

The logo for INAIL, consisting of the letters 'INAIL' in a bold, white, sans-serif font, set against a dark blue rectangular background.

# **PIANO DELLA PERFORMANCE**

## **2020-2022**

*Ai sensi dell'art. 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, e delle Linee guida del Dipartimento della Funzione pubblica del giugno 2017*





## SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRESENTAZIONE DEL PIANO .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE .....</b>  | <b>7</b>  |
| 1.1 <i>Missione e principali attività .....</i>   | 8         |
| 1.1.1 Prestazioni per i lavoratori .....  | 12        |
| 1.1.2 Prestazioni per i datori di lavoro .....  | 13        |
| 1.1.3 Modalità di erogazione dei servizi.....   | 14        |
| 1.1.4 Sistema di <i>governance</i> .....  | 16        |
| 1.1.5 Amministrazione in cifre .....  | 18        |
| 1.2 <i>Analisi del contesto .....</i>   | 21        |
| 1.2.1 Contesto esterno .....  | 22        |
| 1.2.2 Contesto interno.....   | 23        |
| <b>2. PROCESSO DI PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE DELL'ISTITUTO .....</b>                   | <b>31</b> |
| <b>3. PIANIFICAZIONE PLURIENNALE E ANNUALE .....</b>                                      | <b>35</b> |
| 3.1 <i>"Obiettivi specifici" dell'Amministrazione .....</i>                               | 35        |
| 3.2 <i>Obiettivi annuali .....</i>  | 41        |
| <b>4. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....</b>                 | <b>43</b> |
| 4.1 <i>Performance dell'Istituto nel suo complesso .....</i>                              | 43        |
| 4.2 <i>Performance delle Direzioni territoriali .....</i>                                 | 47        |
| 4.3 <i>Performance delle Strutture regionali .....</i>                                    | 47        |
| 4.4 <i>Performance delle Strutture centrali .....</i>                                     | 48        |
| 4.5 <i>Obiettivi di customer satisfaction .....</i>                                       | 48        |
| 4.5.1 <i>Customer satisfaction esterna .....</i>  | 48        |
| 4.5.2 <i>Customer satisfaction interna/benessere organizzativo .....</i>                  | 50        |
| <b>5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE .....</b>                   | <b>51</b> |
| <b>6. COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA .....</b> | <b>53</b> |
| <b>ALLEGATI.....</b>  | <b>55</b> |
| <b>GLOSSARIO .....</b>  | <b>57</b> |
| <b>ACRONIMI .....</b>   | <b>59</b> |



## PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente Piano è stato redatto ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, nonché in osservanza delle indicazioni metodologiche contenute nelle linee guida elaborate dal Dipartimento della funzione pubblica e dei criteri fissati nel Sistema di misurazione e valutazione della *performance* (SMVP) per l'anno 2020 adottato con determinazione del Presidente, munito dei poteri del Consiglio di amministrazione, n. 4 del 10 gennaio 2020.

Il Piano della *performance* è il documento di pianificazione e programmazione che dà avvio al ciclo di gestione della *performance* e in cui, in coerenza con le risorse economico finanziarie, sono definiti gli obiettivi pluriennali e annuali, gli indicatori e i *target* su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della *performance*.

La sua funzione è molteplice:

- promuovere il miglioramento organizzativo continuo;
- comunicare all'esterno priorità e risultati attesi;
- supportare i processi decisionali.

Al fine di garantire una maggiore trasparenza e comprensibilità della *performance* dell'Istituto, il presente Piano ha carattere selettivo in quanto soltanto una parte degli obiettivi programmati sono rilevanti ai fini della misurazione e valutazione della *performance*.

In coerenza con l'evoluzione normativa sopra richiamata e con l'aggiornato SMVP, nel Piano sono valorizzati la *performance* dell'Istituto nel suo complesso, gli "obiettivi specifici" dell'Istituto e il ruolo attivo degli utenti esterni e interni nella misurazione e valutazione della *performance* organizzativa.



## 1. PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Inail, Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, è un ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, svolgendo la propria attività con autonomia operativa e organizzativa secondo principi di economicità e imprenditorialità.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle ultime innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di presa in carico della persona del lavoratore e di promozione della sicurezza nei luoghi di lavoro, dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura e alla riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

Più nel dettaglio, questi i principali cambiamenti che hanno portato l'Inail al ruolo attuale:

- nel 1965, i principi fondamentali dell'assicurazione infortuni vengono raccolti nel testo unico sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro n. 1124, emanato con decreto del Presidente della Repubblica del 30 giugno 1965, e negli anni le successive modifiche ne hanno esteso la portata. Di particolare rilevanza è la norma (introdotta con il decreto legge 19 settembre 1994, n. 626, modificato e integrato con il decreto legislativo 19 marzo 1996, n. 242) che assegna all'Inail l'attività di informazione, consulenza e assistenza in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, in particolare nei confronti delle imprese artigiane e delle piccole e medie imprese;
- nel 1999 (legge 3 dicembre 1999, n. 493), viene introdotto l'obbligo assicurativo per le persone che lavorano in via non occasionale, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione, per la cura della propria famiglia e dell'abitazione in cui vivono;
- nel 2000, con l'emanazione del decreto legislativo 23 febbraio 2000 n. 38, viene ridefinito il ruolo complessivo dell'Inail e sono state apportate profonde innovazioni ponendo al centro del sistema il danno alla persona del lavoratore, prevedendo l'indennizzo per il danno biologico. È stata, inoltre, introdotta la tutela dell'infortunio *in itinere* ed esteso l'obbligo assicurativo ai lavoratori parasubordinati, ai dirigenti e agli sportivi professionisti;
- nel 2008, viene ulteriormente ampliata la sfera delle attribuzioni dell'Istituto, per consentire all'Inail di porsi quale garante di una forma di tutela globale e

integrata, in una logica di stretta integrazione con gli altri soggetti operanti nel sistema del *welfare*<sup>1</sup>;

- nel 2010, all’Inail vengono attribuite le funzioni dell’Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (Ispesl) e dell’Istituto di previdenza per il settore marittimo (Ipsema) con l’integrazione della ricerca orientata alla prevenzione e alla tutela della salute e sicurezza (che si affianca alla tradizionale attività di ricerca applicata in campo protesico, cioè nella costruzione di protesi, ortesi e ausili, svolta presso il Centro protesi di Vigorso di Budrio) e la gestione delle tutele assicurative del settore navigazione. In tal modo prende forma quello che viene definito il Polo salute e sicurezza sul lavoro, unico centro a livello nazionale in materia di prevenzione, sicurezza e ricerca in materia di antinfortunistica nel mondo del lavoro<sup>2</sup>;
- nel 2014, il legislatore ha attribuito all’Inail competenze in materia di reinserimento lavorativo dei disabili da lavoro, ulteriormente rafforzate dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio 2019), operando il completamento del modello di tutela garantita dall’Istituto finalizzata, a seguito del verificarsi dell’evento lesivo, al recupero dell’integrità psico-fisica degli infortunati e dei tecnopatici e al tempestivo reinserimento sociale e lavorativo, in coerenza con il sistema di protezione sociale contro i rischi da lavoro e con le finalità della *mission* dell’Istituto di garantire la tutela globale integrata del lavoratore<sup>3</sup>.

## 1.1 Missione e principali attività

L’Inail gestisce l’assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Come in precedenza affermato, il decreto legislativo n. 81/2008 (modificato dal decreto legislativo n. 106/2009), la legge n. 122/2010 e la legge n. 190/2014 hanno ampliato la sfera delle attribuzioni dell’Inail, tanto da consentire all’Istituto di porsi quale garante di una forma di tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali globale e integrata, comprensiva degli interventi di ricerca, prevenzionali, curativi, indennitari, riabilitativi e di reinserimento socio-lavorativo, in una logica di stretta integrazione e collaborazione con gli altri soggetti operanti nel sistema del *welfare*.

In particolare, il decreto legislativo n. 81/2008 (modificato dal decreto legislativo n. 106/2009) ha integrato e ampliato le funzioni sanitarie dell’Inail, la legge

---

<sup>1</sup> Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, modificato dal decreto legislativo 3 agosto 2009, n. 106, “Testo unico per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”.

<sup>2</sup> Decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122.

<sup>3</sup> Legge 23 dicembre 2014, n. 190.



n. 122/2010 ha attribuito all'Inail le funzioni in precedenza svolte dai soppressi Ispesl e Ipsema e la legge n. 190/2014 (legge di stabilità 2015) ha attribuito all'Inail competenze primarie e dirette in materia di reinserimento e di integrazione lavorativa delle persone con disabilità da lavoro, rafforzate, come innanzi detto, dalla legge di bilancio 2019.

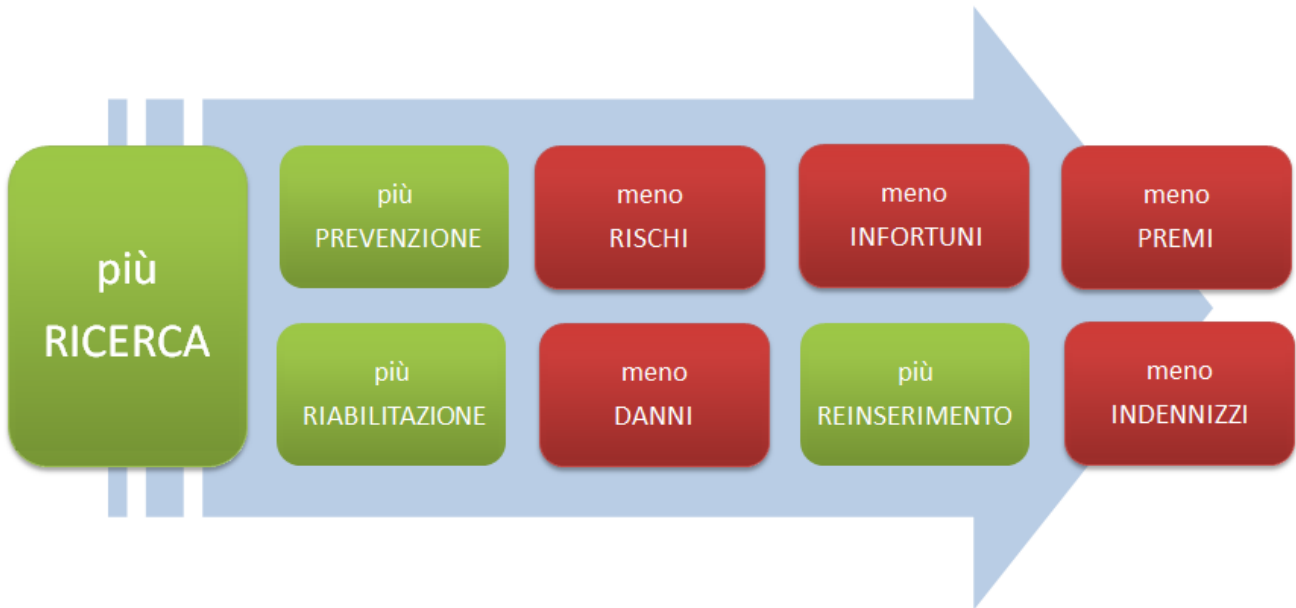
Inoltre, a seguito delle più recenti leggi di stabilità e di bilancio, l'Istituto ha ampliato la gestione del proprio patrimonio immobiliare all'edilizia scolastica, a opere di elevata utilità sociale, a opere di pubblica utilità e agli investimenti immobiliari nel settore termale e alberghiero termale.

Alla luce dell'ampliamento del suo mandato istituzionale, l'Inail sta reinterpretando la propria *mission* secondo le seguenti direttrici:

- da ente assicuratore unico a **promotore di un sistema a rete** e del Polo salute e sicurezza;
- da logica meramente indennitaria a **logica prevenzionale integrata** con la tutela assicurativa;
- da soggetto erogatore di prestazioni economiche a **garante della tutela integrata**;
- la **riabilitazione** ed il **reinserimento come asset strategici** per attivare il **circolo virtuoso**;
- **virtualizzazione** dell'attività e **multicanalità** come impulso alla riorganizzazione dei processi e della struttura.

L'Inail si pone, quindi, l'obiettivo di accelerare il superamento della mera logica assicurativa al fine di dare concretezza al principio della **tutela integrata e globale**, innescando dei circuiti virtuosi, con evidenti riflessi sul livello di tutela garantito ai lavoratori e sulla qualità del sistema produttivo (i lavoratori, le aziende e le loro associazioni rappresentative).

