della collettività, per la creazione di uno strumento accessibile a tutti - politici, controllori, preventori, parti sociali, studiosi della materia - per una lotta corale, mirata e più incisiva agli infortuni e malattie professionali;
 - ricchezza costituita dalla collaborazione instaurata tra le istituzioni pubbliche e le Parti sociali.

- Realizzazione dello sportello virtuale "PUNTO CLIENTE":
 - riduzione dei costi delle aziende nei loro rapporti con l'INAIL: rapidità di accesso agli "uffici", riduzione del costo tempo-uomo per recarsi fisicamente presso la Sede INAIL, attendere il turno allo sportello e tornare in azienda, costi dei trasporti e/o del viaggio;
 - economie di gestione aziendale per la maggiore rapidità dell'iter burocratico della pratica avviata e per il miglioramento della qualità del servizio offerto, sotto il profilo dello snellimento e semplificazione degli adempimenti, della trasparenza dell'azione amministrativa;
 - piena accessibilità del servizio da parte degli utenti;
 - riduzione dei costi di gestione dell'INAIL per liberazione di risorse umane altrimenti dedicate agli adempimenti burocratici su supporto cartaceo;
 - efficienza dell'azione amministrativa;
 - efficacia dei risultati per una migliore qualità dei dati con sensibile riduzione degli scarti.

- Erogazione di prestazioni sanitarie ai lavoratori assicurati:
 - fruibilità per gli infortunati e tecnopatici di strutture specializzate che erogano le più aggiornate e migliori prestazioni di riabilitazione;
 - economie di gestione per la specificità delle strutture;
 - risparmi del SSN che delega, a costi convenzionali, all'Istituto compiti ad esso assegnati;
 - riduzione dei costi di assistenza a fronte del reinserimento nel mondo del lavoro del lavoratore infortunato disabile.

- Offerta di protesi di elevato livello qualitativo e relativa assistenza:
 - maggiore reintegro funzionale alla vita sociale del lavoratore infortunato;
 - vantaggi del sostegno psico-sociale del disabile in una fase delicata del ritorno alla funzionalità fisica;
 - riduzione dei costi per i successivi interventi protesici;
 - riduzione dei costi di assistenza a fronte del reinserimento nel mondo del lavoro del lavoratore infortunato disabile.
- Sviluppo di politiche di reinserimento attraverso progetti specifici di riqualificazione professionale anche tramite formazione informatica:
 - maggiori possibilità di reinserimento nel mondo produttivo, determinato dalla creazione di nuove professionalità adeguate alle nuove e diverse capacità del lavoratore;
 - ricchezza creata dal lavoro del disabile riportato in attività.
- Contact Center “SuperAbile” e di un portale web specifico:
 - facilitazione delle comunicazioni nel mondo della disabilità, per offrire opportunità di migliorare la qualità della vita.
- “Codice di comportamento” concordato tra l’INAIL e Patronati:
 - riduzione dei costi a carico del lavoratore, insoddisfatto delle decisioni medico-legali assunte dall’Istituto, e relativa riduzione dei tempi complessivi di definizione del contenzioso amministrativo;
 - contenimento dei costi complessivi del contenzioso;
 - efficienza dell’azione amministrativa e medico legale che trae suggerimenti migliorativi dalle decisioni collegiali;
 - maggiore comprensione delle motivazioni del provvedimento emesso dall’Istituto.
- Convenzione INAIL-INPS per facilitare la riscossione della rendita e dell’eventuale pensione in unica soluzione:
 - vantaggio per i reddituari, titolari anche di pensione INPS, di un accesso unico per la riscossione, con riduzione dei tempo e degli oneri.
- Sistema DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) con l’INPS e la Cassa Edili:
 - riduzione dei tempi e dei costi per ottenere il documento (le aziende si rivolgono ad un unico sportello, pure virtuale, per ottenere un documento valido per tutti e tre gli Enti);
 - vantaggio dei tre Enti nel realizzare controlli incrociati al fine di contrastare il fenomeno della evasione contributiva;
 - efficienza e qualità del servizio offerto.
- Sostegno ad associazioni non lucrative che propongono attività sportive e culturali inerenti tematiche sociali:
 - far sentire il disabile parte integrante della società e sensibilizzare l’opinione pubblica per una maggiore condivisione delle problematiche dei disabili.
- Campagne di sensibilizzazione per gli adempimenti istituzionali e di promozione delle nuove attività:
 - diffusione alla collettività delle iniziative dell’INAIL e dei suoi servizi per ottenere una maggiore comprensione alle problematiche degli infortuni sul lavoro e malattie professionali ed alla disabilità e partecipazione alle problematiche sociali connesse.

4.2.2 GLI STAKEHOLDER INTERNI

- Formazione continua del personale:
 - crescita culturale e professionale del personale con maggiori possibilità di progressione economica e di carriera;

- più facile adeguamento ai nuovi e più moderni processi e procedure introdotte nell'amministrazione dell'Istituto;
 - maggiore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa con relativa riduzione dei costi di produzione.
- Impegni per le Pari Opportunità, con particolare riferimento alle variegate possibilità di effettuazione delle prestazioni lavorative:
 - maggiori possibilità di conciliare esigenze familiari a quelle lavorative con ritorni positivi per il massima utilizzazione delle risorse umane;
 - maggiore efficienza.
 - Erogazione di benefici assistenziali e sociali nonché finanziamenti per mutui ipotecari e prestiti contro cessione stipendio:
 - benessere sociale del personale in termini di serenità per il soddisfacimento di determinate esigenze fondamentali della vita privata (acquisto della casa, ecc.) e per la certezza di avere eventualmente un'assistenza sanitaria adeguata alle necessità;
 - maggiore efficienza determinata dalla serenità acquisita.
 - Implementazione continua del portale aziendale interno per la massima divulgazione del patrimonio conoscitivo dell'organizzazione dell'Istituto:
 - maggiore conoscenza e partecipazione del personale alla vita dell'Ente con ritorni in termini di maggiore impegno agli obiettivi strategici dell'INAIL.



CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

5 CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

L'esame dei dati esposti nei paragrafi precedenti evidenzia, in modo inequivocabile, il notevole passo avanti, realizzato dall'INAIL, nella direzione di una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione svolta, in un'ottica di trasparenza e di collaborazione attiva con le altre istituzioni pubbliche e private coinvolte nel sistema di welfare del Paese.

Elemento qualificante di questa politica è la cura nei rapporti con gli stakeholder ed in particolare con i clienti, aziende e lavoratori.

Il piano di riposizionamento dell'Istituto nell'ambito del sistema del welfare è stato ribadito nelle direttrici programmatiche. In questa logica, la piena attuazione del passaggio culturale da assicurazione a sicurezza, da risarcimento a prevenzione, è l'elemento portante del concreto rilancio dell'Ente.

Per affrontare queste nuove sfide che consentono l'ampliamento del valore aggiunto sociale, ruolo centrale sarà assunto dalle risorse umane dell'Istituto, che dovranno essere quindi supportate attraverso azioni formative di aggiornamento, riqualificazione e sviluppo professionale, traendone loro stesse vantaggio intrinseco.

È questo uno step intermedio per il perseguimento di obiettivi di valore aggiunto sociale, di seguito declinati.

5-A

OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE AL 31 DICEMBRE 2005 (%)

1 Formazione	(incremento)	15
2 Emissione certificati assicurativi	(riduzione tempi)	13
3 Provvedimenti di variazione delle PAT	(riduzione tempi)	16
4 Aziende non regolari ispezionate	(incremento)	15
5 Apertura casi d'infortunio	(riduzione tempi)	25
6 Definizione degli infortuni	(riduzione tempi)	30
7 Costituzione rendite ordinarie da infortuni	(riduzione tempi)	13
8 Costituzione rendite ordinarie da malattie professionali	(riduzione tempi)	12
9 Costituzione rendite ai superstiti	(riduzione tempi)	5
10 Servizi on line	(incremento)	18
11 Procedura operativa DURC	(incremento)	100
12 Banche dati (disabili, casellario infortuni, ecc.)	(incremento)	10
13 Ampliamento degli accordi di collaborazione con istituzioni pubbliche e private		