La tutela integrata e globale deve innescare le **nuove sequenze virtuose**:

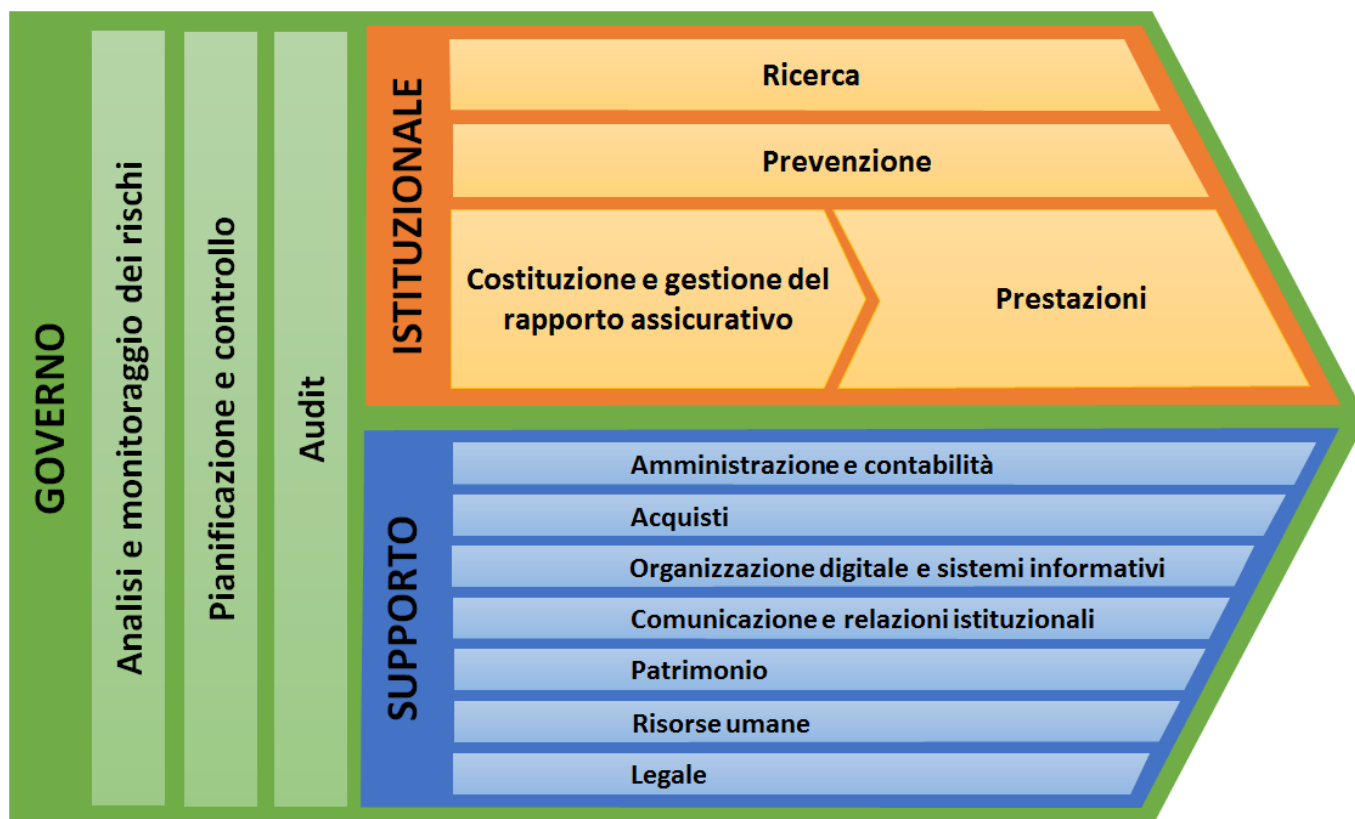


Entrambe le sequenze comportano **minori costi del lavoro** e **minori costi sociali**.

Gli obiettivi dell'Inail sono di:

- **ridurre** il fenomeno infortunistico e promuovere la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- **assicurare** i datori di lavoro e i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- **garantire** agli infortunati sul lavoro e ai tecnopatici le prestazioni sanitarie, protesiche ed economiche;
- **favorire** una celere riabilitazione a seguito di eventi infortunistici e di tecnopatie;
- **garantire** il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- **realizzare** attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza nonché in materia di "protesizzazione" e di forniture di ausili per gli assistiti.

Per illustrare, in sintesi, le attività dell'Istituto è stata utilizzata nell'ambito di questo Piano la "catena del valore"<sup>4</sup>, nella quale sono rappresentate le principali aree di attività dell'Inail sui tre livelli: istituzionale<sup>5</sup>, di governo e di supporto:



L'Inail infine:

- è *Focal point* italiano dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro; Centro di collaborazione e *Focal point* italiano per l'Organizzazione mondiale della sanità (Oms) in materia di sicurezza e salute negli ambienti di lavoro; Sede della segreteria dell'*International commission on occupational health* (Icoh); Centro nazionale per l'*International occupational safety and health information centre* (Cis) presso l'Ufficio internazionale del lavoro;
- fornisce assistenza al Ministero della salute, alle Regioni e alle Province autonome per l'elaborazione del Piano sanitario nazionale, dei Piani sanitari regionali e dei Piani nazionali e regionali della prevenzione, per il monitoraggio delle azioni poste in

<sup>4</sup> Modello sviluppato da Michael Porter, 1985.

<sup>5</sup> Nell'ambito dell'area istituzionale ricadono quattro missioni istituzionali: Ricerca e innovazione, Politiche per il lavoro, Politiche previdenziali e Tutela della salute.

essere nel campo della salute e sicurezza del lavoro e per la verifica del raggiungimento dei Livelli essenziali di assistenza (Lea) in materia;

- controlla, per conto del Ministero dello sviluppo economico, la conformità ai requisiti di sicurezza e salute di prodotti messi a disposizione dei lavoratori e, in qualità di Organismo notificato, rilascia attestazione di conformità alle direttive comunitarie Ped, Tped, Svp;
- collabora con gli enti assicuratori e gli istituti di ricerca di altri paesi, europei ed extraeuropei, e coopera con le principali organizzazioni internazionali che si occupano di sicurezza e salute negli ambienti di lavoro, come l'*International social security association* (Issa);
- gestisce il Sinp (Sistema informativo nazionale per la prevenzione), previsto dal decreto legislativo n. 81/2008, che ha la finalità di fornire dati utili per orientare, programmare, pianificare e valutare l'efficacia dell'attività di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, e per indirizzare le attività di vigilanza, attraverso l'utilizzo integrato delle informazioni disponibili negli attuali sistemi informativi.

### 1.1.1 Prestazioni per i lavoratori

L'Inail eroga prestazioni economiche, sanitarie, socio sanitarie e integrative ai lavoratori infortunati o tecnopatici, affetti cioè da malattia professionale.

Una delle caratteristiche sostanziali che differenziano l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dalle assicurazioni private è l'automaticità delle prestazioni; in virtù di tale principio, infatti, la tutela assicurativa comprende anche i casi in cui il datore di lavoro non abbia regolarmente versato il premio assicurativo.

Nel caso dei lavoratori autonomi il diritto alle prestazioni resta sospeso, per le sole prestazioni economiche, fino al versamento del premio dovuto; questo principio non si applica agli infortuni in ambito domestico, per i quali il diritto alle prestazioni decorre dal giorno successivo alla data del pagamento del premio.

Le prestazioni economiche sono:

- indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta;
- rendita diretta per inabilità permanente (per eventi antecedenti il 25 luglio 2000);
- indennizzo in capitale e in rendita per la menomazione della integrità psicofisica (danno biologico) e per le sue conseguenze patrimoniali (per eventi dal 25 luglio 2000);
- integrazione della rendita diretta per il periodo in cui il lavoratore è costretto ad assentarsi dal lavoro per il periodo delle cure o della ricaduta;

- prestazioni per infortuni in ambito domestico (rendita diretta, rendita a superstiti, assegno funerario, beneficio *una tantum*);
- rendita di passaggio per silicosi e asbestosi;
- rendita ai superstiti;
- assegno funerario;
- beneficio *una tantum* per i familiari dei lavoratori vittime di infortuni mortali;
- prestazione aggiuntiva alla rendita per le vittime dell'amianto;
- assegno per assistenza personale continuativa;
- speciale assegno continuativo mensile;
- rimborso spese di viaggio e soggiorno cure idrofangotermaali e soggiorni climatici;
- rimborso spese per l'acquisto di farmaci necessari al reinserimento socio lavorativo e al miglioramento dello stato psicofisico;
- prestazioni ai marittimi dichiarati temporaneamente inidonei alla navigazione in seguito a infortunio sul lavoro.

Le prestazioni sanitarie e socio sanitarie sono:

- accertamenti medico-legali ai fini dell'erogazione delle prestazioni economiche assicurative;
- prime cure ambulatoriali;
- prestazioni protesiche;
- prestazioni riabilitative;
- servizi e interventi per il reinserimento nella vita di relazione;
- interventi per il reinserimento lavorativo;
- esenzione ticket per prestazioni sanitarie e farmaceutiche.

Le prestazioni integrative sono:

- assegno di incollocabilità;
- erogazione integrativa di fine anno;
- brevetto e distintivo d'onore.

### 1.1.2 Prestazioni per i datori di lavoro

I servizi erogati ai datori di lavoro, concernenti la gestione del rapporto assicurativo sono:

- certificato di assicurazione e inquadramento assicurativo;
- certificato di variazione;
- certificato di cessazione;
- basi di calcolo e documentazione per l'autoliquidazione del premio annuale;
- concessione riduzione tasso medio di tariffa nei primi due anni di attività;
- concessione riduzione tasso medio di tariffa dopo i primi due anni di attività;
- dispensa denunce nuovo lavoro;
- autorizzazione all'accentramento delle posizioni assicurative;
- documento unico regolarità contributiva;
- rimborso premi;
- rateazione "ordinaria" legge n. 389/1989;
- autorizzazione alle case di *software* al tracciato del Libro unico del lavoro;
- autorizzazione alla vidimazione del Libro unico del lavoro con modalità di tenuta stampa *laser*;
- autorizzazione alla numerazione unitaria del Libro unico del lavoro;
- polizza contro gli infortuni domestici;
- certificato di assicurazione dell'equipaggio;
- vidimazioni stati paga;
- nulla osta per autorizzazione alla dismissione di bandiera.

### 1.1.3 Modalità di erogazione dei servizi

I servizi sono erogati dall'Istituto attraverso una rete multicanale integrata, sviluppata mediante un ampliamento delle modalità telematiche e telefoniche (accesso virtuale) e una razionalizzazione dei *front line* delle strutture Inail sul territorio (accesso fisico).

#### **Accesso virtuale**

Sono a disposizione degli utenti:

Servizi *online*: sportello virtuale dell'Inail. È raggiungibile dalla *home page* del portale istituzionale. Attraverso un unico punto di accesso, consente agli utenti di fruire dei servizi forniti esclusivamente in via telematica, così come previsto dal decreto del Presidente del consiglio dei ministri del 22 luglio 2011. A partire dall'11 aprile 2016 l'Inail assicura l'accesso ai propri servizi *online* anche tramite credenziali Spid (Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese); tale sistema consente l'accesso ai

servizi *online* della Pubblica amministrazione e delle aziende private accreditate dall’Agenzia per l’Italia digitale (Agid).

Servizi di consultazione:

- delle posizioni cliente/datore di lavoro;
- delle pratiche di infortunio e malattia professionale da parte dei patronati per i lavoratori che hanno conferito il mandato di patrocinio.

Servizi di inserimento, di trasmissione e di ricezione delle informazioni relative a:

- denuncia/comunicazione d’infortunio;
- denuncia malattia professionale;
- comunicazione nominativi dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- dichiarazione unità produttiva;
- comunicazione medico competente;
- certificati medici;
- denuncia di inizio, variazione e cessazione attività dell’azienda;
- interventi legati alla nuova polizza volontari ex art.12 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito dalla legge 11 agosto 2014, n. 114;
- interventi di patrocinio;
- verifica di impianti e macchinari;
- sconto sul premio ex art. 20 ed ex art. 24 decreto ministeriale del 12 dicembre 2000;
- riduzione del premio nel primo biennio di attività ex *lege* 27 dicembre 2013, n. 147;
- sconto sul contributo agricolo ex *lege* 24 dicembre 2007, n. 247;
- riduzione dei contributi agricoli ex *lege* n. 147/2013;
- iscrizione assicurazione contro gli infortuni domestici.

Il *Contact center* multicanale (Ccm) può essere contattato attraverso il numero telefonico 06 6001 e risponde a richieste di informazioni su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche.

L’interazione con gli operatori può avvenire anche attraverso il servizio *chat*, un sistema di messaggistica istantanea attivabile durante l’utilizzo dei Servizi *online* che consente agli utenti abilitati di ricevere assistenza nell’inserimento dei dati attraverso la condivisione del proprio *desktop* con gli operatori del Ccm.