APPENDICE

ELENCO DELLE TABELLE

N.	DENOMINAZIONE	Pag.
2.3.1-A	ATTIVITÀ DEGLI ORGANI	19
2.7.3-A	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI PRODUTTIVITÀ E FINANZIARI	25
2.7.3-C	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ - TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE	25
2.7.3-E	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI PRODUTTIVITÀ E FINANZIARI DI VIGILANZA ASSICURATIVA	26
2.7.3-F	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI PRODUZIONE E FINANZIARI	26
2.7.3-H	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ - TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE	27
2.7.3-L	CONTROLLO DI GESTIONE: INDICI DI QUALITÀ - MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	27
3.1.1-A	PERSONALE IN FORZA ALL'ISTITUTO	33
3.1.1-D	RISORSE UMANE	34
3.1.1-F	RISORSE UMANE: PERCENTUALE PER QUALIFICA E SESSO	35
3.1.1-H	PERSONALE CON CONTRATTO FLESSIBILE	35
3.1.1-I	PERSONALE PER SESSO E FASCIA D'ETÀ	36
3.1.1-M	ANZIANITÀ DI SERVIZIO PER QUALIFICA	37
3.1.1-O	SCOLARITÀ DEL PERSONALE	38
3.1.2-A	ASSUNZIONI	39
3.1.2-B	CESSAZIONI DAL SERVIZIO	39
3.1.3-A	DISABILI	40
3.1.4-A	FORMAZIONE	41
3.1.5-A	TOTALE DELLE RETRIBUZIONI LORDE	42
3.1.6-A	ASSENZE DAL SERVIZIO	42
3.1.7-A	RIPARTIZIONE BENEFICI SOCIALI	43
3.1.7-B	MUTUI IPOTECARI E PRESTITI CONCESSI AL PERSONALE	44
3.1.8-A	ACCORDI SINDACALI	44
3.1.8-B	ATTIVITÀ DEI RAPPRESENTANTI SINDACALI A LIVELLO CENTRALE E TERRITORIALE	44
3.1.8-C	ADESIONI ALLE OO.SS.	45
3.1.11-A	PART-TIME	46
3.1.12-A	AZIONI DISCIPLINARI	47
3.1.12-B	CONTENZIOSO COL PERSONALE	47
3.3.1-A	FORMAZIONE IN TEMA DI PREVENZIONE	50

N.	DENOMINAZIONE	Pag.
3.3.1-B	PROGETTO FLUSSI INFORMATIVI	52
3.3.1-C	COSTI E VISITE AL SITO	53
3.3.1-D	BORSE DI STUDIO IN TEMA DI PREVENZIONE	54
3.3.2-A	NUMERO PAT PER TIPOLOGIA E NUMERO AZIENDE	55
3.3.3-A	CONNESSIONI ALLO SPORTELLO VIRTUALE "PUNTO CLIENTE"	55
3.3.3-B	NUMERO CUMULATIVO DEGLI ABILITATI ALL'ACCESSO ALLO SPORTELLO VIRTUALE "PUNTO CLIENTE" PER TIPOLOGIA D'UTENZA E NUMERO DI ACCESSI AL 31.12.2004	56
3.3.3-C	NUMERO DELLE DICHIARAZIONI INViate ON LINE	57
3.3.4-A	RIDUZIONE DEL PREMIO ASSICURATIVO PER ADOZIONE DI MAGGIORI PROVVEDIMENTI PREVENZIONALI	58
3.3.5-A	NUMERO DI INFORTUNI DENUNCIATI ALL'INAIL	60
3.3.5-B	NUMERO DI MALATTIE PROFESSIONALI DENUNCIATE	60
3.3.5-C	NUMERO DI INFORTUNI DEFINITI IN TEMPORANEA	60
3.3.5-D	SPESE PER INABILITÀ TEMPORANEA ASSOLUTA	60
3.3.5-E	NUMERO INDENNIZZI IN CAPITALE	61
3.3.5-F	NUMERO RENDITE PER INABILITÀ PERMANENTE	61
3.3.5-G	AMMONTARE PRESTAZIONI PER DANNO PERMANENTE	61
3.3.5-H	NUMERO RENDITE IN VIGORE AI SUPERSTITI	62
3.3.5-I	AMMONTARE PRESTAZIONI AI SUPERSTITI	62
3.3.5-L	AMMONTARE ASSEGNI FUNERARI	62
3.3.5-M	AMMONTARE RENDITE DI PASSAGGIO	62
3.3.5-N	ASSEGNO PER ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA	63
3.3.5-O	SPECIALI ASSEGNI CONTINUATIVI AI SUPERSTITI	63
3.3.5-P	ASSEGNO DI INCOLLOCABILITÀ	63
3.3.5-Q	EROGAZIONI DI FINE ANNO	63
3.3.5-R	BREVETTO DISTINTIVO D'ONORE	64
3.3.5-S	PRESTAZIONI SANITARIE	64
3.3.5-T	CURE AMBULATORIALI SPECIALISTICHE	64
3.3.5-U	CURE IDROFANGOTERMALI E SOGGIORNI CLIMATICI	65
3.3.5-V	BENEFICI PREVIDENZIALI PER ESPOSIZIONE ALL'AMIANTO	65
3.3.7-A	ASSISTENZA PROTESICA	67
3.3.8-A	CENTRO PROTESI DI VIGORSO DI BUDRIO - ATTIVITÀ	69
3.3.8-E	CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA DI VOLTERRA - ATTIVITÀ	71
3.3.8-G	RICHIESTE TELEMATICHE DI INFORMAZIONE E CONSULENZA	72
3.3.9-A	IMPEGNO DI SPESA PER L'INFORMATICA	73
3.3.11-A	INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO: NUMERO ASSICURATI	76
3.3.11-B	INFORTUNI IN AMBITO DOMESTICO: NUMERO DENUNCE PRESENTATE E RENDITE COSTITUITE	76
3.4-A	CONTRIBUTI AGLI ISTITUTI DI PATRONATO	77
3.5-A	FORNITORI	78
3.6.1-A	SCONTO ALLE AZIENDE PER ASSUNZIONE DISABILI	79
3.6.2-A	NUMERO CASI TRATTATI DAL COLLEGIO CENTRALE	80
3.6.3-A	CONTRIBUTO AL FONDO SANITARIO NAZIONALE	81