“Inail in linea” è un servizio di supporto e assistenza specificatamente rivolto ai lavoratori infortunati, il cui certificato medico attesta una prognosi compresa fra 15 e 40 giorni. Gli operatori del Ccm, contattano il lavoratore infortunato “a domicilio”, utilizzando il numero di telefono indicato nel certificato medico, per aiutarlo ad affrontare i delicati momenti del dopo infortunio.

“SuperAble” è un *contact center* integrato della disabilità. Costituito da un portale di informazione e di documentazione e dal *call center* 800 810 810 che offre alle persone disabili un servizio gratuito di informazione *online* e di consulenza telefonica per abbattere le barriere della comunicazione e favorire il superamento dell’isolamento e dell’emarginazione sociale.

Infine il servizio “Inail risponde”, costituito dal servizio automatico per richieste di informazioni o chiarimenti sull’utilizzo dei Servizi *online* e su approfondimenti normativi e procedurali.

### **Accesso fisico**

Sul territorio l’Inail garantisce l’assistenza ai propri utenti attraverso due tipologie di strutture:

- le Direzioni territoriali, articolate in Sedi locali e Agenzie. Le Sedi locali forniscono servizi a datori di lavoro e lavoratori, le Agenzie sono punti consulenziali e presidi dedicati all’erogazione delle prestazioni sanitarie in favore dei lavoratori infortunati e/o affetti da malattia professionale;
- le Unità operative territoriali di certificazione, verifica e ricerca, erogano servizi a datori di lavoro e ad altri soggetti pubblici e privati.

Attraverso lo strumento telematico “Agenda appuntamenti”, l’utente può prenotare un appuntamento con la sede locale competente per materia e per territorio. L’utilizzo di tale strumento, da un lato, garantisce all’utenza la certezza del contatto e la riduzione dei tempi di attesa, dall’altro, consente alle sedi di razionalizzare le risorse e gestire in maniera strutturata e programmata i casi che richiedono il diretto intervento di funzionari di *back office*.

#### 1.1.4 Sistema di *governance*

Il decreto legge 28 gennaio 2019 n. 4 recante “Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019 n. 26, ha riformato il sistema di *governance* dell’Istituto, che si articola nei seguenti Organi per ciascuno dei quali si illustrano sinteticamente le principali funzioni:

- il **Presidente**, ha la rappresentanza legale dell’Istituto; convoca e presiede il Consiglio di amministrazione; può assistere alle sedute del Consiglio di indirizzo e vigilanza;



- il **Vice presidente**, è un componente del Consiglio di amministrazione, sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento e può svolgere tutte le funzioni ad esso delegate;
- il **Consiglio di amministrazione**, è un organo collegiale formato da 5 componenti, compresi il Presidente e il Vice presidente dell'Istituto. Predisporre i piani pluriennali, i criteri generali dei piani di investimento e disinvestimento, il bilancio preventivo e il conto consuntivo; approva i piani annuali nell'ambito della programmazione; delibera i piani d'impiego dei fondi disponibili e gli atti individuati nel regolamento interno di organizzazione e funzionamento; delibera il regolamento organico del personale, sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative del personale, nonché l'ordinamento dei servizi, la dotazione organica e i regolamenti concernenti l'Amministrazione e la contabilità, e i regolamenti di cui all'articolo 10 del decreto legge 30 dicembre 1987, n. 536, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 febbraio 1988, n. 48; trasmette trimestralmente al Consiglio di indirizzo e vigilanza una relazione sull'attività svolta con particolare riferimento al processo produttivo e al profilo finanziario, nonché qualsiasi altra relazione che venga richiesta dal Consiglio di indirizzo e vigilanza. Il Consiglio esercita, inoltre, ogni altra funzione che non sia compresa nella sfera di competenza degli altri organi dell'ente. Nomina, d'intesa con il Civ, i membri dell'Oiv;
- il **Consiglio di indirizzo e vigilanza** (Civ), organo collegiale di indirizzo strategico che definisce i programmi e individua le linee di indirizzo dell'Istituto, determina gli obiettivi strategici pluriennali, esercita le funzioni di vigilanza ai fini della realizzazione degli obiettivi e della corretta ed economica gestione delle risorse. In particolare, l'organo approva in via definitiva il bilancio preventivo, le relative variazioni, il conto consuntivo, i piani pluriennali e i criteri generali di investimento e disinvestimento ed emana le direttive di carattere generale relative all'attività dell'Ente;
- il **Direttore generale**, organo che ha la responsabilità complessiva della gestione dell'Ente, di cui sovrintende l'organizzazione, l'attività e il personale, assicurandone l'unità operativa e di indirizzo tecnico amministrativo, disponendo, tra l'altro, la proposta e l'esecuzione delle determinazioni presidenziali;
- il **Collegio dei sindaci**, che ha il ruolo di vigilare sull'osservanza della normativa generale e dei regolamenti propri dell'Istituto, svolgendo anche funzioni di revisione contabile.

Nell'Istituto opera, inoltre, il **Magistrato della Corte dei conti**, nominato dal Presidente della Corte stessa, che esercita un controllo continuativo sulla gestione.

Sono, altresì, presenti all'interno dell'Istituto:

- il **Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni** (Cug): ha il compito

di valorizzare le pari opportunità, il benessere organizzativo e vigilare su eventuali situazioni di discriminazione del personale;

- **l'Organismo indipendente di valutazione (Oiv):** sovrintende alla valutazione della performance, al monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema di valutazione e di quello della trasparenza e integrità dei controlli interni.

L'Inail è sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero dell'economia e delle finanze e del Ministero della salute.

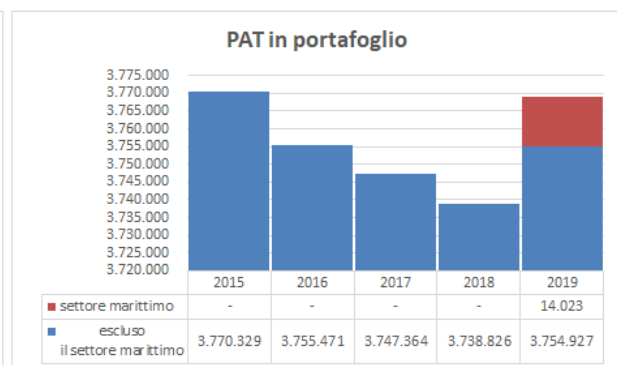
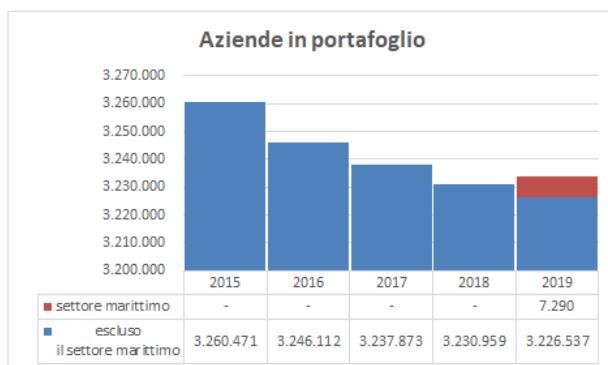
### 1.1.5 Amministrazione in cifre

I dati esposti di seguito sono, in massima parte, riportati nelle relazioni che, con periodicità trimestrale, vengono prodotte per monitorare l'andamento del processo produttivo e dei profili finanziari dell'Istituto. Va segnalato che tali dati possono non coincidere con quelli presenti in altre pubblicazioni dell'Istituto in ragione dei diversi criteri di estrazione o tempi di rilevazione.

I grafici delle pagine seguenti illustrano i dati riepilogativi, relativi all'ultimo quinquennio, del "portafoglio" dell'Istituto, dei carichi di lavoro ("grandezze") gestiti in connessione alle istanze dell'utenza esterna (datori di lavoro e consulenti, infortunati, tecnopatici e reddituari) e dei principali flussi di entrate e uscite.

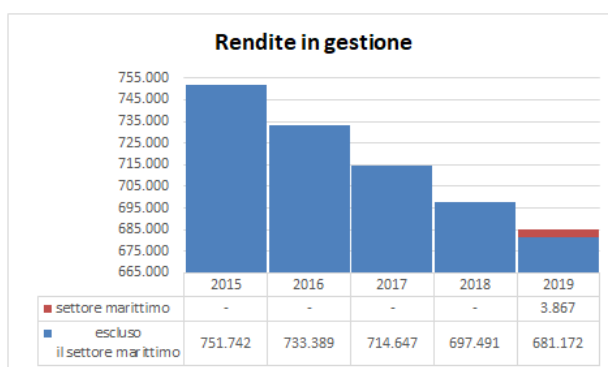
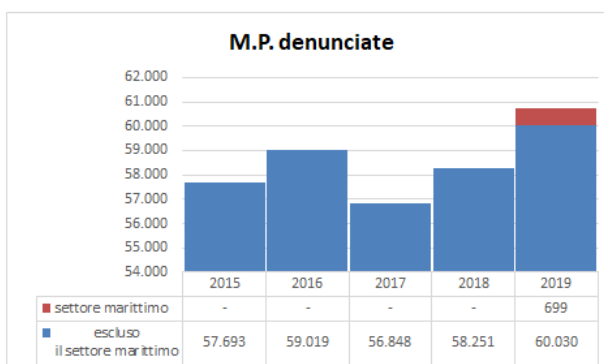
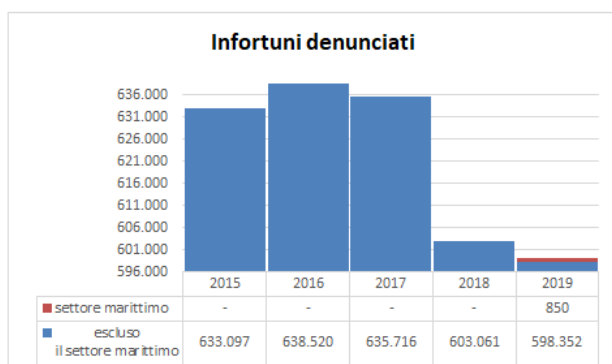
Si sottolinea che per l'anno 2019 - a seguito del rilascio in produzione della piattaforma "Enterprise data hub" che costituisce, in sostituzione del Data warehouse, il nuovo ambiente integrato per la fruizione dei dati a supporto dei sistemi decisionali - è possibile fornire evidenza anche dei dati di portafoglio del Settore marittimo.

### Portafoglio Aziende



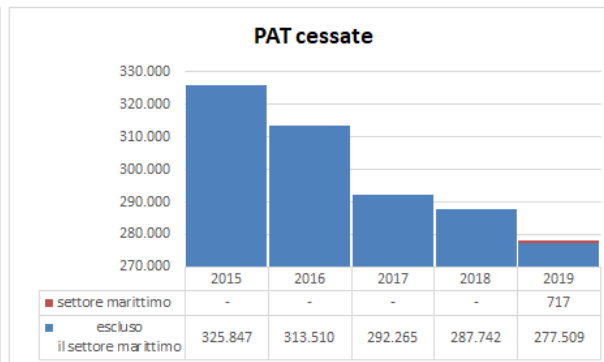
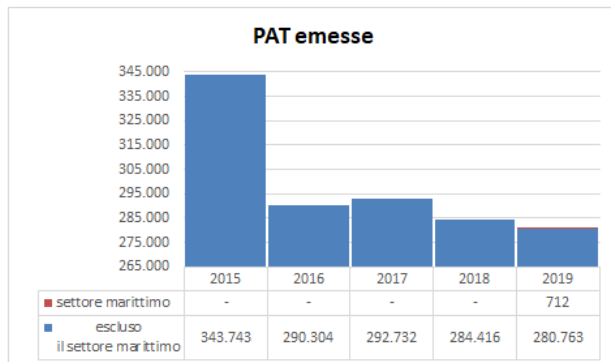
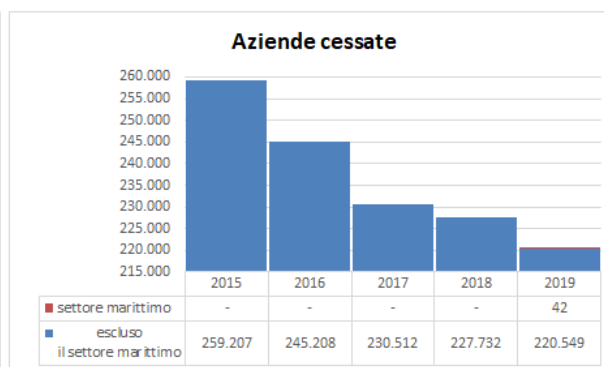
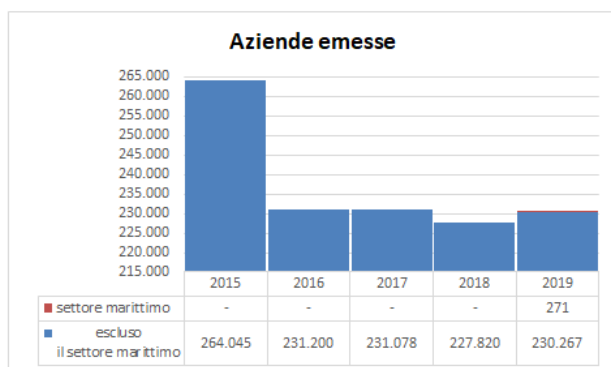
Fonte: EDH