N.	DENOMINAZIONE	Pag.
3.6.5-A	STAGE E TIROCINI	83
3.6.5-B	CONTRIBUTO ALL'ISTITUTO ITALIANO DI MEDICINA SOCIALE	83
3.7.1-A	IMPOSTE, TRIBUTI, TASSE	85
3.8.2-A	CONSUMI	86
3.8.3-A	PRODUZIONE RIFIUTI	87
3.9.2-A	CONVEGNI E FIERE	92
3.9.3-A	DIFFUSIONE RIVISTA "il"	93
3.9.3-B	CONTATTI IN INTERNET	93
3.9.4-A	TIRATURA ANNUA DELLE PUBBLICAZIONI	95
3.9.4-B	RAPPORTI CON I MEDIA	96
3.9.4-C	COSTI GENERALI DI COMUNICAZIONE	96
3.9.5-A	PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	97
3.9.5-B	PERCENTUALE DI GRADIMENTO	98
4.1-A	DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (2002-2003)	102
4.1-B	PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (2002-2003)	103
4.1-C	DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (2003-2004)	104
4.1-D	PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (2003-2004)	105
5-A	OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE AL 31 DICEMBRE 2005	111

ELENCO DEI GRAFICI

N.	DENOMINAZIONE	Pag.
2.5-A	DIREZIONE GENERALE	21
2.5-B	STRUTTURE TERRITORIALI - DIREZIONI REGIONALI	22
2.5-C	STRUTTURE TERRITORIALI - SEDE	22
2.7.3-B	INDICI DI PRODUTTIVITÀ	25
2.7.3-D	TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE	25
2.7.3-G1	RENDITE COSTITUITE	26
2.7.3-G2	INDENNIZZI IN CAPITALE	27
2.7.3-G3	INFORTUNI DEFINITI IN TEMPORANEA	27
2.7.3-I	TEMPI MEDI DI LAVORAZIONE	28
3-A	LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER	32
3.1.1-B	PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO	34
3.1.1-C	ALTRO PERSONALE	34
3.1.1-E	PERSONALE PER QUALIFICA E SESSO	34
3.1.1-G	RISORSE UMANE PER QUALIFICA E SESSO	35
3.1.1-L	PERSONALE PER SESSO E FASCIA D'ETÀ	36
3.1.1-N	ANZIANITÀ DI SERVIZIO: INCIDENZA PER QUALIFICA	37
3.1.1-P	SCOLARITÀ DEL PERSONALE	38
3.1.6-B	ASSENZE	43
3.3.2-B	NUMERO P.A.T. PER TIPOLOGIA	55
3.3.4-B	N. RIDUZIONI PREMIO OTTENUTE	59
3.3.4-C	PERCENTUALE AZIENDE RICHIEDENTI SUL TOTALE	59
3.3.5-W	ESPOSIZIONE AMIANTO	66
3.3.8-B	VISITE PRELIMINARI MEDICO TECNICHE	70
3.3.8-C	ASSISTITI	70
3.3.8-D	PRESTAZIONI D'OFFICINA	70
3.3.8-F	ASSISTITI	71
3.3.9-B	SPESE PER L'INFORMATICA	74
3.6.1-B	SCONTO	79
3.8.2-B	CONSUMI	86
3.9.1-A	FIDUCIA NELLE ISTITUZIONI	89
3.9.1-B	CONOSCENZA RUOLO ISTITUZIONALE DELL'INAIL	90
3.9.1-C	GIUDIZIO SULLE CAPACITÀ DELL'INAIL	91
3.9.1-D	PRIVATIZZARE L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO?	91
4-A	DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO SOCIALE	101