## Portafoglio Prestazioni



Fonte: EDH

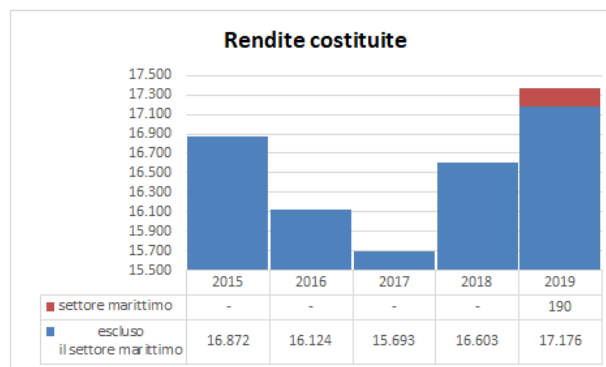
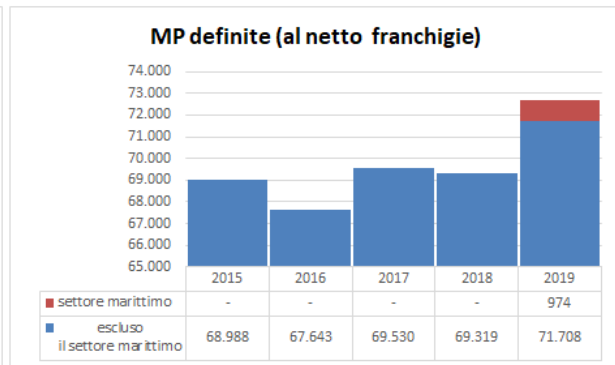
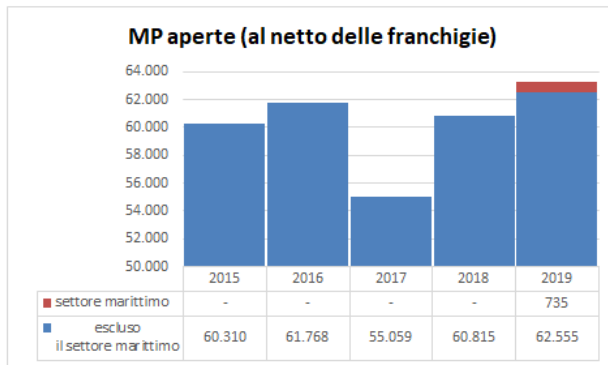
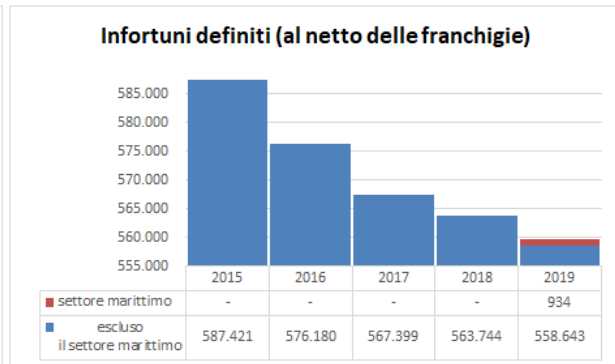
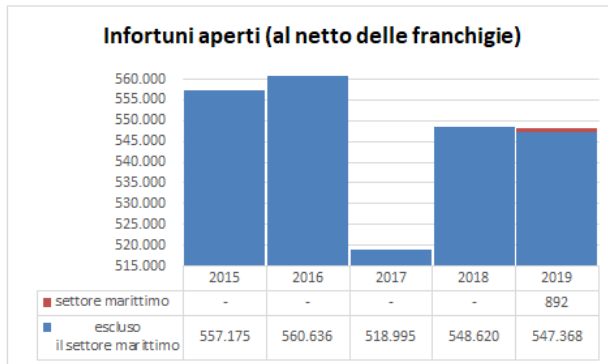
## Carichi di lavoro linea aziende



Fonte: EDH

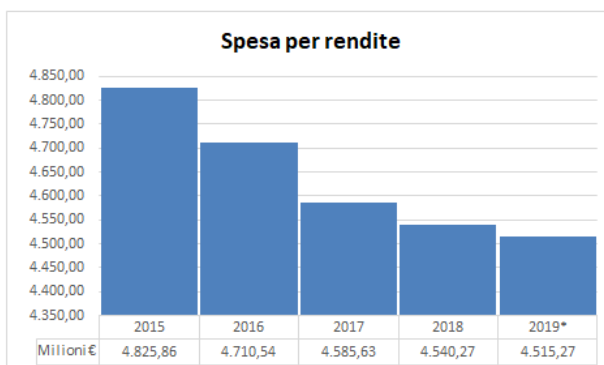
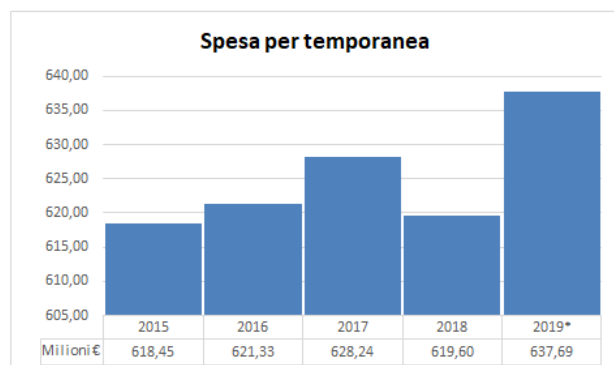
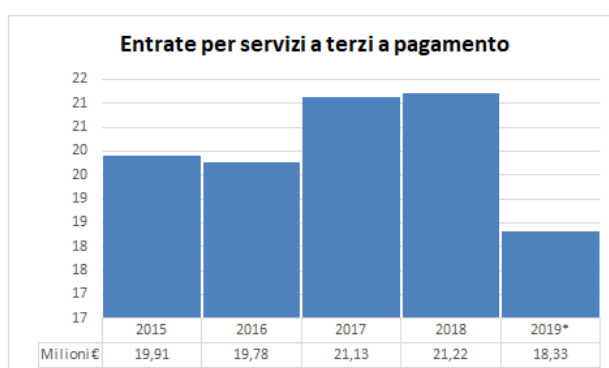
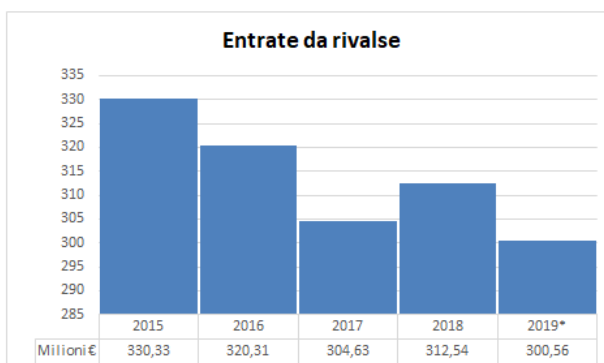
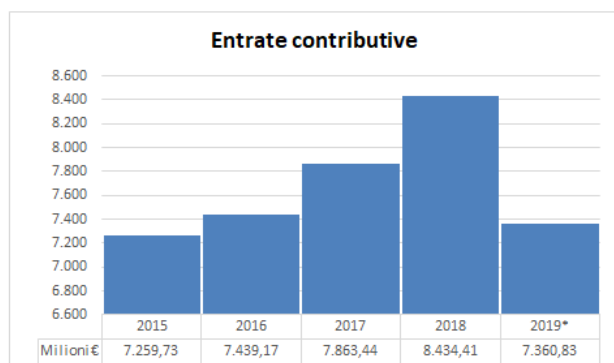
## Carichi di lavoro linea lavoratori

Per la linea "lavoratori" si riportano i dati relativi ai casi aperti (protocollati dopo la ricezione della denuncia) ed ai casi definiti (emissione del relativo provvedimento) al netto delle cd. "franchigie", ossia dei casi che comportano astensione dal lavoro di durata inferiore ai 3 giorni nonché il numero delle rendite costituite.



Fonte: EDH

## Flussi finanziari (entrate e uscite istituzionali).



Fonte: Contabilità  
\* dati provvisori

## 1.2 Analisi del contesto

La programmazione dell'Istituto ha tenuto conto delle aspettative degli *stakeholder* ed è stata condizionata dalla presenza di vincoli esterni e interni destinati ad influire sulla *performance* dell'Istituto.

I principali *stakeholder* dell'Istituto sono rappresentati dagli utenti destinatari dei servizi.

I loro bisogni trovano espressione già nella fase della pianificazione strategica considerato che nel Consiglio di indirizzo e vigilanza - organo di indirizzo strategico che determina gli obiettivi strategici pluriennali - sono rappresentati i datori di lavoro e i lavoratori.

Gli *stakeholder* si articolano nelle seguenti tipologie e relative categorie:

| SERVIZI PRIMARI                                     | UTENTI / STAKEHOLDER  |
|---|---|
| Rapporto assicurativo con le aziende                | Aziende / datori di lavoro, Consulenti del lavoro, Associazioni di categoria  |
| Prevenzione e sicurezza sul lavoro                  | Aziende / datori di lavoro, Consulenti del lavoro, Associazioni di categoria, PP.AA. (in particolare SSN), Scuole e Università, Operatori del settore |
| Prestazioni economiche                              | Infortunati, Affetti da malattia professionale, Disabili, Titolari di rendita, Superstiti, Patronati  |
| Prestazioni sanitarie                               | Infortunati, Affetti da malattia professionale, Disabili, Titolari di rendita, Patronati  |
| Riabilitazione e protesi                            | Infortunati, Affetti da malattia professionale, Disabili, Patronati   |
| Assistenza sociale e reinserimento socio-lavorativo | Infortunati, Affetti da malattia professionale, Disabili  |
| Ricerca e sperimentazione                           | PP.AA. (in particolare SSN), Comunità scientifica, Aziende, Persone giuridiche private nazionali e internazionali                                     |
| Controllo   | PP.AA. (in particolare SSN), Laboratori e Organismi di certificazione, Aziende, Privati cittadini (per impianti riscaldamento)                        |
| Consulenza e assistenza                             | PP.AA. (in particolare SSN), Organismi di certificazione, Aziende, Operatori del settore, Privati cittadini   |
| Alta formazione, Informazione e documentazione      | PP.AA. (in particolare SSN), Comunità scientifica, Aziende, Associazioni di categoria, Scuole e Università, Operatori del settore, Privati cittadini  |

### 1.2.1 Contesto esterno

Tra i fattori esterni che hanno condizionato la programmazione dell'Ente si sottolineano, sotto il profilo delle "opportunità", l'ampliamento del mandato istituzionale e della *mission* dell'Istituto.

Come già descritto nel paragrafo "Presentazione dell'Amministrazione", le innovazioni introdotte dal legislatore negli ultimi anni (d.lgs. n. 81/2008 e n. 106/2009, legge n. 122/2010, legge n.190/2014, legge n. 145/2018) hanno strutturalmente cambiato priorità, compiti e finalità dell'Inail, ponendolo quale unico garante - a livello nazionale e in una logica sinergica con i partner istituzionali pubblici e privati - della tutela globale e integrata dei lavoratori infortunati e tecnopatici, comprensiva degli interventi di ricerca, prevenzionali, curativi, indennitari, riabilitativi e di reinserimento socio-lavorativo.

Per quanto riguarda le "minacce", i limiti all'autonomia gestionale dell'Ente continuano a condizionare in maniera negativa le politiche dell'Istituto.

In un Ente assicuratore, infatti, il patrimonio concorre alla copertura delle riserve tecniche poste a garanzia del pagamento delle prestazioni economiche dovute ai lavoratori infortunati e tecnopatici.

Nel corso degli anni sono stati posti numerosi limiti, particolarmente in materia patrimoniale e di investimenti, all'autonomia gestionale dell'Ente, assicurata in via generale dalla legislazione di settore (art. 55 della legge n.88/1989).

A causa dei vincoli progressivamente introdotti dal legislatore, il patrimonio si è nel tempo trasformato **in gran parte** in liquidità giacente presso la Tesoreria unica e priva di rendimento - fatta salva la quota di proprietà immobiliari che non è stata interessata dai processi di dismissione - con conseguenti effetti negativi sull'equilibrio attuariale e riflessi sulla congruità della soglia di sicurezza delle riserve tecniche.

Altro limite è rappresentato dall'obbligo dell'Inail di effettuare investimenti a reddito entro il limite del sette per cento dei fondi disponibili (cioè eccedenti la normale liquidità di gestione). Ciò comporta sia l'esigenza di elaborare piani di investimento triennali sia che le relative risorse finanziarie devono essere autorizzate dai Ministeri vigilanti in termini di cassa (l'autorizzazione a prelevare dalla Tesoreria unica).

Inoltre, la discrezionalità dell'Istituto sulle tipologie di investimenti da realizzare resta molto limitata poiché le stesse sono definite in maniera puntuale e articolata da norme di legge e orientate ad investimenti pubblici.

## 1.2.2 Contesto interno

### **Organizzazione**

Come anticipato, l'evoluzione normativa e l'ampliamento dei compiti dell'Inail hanno comportato la necessità di adeguare di volta in volta l'organizzazione dell'Istituto per rispondere alle nuove esigenze. Si riportano di seguito alcune tappe fondamentali di questo percorso:

- nel 2013 è stato rivisto il modello organizzativo e l'assetto delle strutture centrali e territoriali, ponendo le basi per una "nuova" Inail capace di mettere in campo un modello di tutela globale (determina del Presidente n. 332/2013);
- nel 2015 è continuata la revisione dell'assetto organizzativo delle strutture centrali (determina del Presidente n. 297/2015) con l'introduzione di strutture dedicate alla pianificazione e monitoraggio, al coordinamento delle diverse aree (Comitati istituzionale, territoriale e strumentale) e alla comunicazione.

Il risultato di tale percorso ha comportato un assetto territoriale dell'Istituto che si articola in:

- Direzione generale;
- Direzioni regionali;
- Direzioni provinciali di Trento e Bolzano;
- Sede regionale di Aosta;

- Direzioni territoriali.

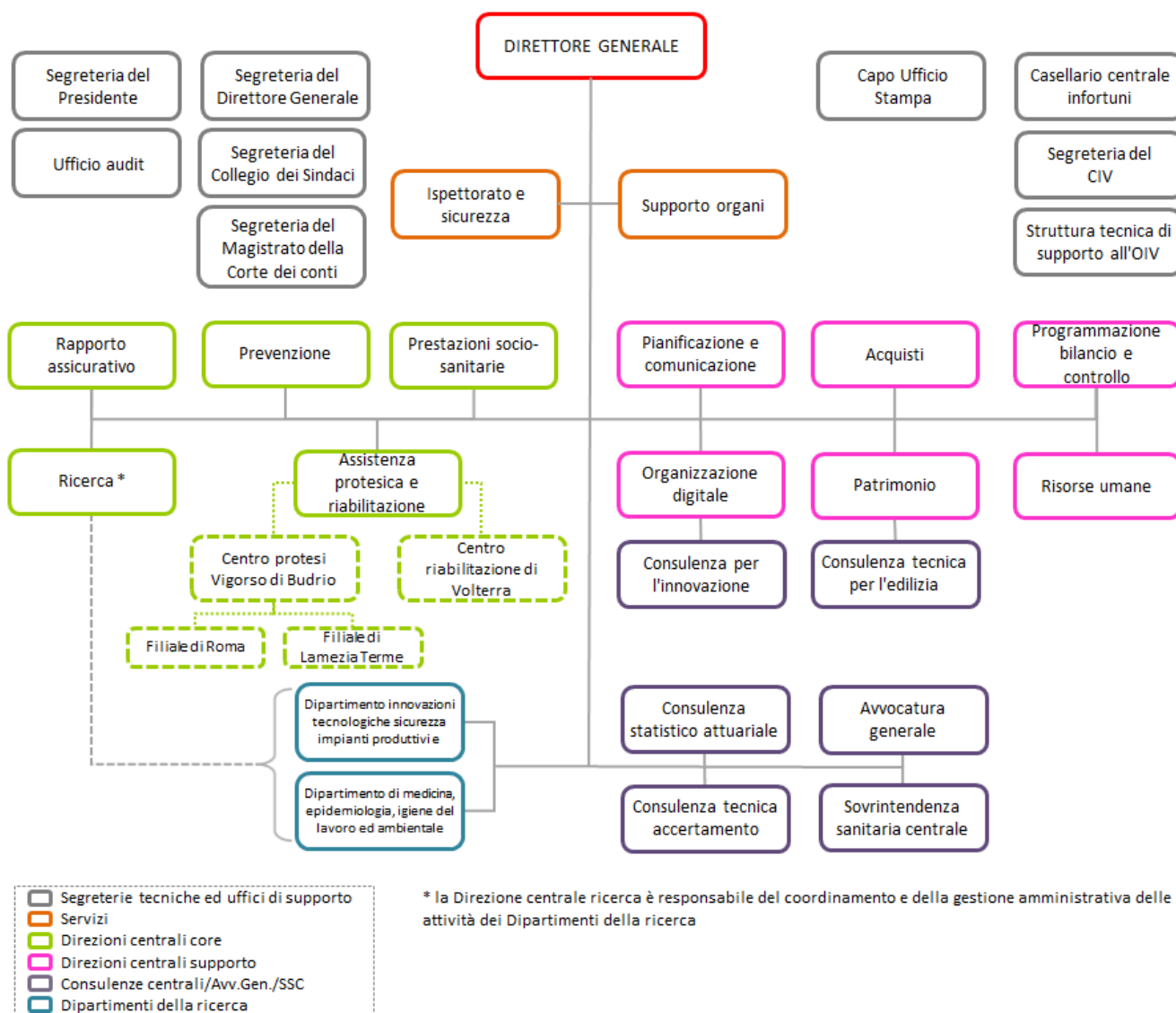
La Direzione generale svolge funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo, per l'attuazione delle direttive degli Organi. Svolge compiti di presidio e di gestione accentrata in ordine a determinate materie o funzioni.

La Direzione generale si articola al suo interno in:

- Direzioni centrali;
- Servizi;
- Dipartimenti di ricerca;
- Sovrintendenza sanitaria centrale;
- Avvocatura generale;
- Consulenze professionali centrali.



### DIREZIONE GENERALE



Le Direzioni regionali (n. 21) sono responsabili del governo del territorio di competenza e assicurano, per il tramite delle Direzioni territoriali, l'erogazione dei servizi istituzionali.

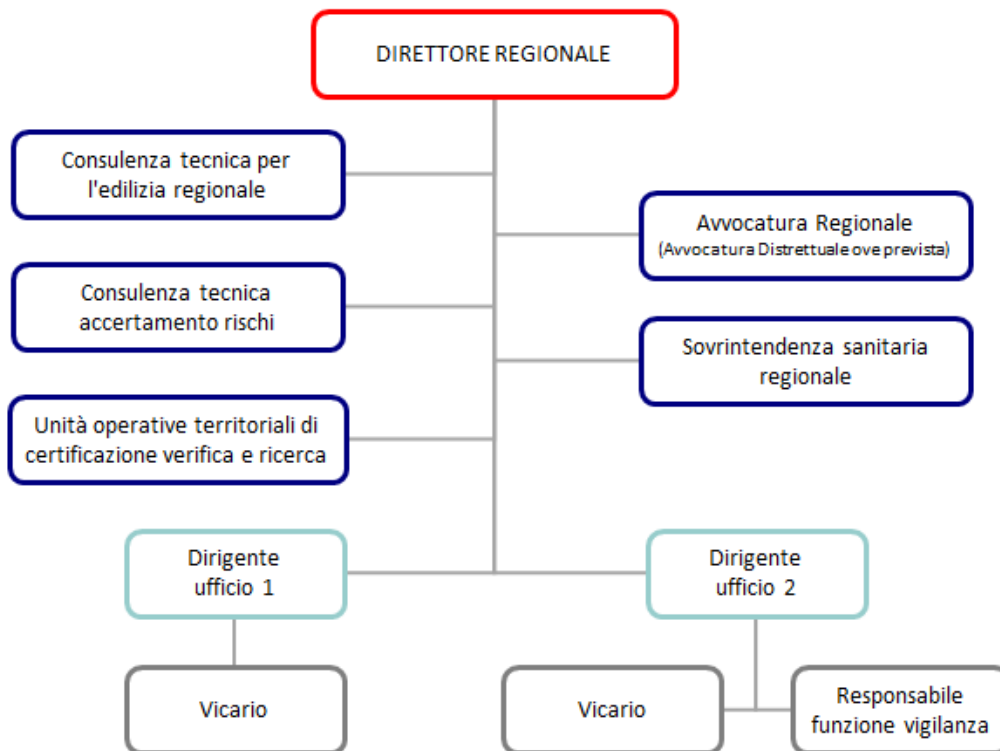
Le Direzioni regionali, suddivise in cinque tipologie in ragione delle dimensioni e del grado di complessità gestionale, si articolano in:

- Uffici;
- Sovrintendenze sanitarie regionali;
- Avvocature regionali e, ove presenti, Avvocature distrettuali;
- Consulenze professionali regionali;

- Unità operative territoriali di certificazione, verifica e ricerca;
- Direzioni territoriali.

Si riporta, a titolo esemplificativo, la struttura organizzativa di una Direzione regionale.

**DIREZIONE REGIONALE**



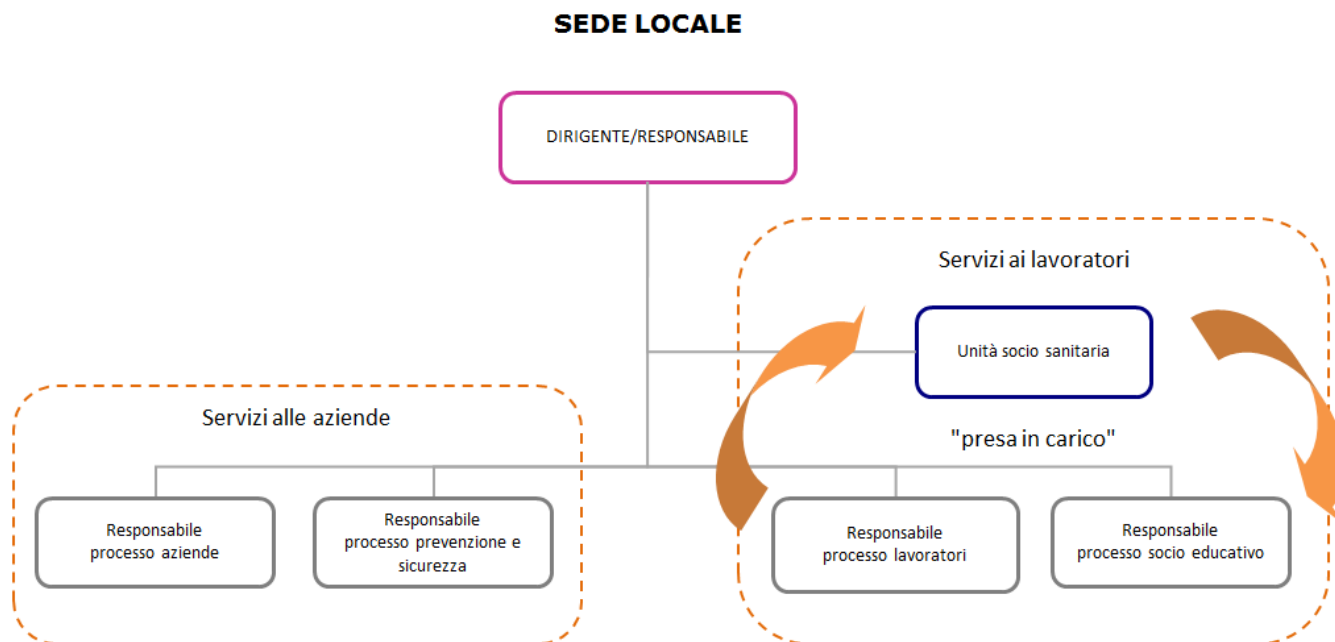
Il presidio del territorio è garantito dalle Direzioni territoriali (n. 78) che si articolano in Sedi locali (n. 186) e Agenzie (n. 43).

Le Direzioni territoriali garantiscono la gestione dell'attività assicurativa e la tutela nei confronti dei lavoratori, attraverso un "sistema integrato" di interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, di prestazioni sanitarie ed economiche e di reinserimento sociale e lavorativo.

Le Direzioni territoriali si suddividono in:

- Direzioni territoriali composte da un'unica Sede locale affidata alla responsabilità del Dirigente;
- Direzioni territoriali composte da una pluralità di Sedi locali che, oltre alla sede affidata alla responsabilità del Dirigente, comprendono anche Sedi affidate alla responsabilità di un funzionario che risponde al Direttore territoriale.

Si riporta, a titolo esemplificativo, la struttura organizzativa di una Sede locale.



All'interno dell'Istituto operano anche n. 120 ambulatori "prime cure" e n. 11 centri di fisiokinesiterapia attivi in 5 regioni.

## Personale

Il complesso del personale a tempo indeterminato che opera in Inail è pari, al 31 dicembre 2019, a 8.573 unità, molto diversificate nelle professionalità.

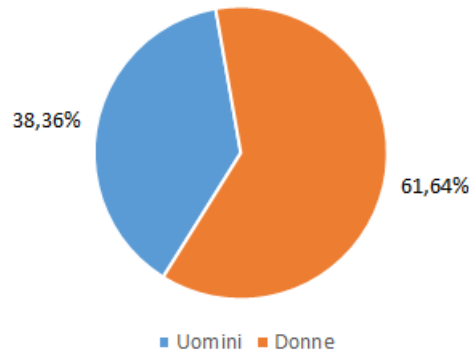
Di tali risorse, n. 7.587 (88,5%) costituiscono il personale a contratto Funzioni centrali (ex Epne) e n. 986 (11,5%) sono a contratto Ricerca.

La tabella illustra in dettaglio la consistenza e le diverse categorie del personale, suddiviso nelle componenti di genere, nel triennio 2017-2019.

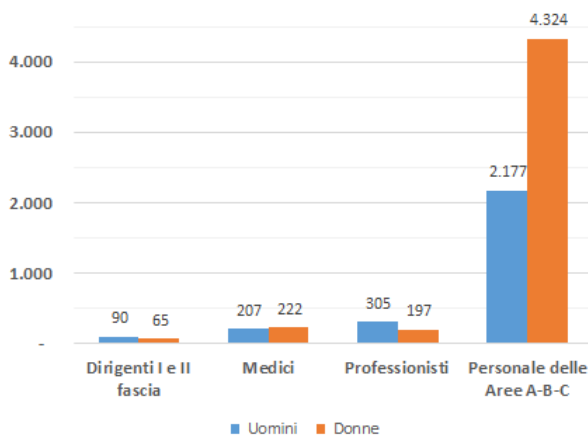
| CATEGORIA                                   | 2017         |              | 2018         |              | 2019         |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | Uomini       | Donne        | Uomini       | Donne        | Uomini       | Donne        |
| Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali | 90           | 64           | 87           | 64           | 90           | 65           |
| Medici                                      | 245          | 225          | 222          | 224          | 207          | 222          |
| Professionisti                              | 316          | 194          | 310          | 197          | 305          | 197          |
| Personale delle Aree A-B-C                  | 2.348        | 4.555        | 2.278        | 4.449        | 2.177        | 4.324        |
| Dirigenti I e II fascia - Ricerca           | 6            | 1            | 6            | 1            | 6            | 1            |
| Personale dei livelli I/III - Ricerca       | 208          | 144          | 205          | 142          | 202          | 139          |
| Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca     | 311          | 336          | 301          | 331          | 302          | 336          |
| <b>TOTALI</b>                               | <b>3.524</b> | <b>5.519</b> | <b>3.409</b> | <b>5.408</b> | <b>3.289</b> | <b>5.284</b> |
|   | <b>9.043</b> |              | <b>8.817</b> |              | <b>8.573</b> |              |

Fonte: HR

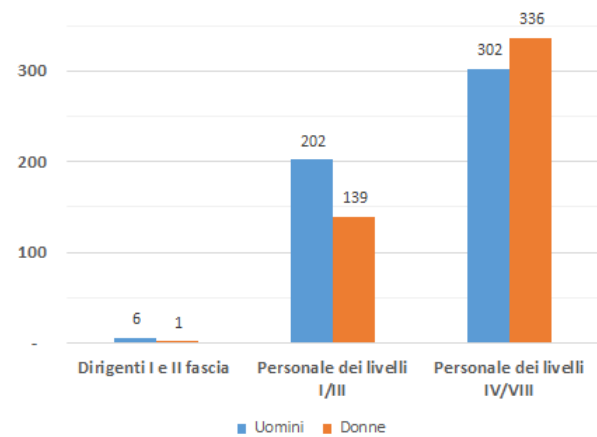
**Distribuzione del personale per genere**



**Personale funzioni centrali anno 2019**



**Personale contratto ricerca anno 2019**



Fonte: HR

Il confronto evidenzia come in Inail le donne rappresentino oltre il 61% del personale. Tale risultato è attribuibile esclusivamente al personale del comparto Epne in quanto nel Settore ricerca gli uomini rappresentano la maggioranza (51,72%).

Anche nel 2019 è proseguita, secondo un trend ormai consolidato, una consistente contrazione della forza; ciò trova motivazione negli effetti di disposizioni di legge e normative volte negli anni alla riduzione della spesa pubblica e concretizzate, per quanto riguarda le assunzioni nelle PP.AA., sia direttamente in una limitazione del *turnover*, sia indirettamente con diversi successivi interventi di riduzione delle dotazioni organiche degli enti.

Per completezza di informazione si evidenzia che nell'Istituto sono presenti anche le seguenti categorie di personale dipendente:

- con contratto privatistico: n. 211 metalmeccanici e n. 29 grafici;
- non titolare di un rapporto di lavoro subordinato: n. 795 medici a rapporto libero professionale.

## **Bilancio**

La programmazione degli obiettivi è stata effettuata in stretta coerenza con i contenuti della programmazione economico-finanziaria.

Il bilancio di previsione per l'esercizio 2020, articolato per missioni e programmi, è stato approvato dal Civ con delibera n. 1 dell'8 gennaio 2020. Le previsioni, elaborate a legislazione vigente, saranno adeguate in corso di esercizio sia alle norme contenute nella legge 27 dicembre 2019 n. 160 (legge di bilancio 2020), sia agli esiti dell'autoliquidazione dei premi 2019/2020, i cui dati saranno disponibili a partire dal mese di maggio 2020.

Nell'**allegato n. 1** è riportato il preventivo finanziario-gestionale che contiene la ripartizione delle entrate per titoli, macroaggregati e capitoli, mentre le uscite sono ripartite per missioni, programmi, macroaggregati e capitoli.

Per un maggior livello di dettaglio delle previsioni economico-finanziarie per l'anno 2020 si rinvia alla sezione "Amministrazione trasparente/Bilanci" del portale dell'Istituto.

**Swot analysis**

Il grafico sottostante visualizza l'analisi Swot: essa sintetizza la rilevazione delle informazioni di contesto esterno, in termini di minacce e opportunità, e la rilevazione di dati e di informazioni, attinenti il contesto interno, relativamente ad organizzazione, risorse strumentali ed economiche, risorse umane e salute finanziaria.



## 2. PROCESSO DI PIANIFICAZIONE/PROGRAMMAZIONE DELL'ISTITUTO

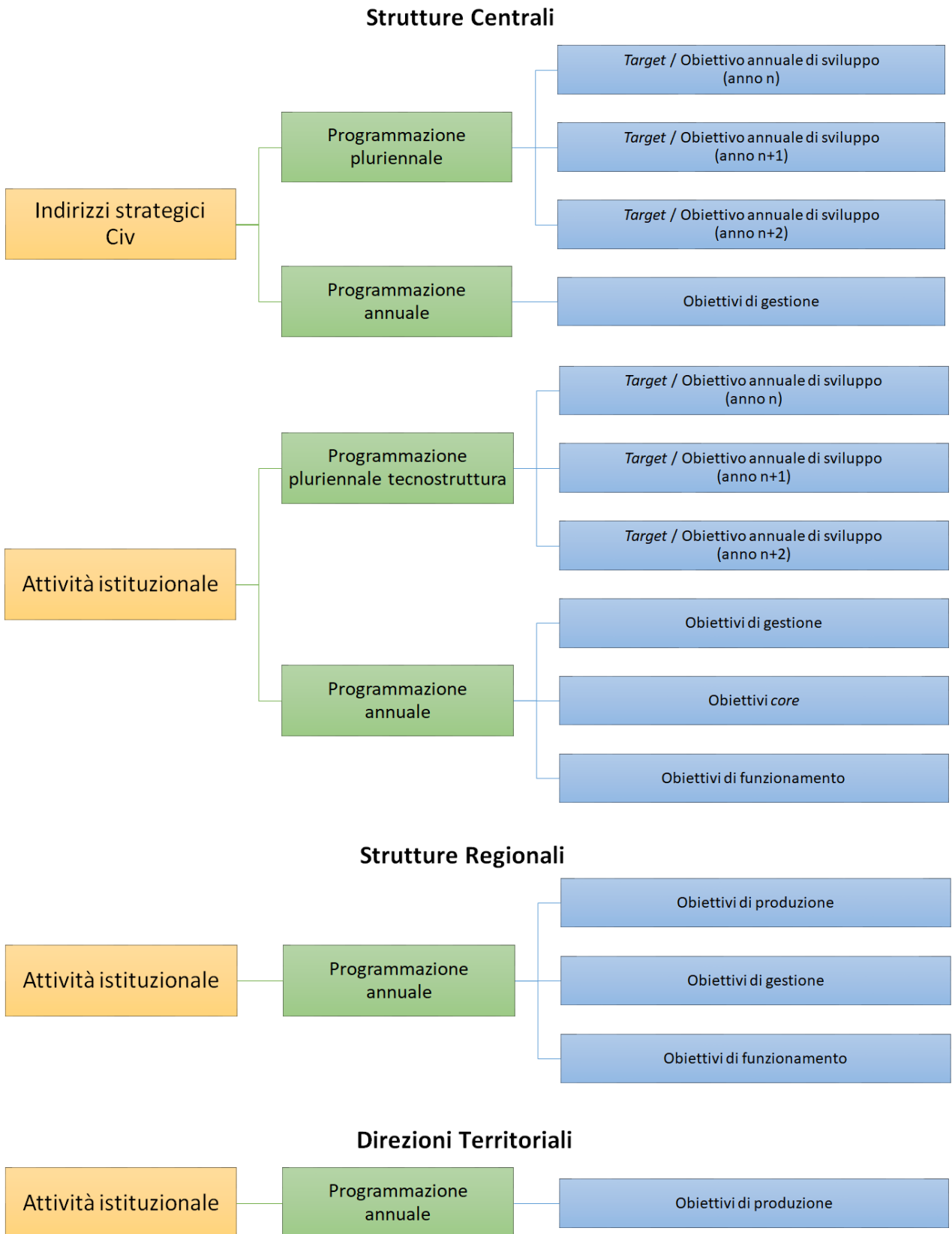
Ogni anno il processo di pianificazione/programmazione, basato sui principi della negoziazione e condivisione, prende avvio con l'adozione della Relazione programmatica da parte del Consiglio di indirizzo e vigilanza, contenente gli indirizzi strategici pluriennali a valere per il triennio successivo. Per il triennio 2020–2022 la Relazione programmatica è stata adottata con delibera del Civ n. 8 del 23 maggio 2019.

Successivamente all'adozione della Relazione programmatica è avviata la programmazione pluriennale nella quale le Strutture centrali declinano gli obiettivi pluriennali (articolati in *target* annuali coincidenti con i cd. obiettivi di sviluppo) che discendono direttamente dalle linee di indirizzo dell'Organo politico, eventualmente integrandoli con gli obiettivi (cd. obiettivi di Tecnostruttura) che, pur non discendendo dai predetti indirizzi, siano ritenuti particolarmente qualificanti sotto il profilo gestionale.

Gli obiettivi pluriennali dell'Istituto sono formalizzati nello specifico documento denominato "Programma direzionale annuale con proiezione pluriennale" (in cui si pone l'accento sul *target* da conseguire nell'anno immediatamente successivo). Per l'anno 2020 tale documento è stato adottato con determinazione del Presidente n. 295 dell'8 ottobre 2019.

Esso fornisce l'*input* per attivare la programmazione annuale nel corso della quale tutte le strutture programmano gli obiettivi di rispettiva competenza e, in particolare, le Strutture territoriali (Strutture regionali e Direzioni territoriali) negoziano i livelli di produzione attesi per l'anno successivo.

Nelle rappresentazioni seguenti sono evidenziate le tipologie di obiettivo programmate dalle Strutture centrali, le Strutture regionali e le Direzioni territoriali con l'evidenza del collegamento tra gli obiettivi pluriennali e annuali.





Per chiarezza espositiva si fornisce una sintetica descrizione delle tipologie di obiettivo esposte nei grafici.

### **Obiettivi pluriennali**

Gli obiettivi pluriennali, declinati dalle Strutture centrali, rappresentano le iniziative che rivestono valenza strategica per l'Istituto. Essi si articolano in *target* annuali coincidenti con i cd. obiettivi di sviluppo.

### **Obiettivi annuali**

#### ▪ **Obiettivi di sviluppo**

Gli obiettivi di sviluppo, declinati dalle strutture centrali, discendono direttamente dagli obiettivi pluriennali, secondo una relazione di tipo *top down*. Essi coincidono con i *target* annuali dell'obiettivo pluriennale;

#### ▪ **Obiettivi core e funzionamento**

Gli obiettivi *core* rappresentano l'insieme delle attività istituzionali delle strutture centrali; quelli di funzionamento ricomprendono le attività necessarie ad assicurare il funzionamento delle strutture centrali e regionali.

#### ▪ **Obiettivi di gestione**

Gli obiettivi di gestione rappresentano le iniziative programmate dalle strutture centrali dell'Istituto sulla base degli indirizzi strategici del Civ non traducibili in obiettivi pluriennali o iniziative delle Strutture centrali e regionali non direttamente associabili a tali indirizzi e non ricomprese nelle tipologie di obiettivi di produzione, *core* e funzionamento. Gli obiettivi di gestione definiti sulla base degli indirizzi del Civ rilevano ai fini della misurazione della *performance*.

#### ▪ **Obiettivi di produzione**

Gli obiettivi di produzione, propri delle Direzioni territoriali e delle Strutture regionali, sono volti a migliorare la qualità del servizio reso all'utenza esterna.

Contemporaneamente alla negoziazione degli obiettivi avviene la negoziazione delle correlate risorse economico-finanziarie.

Sulla base dei risultati della negoziazione è redatto il progetto del bilancio di previsione, articolato per missioni e programmi, che, per l'anno 2020, è stato approvato dal Consiglio di indirizzo e vigilanza con delibera n. 1 dell'8 gennaio 2020.

Una volta divenuto esecutivo, decorso il periodo di 60 giorni, senza che i Ministeri vigilanti abbiano formulato rilievi in ordine al provvedimento, esso costituisce l'atto di autorizzazione all'impiego delle risorse in esso individuate.

Successivamente all'adozione del presente Piano, il Direttore generale, con propria determinazione, attribuirà i *budget* (le risorse finanziarie) e gli obiettivi organizzativi ai Responsabili centrali e territoriali, che ne assumono la responsabilità.

## 3. PIANIFICAZIONE PLURIENNALE E ANNUALE

### 3.1 "Obiettivi specifici" dell'Amministrazione

Gli "obiettivi specifici", di durata pluriennale, sono ripartiti nelle missioni e nei programmi nei quali si articola il bilancio dell'Istituto (ad esclusione delle missioni cd. tecniche "Servizi per conto terzi e partite di giro" e "Fondi da ripartire").

Nel rinviare, per una loro compiuta descrizione, all'**allegato n. 2** (nel quale sono distinti gli obiettivi pluriennali 2020-2022 e gli obiettivi pluriennali "a scorrimento") si illustrano sinteticamente le attività più significative programmate dall'Istituto per l'anno 2020 ripartite per missione.

#### **Missione 1 - Politiche previdenziali**

Tra gli obiettivi della Missione 1 assume particolare rilievo il completamento della revisione della tariffa dei premi, previsto dall'articolo 3 del d.lgs. n. 38/2000 e dall'art. 1, comma 128, della legge n. 147/2013, operata distintamente per singola gestione assicurativa.

Con decreti interministeriali del 27 febbraio 2019 sono state approvate le nuove Tariffe dei premi delle gestioni Industria, Artigianato, Terziario e altre attività, dei premi speciali unitari degli artigiani e della gestione Navigazione.

Nel corso del 2020 è programmato l'aggiornamento delle tariffe dei premi delle restanti gestioni (premi speciali relativi alle polizze scuole, apparecchi Rx, sostanze radioattive, pescatori, frantoi, facchini nonché barrocciai, vetturini e ippotrasportatori e premi e contributi del settore Agricoltura).

Contemporaneamente, al fine di garantire la sostenibilità delle nuove tariffe in vigore dal 1° gennaio 2019, comunque sottoposte a revisione al termine del triennio di applicazione, l'Istituto opererà il costante monitoraggio dei conti e, nel caso in cui accerti un significativo decremento dell'andamento delle entrate, tale da compromettere l'equilibrio finanziario, economico e attuariale della gestione assicurativa, proporrà tempestivamente ai Ministeri vigilanti l'adozione di misure correttive.

A tal fine si procederà a completare l'adeguamento delle procedure di gestione del rapporto assicurativo e allo sviluppo dell'applicativo in grado di simulare in tempi rapidi l'intero flusso delle attività necessarie per il monitoraggio dell'andamento degli incassi per effetto delle nuove tariffe.

Tale procedura, a regime, costituirà lo strumento principale per gli aggiornamenti e le verifiche sullo stato di equilibrio della gestione assicurativa e sull'efficacia del sistema tariffario, alla luce del continuo mutare degli scenari economici nonché dei radicali

cambiamenti previsti nel mondo produttivo, con l'introduzione di nuove tecnologie che modificano radicalmente i processi produttivi e l'apporto della mano d'opera umana.

## **Missione 2 - Tutela della salute**

In tema di reinserimento lavorativo proseguiranno le iniziative dell'Istituto per finanziare le azioni progettuali elaborate dall'equipe multidisciplinare o proposte dai datori di lavoro aventi ad oggetto interventi di conservazione del posto di lavoro o la creazione di nuova occupazione, anche alla luce della possibilità, introdotta dall'art. 1, comma 533, della citata legge 30 dicembre 2018, n. 145, di rimborsare il datore di lavoro del 60% di quanto effettivamente corrisposto a titolo salariale o stipendiale al lavoratore disabile dal momento in cui le parti manifestano la volontà di attivare un progetto di reinserimento, fino alla sua realizzazione, per un periodo massimo di un anno.

Complementari alle attività in materia di reinserimento lavorativo, per quanto riguarda le politiche sanitarie, sono quelle volte ad estendere i livelli integrativi di assistenza a tutti gli aventi diritto mediante la stipula dei contratti con le singole strutture accreditate; in alcune regioni, infatti, i lavoratori infortunati e tecnopatici non possono ancora usufruire dei livelli integrativi di assistenza Inail per la mancata sottoscrizione delle convenzioni attuative e degli accordi contrattuali con le strutture private convenzionate.

Come noto, in forza del d.lgs. n. 81/2008 (così come modificato dal d.lgs. n. 106/2009) e dell'Accordo quadro del 2 febbraio 2012, l'Inail, avendo attribuito priorità alle prestazioni integrative riabilitative - che possono favorire la riduzione della durata dell'inabilità temporanea e dell'entità dei postumi invalidanti ai fini di un più efficace e rapido reinserimento sociale e lavorativo - ha sottoscritto con le singole regioni delle Convenzioni al fine di garantire l'erogazione tempestiva in favore di infortunati sul lavoro e tecnopatici, da parte di strutture sanitarie pubbliche e/o private accreditate, con oneri a proprio carico, delle prestazioni integrative riabilitative *extra-ospedaliere* necessarie al recupero dell'integrità psico-fisica.

Si precisa che, mentre i Lia (Livelli integrativi di assistenza) sono a carico dell'Istituto, le prestazioni ricomprese nei Lea (Livelli essenziali di assistenza) sono a carico del Servizio sanitario nazionale.

Il potenziamento dell'offerta protesica e riabilitativa effettuata da Strutture dell'Istituto avverrà attraverso l'ampliamento dei Punti di assistenza che fanno capo al Centro protesi di Vigorso di Budrio e la verifica della possibilità di procedere all'implementazione delle attività dei punti di assistenza già attivi sul territorio nazionale.

Proseguirà l'iter di attuazione del piano di sviluppo del Centro di riabilitazione motoria di Volterra, ivi compresa l'elaborazione di innovativi percorsi assistenziali, anche al fine di far evolvere il Crm in struttura di riferimento a livello nazionale per il recupero del gesto lavorativo.

### **Missione 3 - Politiche per il lavoro**

In materia di incentivi di sostegno alle imprese saranno garantite, anche nel triennio 2020-2022, le risorse per reiterare i bandi ISI (Incentivi di sostegno alle imprese), per i quali, a partire dal 2010 sono stati stanziati oltre 2,4 miliardi di euro a fondo perduto, da destinare alle imprese che investono in progetti finalizzati al miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro.

Sono previste le seguenti 6 tipologie di progetti finanziabili ricomprese, per la parte relativa agli stanziamenti, in 5 assi di finanziamento:

1. progetti di investimento (asse di finanziamento 1);
2. progetti per l'adozione di modelli organizzativi e di responsabilità sociale (asse di finanziamento 1);
3. progetti per la riduzione del rischio da movimentazione manuale di carichi (asse di finanziamento 2);
4. progetti di bonifica da materiali contenenti amianto (asse di finanziamento 3);
5. progetti per micro e piccole imprese operanti in specifici settori di attività (asse di finanziamento 4);
6. progetti per micro e piccole imprese operanti nel settore della produzione agricola primaria dei prodotti agricoli (asse di finanziamento 5).

Attraverso il finanziamento di tali progetti si perseguono due obiettivi: uno di carattere sociale e l'altro di carattere economico; il primo per una più completa realizzazione di un diritto dei lavoratori e l'altro per stimolare la produttività attraverso migliori condizioni di lavoro e la competizione commerciale tra imprese.

Sono previsti, altresì, interventi volti a semplificare l'iter procedurale al fine di favorire la partecipazione delle aziende agli avvisi pubblici e l'accesso ai finanziamenti.

Con riferimento alle attività di formazione per la prevenzione sono previste:

- l'elaborazione di interventi formativi destinati a figure prevenzionali quali: Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls), Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (Rsp);
- l'organizzazione e all'erogazione in ambito scolastico e accademico di corsi e iniziative di formazione finalizzati alla promozione della cultura della salute e sicurezza nei luoghi di studio, lavoro e vita quotidiana, in coerenza con il Piano nazionale di prevenzione (Pnp) 2014-2018 (attualmente in regime di proroga) del Ministero della salute, approvato in sede di Conferenza Stato-Regioni in data 13 novembre 2014.

Per quanto attiene allo svolgimento delle attività di informazione e di promozione della cultura della sicurezza sul lavoro, finalizzate a elevare i livelli di consapevolezza e conoscenza dei rischi nei luoghi di lavoro, le attività previste sono riferite a:

- implementazione di banche dati integrate, anche in relazione alla realizzazione del Sistema informativo integrato per la prevenzione (Sinp);
- attivazione di sinergie con i soggetti previsti dal d.lgs. n. 81/2008, e successive modificazioni, attraverso la predisposizione di accordi-quadro nazionali per la realizzazione di azioni di sistema a livello territoriale;
- messa a disposizione del *repository* per la raccolta degli strumenti tecnico-specialistici per la riduzione dei livelli di rischio, validati ai sensi del comma 3-ter dell'art. 28 del d.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni;
- l'avvio della riorganizzazione del patrimonio informativo dell'Istituto in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, compresi i risultati dell'attività di ricerca, per la rilevazione delle informazioni.

#### **Missione 4 - Ricerca e innovazione**

Proseguirà l'attuazione del Piano delle attività di ricerca 2019-2021 - adottato con delibera Civ n. 4 del 30 gennaio 2019 e approvato dal Ministero della salute - che ha recepito le novità introdotte in tema di semplificazione delle attività degli Enti pubblici di ricerca (d.lgs. n. 218 del 25 novembre 2016) e degli indirizzi del Ministero della salute (atto di indirizzo e coordinamento del 29 dicembre 2017).

Particolare attenzione nello sviluppo del piano, anche nel 2020, sarà rivolta alle attività di cosiddetta "Terza missione", cioè alle iniziative di trasferibilità dei risultati e dei prodotti delle attività di ricerca, ivi compreso il trasferimento tecnologico; quest'ultimo è da intendersi come sintesi delle diverse attività di diffusione e trasferimento dei risultati, nonché di valorizzazione della conoscenza al fine di favorire la crescita economica trasformando il *know how* prodotto dalla ricerca in conoscenza utile a scopi produttivi.

L'Istituto per concretizzare tale attività ha aderito nell'aprile 2018 al bando del Ministero dello sviluppo economico per l'attivazione di centri di competenza ad alta specializzazione, attraverso tre partenariati coordinati rispettivamente dal Politecnico di Milano, dalla Scuola superiore S. Anna di Pisa e dall'Università Sapienza di Roma. Dopo aver definito nel 2019 la struttura amministrativa e la *governance* dei soggetti gestori ("Made" per il progetto promosso dal Politecnico di Milano, "Artes 4.0" per il progetto promosso dalla Scuola superiore Sant'Anna e "Cyber 4.0" per il progetto promosso dall'Università Sapienza di Roma), il 2020 sarà caratterizzato dalla fase operativa, attraverso l'attivazione dei progetti di ricerca applicata e di trasferimento tecnologico.

L'Istituto sta valutando anche l'adesione al centro di competenza "Start 4.0", promosso dal Cnr in collaborazione con l'Università di Genova e la Fondazione Iit che svilupperà le proprie azioni riferendosi a tutte le possibili declinazioni della sicurezza (*Safety, Security* e *Cyber security*).

Nel 2020 proseguirà l'attività di sviluppo dell'applicativo Civa (rilasciato a metà del 2019) che consente la gestione informatizzata dei servizi di certificazione e verifica con il completamento dei servizi non ancora fruibili.

Proseguiranno le iniziative volte al consolidamento dei rapporti con Enti, Università e Organismi della comunità scientifica per la realizzazione di progetti di ricerca in *partnership*, attraverso lo strumento dei bandi "Bric" e le convenzioni stipulate per finalità di mutuo interesse.

## **Missione 5 - Servizi istituzionali e generali**

All'interno di tale missione assumono particolare rilievo le politiche per il personale, l'informatica e il patrimonio.

### **1) Politiche per il personale**

Particolare attenzione viene dedicata alla promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo.

In particolare, all'esito del monitoraggio della sperimentazione del progetto pilota di *smart working* avviato nel mese di dicembre 2018, verrà predisposta la disciplina regolamentare di dettaglio propedeutica all'estensione di tale nuova modalità lavorativa in tutte le strutture dell'Istituto.

È anche prevista l'entrata in vigore a regime del regolamento dell'Istituto sul telelavoro con il relativo monitoraggio della sua applicazione.

In coerenza con tali obiettivi è in corso di adozione, secondo le linee di indirizzo definite nella Direttiva n. 2/2019 della Presidenza del Consiglio dei ministri, il Piano triennale di azioni positive 2020 - 2022.

### **2) Politiche per l'informatica**

Saranno attuati interventi finalizzati a evolvere il modello operativo di erogazione dei servizi IT sia nei confronti delle strutture interne dell'Inail, sia verso altre Pubbliche amministrazioni, garantendo standard di qualità ed efficienza elevati e in linea con i migliori IT *service provider* della Pubblica amministrazione. Proseguiranno interventi finalizzati al miglioramento dell'offerta dei servizi di *business*, che abbiano caratteristiche di eccellenza orientati alla *customer experience*; sarà inoltre consolidata l'ottimizzazione del modello per le rilevazioni della *customer satisfaction* per i servizi erogati all'utenza.

Proseguiranno le attività di reingegnerizzazione dei processi istituzionali in ottica *user centric* e di evoluzione e ottimizzazione degli applicativi.

Sarà ampliata l'offerta dei servizi che saranno erogati in sinergia con le altre Pubbliche Amministrazioni, rafforzando le capacità di definire e promuovere modelli di condivisione delle relazioni e dei rapporti verso l'esterno. In tal senso, saranno adottati modelli e sistemi di gestione strutturata degli *asset* organizzativi, tecnologici e finanziari.

Per soddisfare tempestivamente le esigenze informative dell'Istituto saranno definite le modalità di acquisizione, gestione e condivisione del dato (*data strategy*), dell'utenza.

Obiettivo centrale sarà quello di rendere le strutture Inail (Direzioni centrali, Consulenze e strutture territoriali) autonome nella fruizione delle informazioni.

### 3) Politiche patrimoniali

Il patrimonio dell'Ente concorre alla copertura delle riserve tecniche poste a garanzia del pagamento delle prestazioni economiche dovute ai lavoratori infortunati e tecnopatici.

Proseguiranno gli investimenti immobiliari e mobiliari nel rispetto dei numerosi vincoli posti dal legislatore.

Tenuto conto del "Regolamento in materia di partecipazione a fondi comuni di investimento di tipo chiuso dedicato a *start up* societarie per l'utilizzazione industriale dei risultati della ricerca Inail", definitivamente approvato con determinazione del Presidente n. 31 del 18 gennaio 2018, proseguiranno le attività volte a verificare/individuare le diverse opportunità derivanti da forme di investimento previste dall'art. 1, commi 82 e 83, della legge n. 232/2016 e successive modificazioni.

Le attività di investimento immobiliare dell'Istituto sono finalizzate a dare attuazione al Programma triennale dei lavori pubblici 2019-2021 e al Piano triennale degli investimenti 2019-2021 e si distinguono in investimenti a reddito e investimenti di tipo istituzionale.

#### a) Investimenti a reddito in forma diretta e indiretta

Gli investimenti diretti saranno destinati ai seguenti *asset*:

- acquisto di immobili da destinare in locazione passiva alle Pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 8, comma 4, del d.l. n. 78/2010, convertito dalla legge n. 122/2010;
- iniziative di cui all'art. 18, comma 8, del d.l. n. 69/2013, convertito dalla legge n. 98/2013 per la costruzione di edifici scolastici innovativi, coordinato con le disposizioni inserite nella legge sulla "buona scuola" (legge n. 107/2015) e con l'art 1, comma 717, della legge n. 208/2015;
- iniziative di cui all'art.1, commi 677 e 678, della legge n. 205/2017, per la costruzione, nelle aree interne, di "scuole innovative" (legge di bilancio 2018);
- iniziative previste dall'art. 1, comma 85, della legge n. 232/2016, promosse dalle Regioni, per la costruzione di nuovi edifici scolastici;
- iniziative di cui all'art. 3 del d.lgs. n. 65, del 13 aprile 2017, per la realizzazione di Poli per l'infanzia;
- iniziative di elevata utilità sociale previste dall'art.1, comma 317, della legge n. 190 del 23 dicembre 2014;
- iniziative di cui all'art.1, comma 602, della legge n. 232 del 11 dicembre 2016 (legge di bilancio 2017), per la realizzazione di interventi urgenti di elevata



utilità sociale nel campo dell'edilizia sanitaria, anche con riferimento alle sinergie tra i Servizi sanitari regionali e l'Inail;

- iniziative di cui all'art. 1, comma 419, della legge n. 145 del 30 dicembre 2018 (legge di bilancio 2019) per la realizzazione di investimenti immobiliari nel settore termale e alberghiero termale, con esclusivo riferimento alle aree che presentino significative condizioni di crisi economico – industriale.

Relativamente agli investimenti in forma indiretta proseguiranno i versamenti per la sottoscrizione di quote dei fondi immobiliari gestiti dalla Società per azioni "Invimit Sgr S.p.A".

### **b) Investimenti istituzionali**

Tali investimenti si riferiscono a iniziative per l'acquisto di immobili da destinare a sedi dell'Istituto.

Gli investimenti saranno concentrati sulle acquisizioni necessarie ad attuare il piano di rilascio degli immobili Fip e riguardano, in particolare, Catanzaro (Direzione regionale Calabria e Sede di Catanzaro), Ancona (Direzione Regionale Marche e Sede di Ancona), Bologna (Direzione regionale Emilia Romagna e Sede di Bologna), Trento (Direzione provinciale), Palermo (Direzione regionale Sicilia e Sede di Palermo), Genova (Direzione regionale Liguria e Sede di Genova).

### **c) Investimenti mobiliari**

L'attività di gestione del patrimonio mobiliare riguarderà essenzialmente l'investimento in titoli di Stato al fine di mantenere il portafoglio titoli dell'Istituto pari al valore del *plafond* autorizzato di 1 miliardo di euro.

Nel corso del 2020 continuerà l'attività di investimento dell'Inail nel Fondo QuattroR per la ricapitalizzazione patrimoniale e il rafforzamento aziendale delle imprese italiane a cui l'Istituto partecipa, avendo sottoscritto nel mese di marzo 2017 quote per l'importo complessivo di € 200.000.000.

## 3.2 Obiettivi annuali

Come già rappresentato, nel corso della programmazione per l'anno 2020 le strutture hanno declinato una o più delle seguenti tipologie di obiettivi annuali:

- obiettivi di sviluppo, coincidenti con i *target* annuali degli obiettivi pluriennali (all. n. 2);
- obiettivi di tipo *core* e di funzionamento;
- obiettivi di gestione (all. n. 3);
- obiettivi di produzione (all. n. 4).



## 4. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

Ai sensi del Sistema di misurazione e valutazione della *performance* per l'anno 2020, aggiornato con determinazione del Presidente, munito dei poteri del Consiglio di amministrazione, n. 4 del 10 gennaio 2020, l'Inail misura e valuta la *performance*:

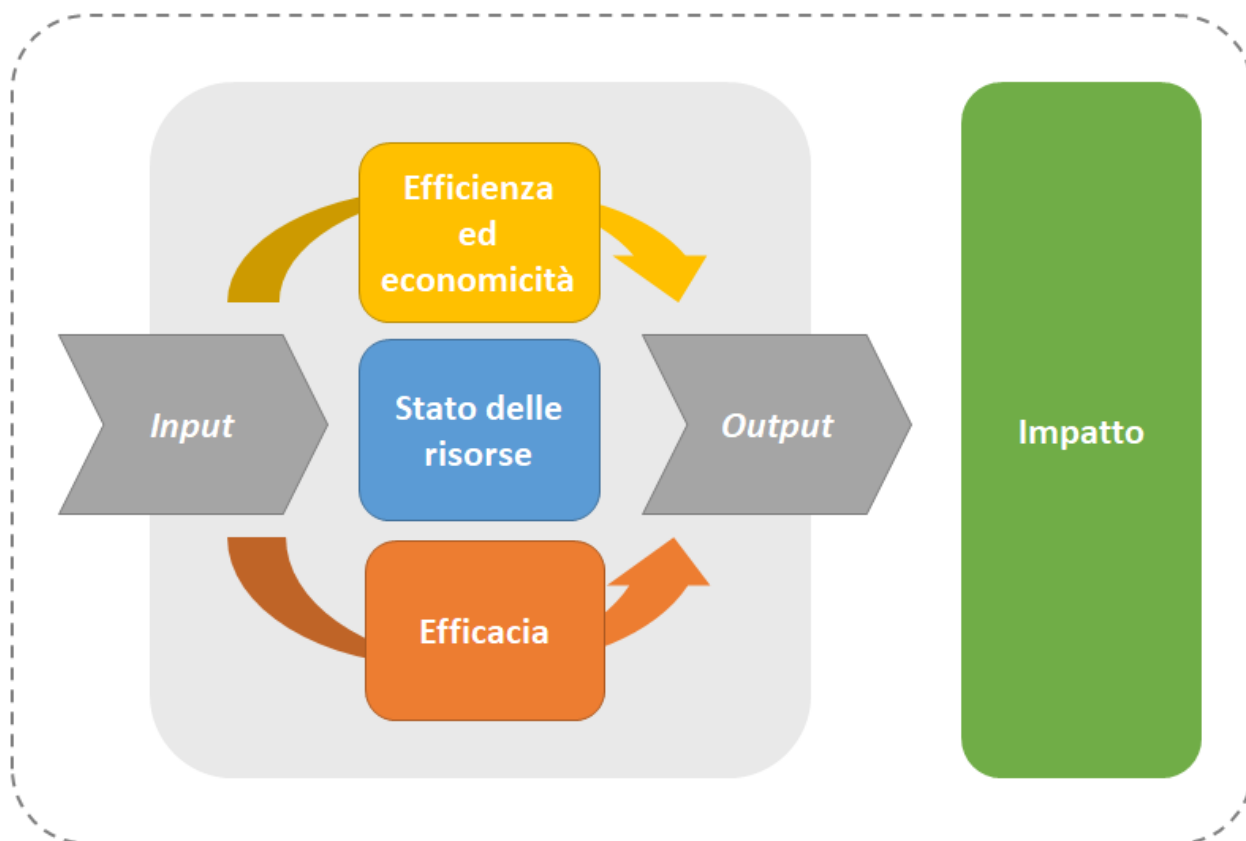
- dell'Istituto nel suo complesso;
- delle Direzioni territoriali;
- delle Strutture regionali;
- delle Strutture centrali.

Negli **allegati nn. 8 e 9** sono descritti gli algoritmi di calcolo degli indicatori attraverso i quali si misura la *performance* dell'Istituto (all. n. 8) e delle strutture (all. n. 9).

### 4.1 *Performance* dell'Istituto nel suo complesso

La *performance* dell'Istituto nel suo complesso è misurata attraverso specifici indicatori, appartenenti alle seguenti quattro tipologie:

- stato di salute;
- efficienza ed economicità;
- efficacia;
- impatto.



Lo **stato di salute**, che costituisce il presupposto/vincolo della programmazione, misura il livello di salute dell'Amministrazione.

| Stato di salute                            |  |      |          |          |
|--|--|------|----------|----------|
| Obiettivo                                  | Indicatore   | Peso | Baseline | Target   |
| Migliorare la salute organizzativa         | <i>Customer satisfaction</i> interna   | 12   | 2,79     | ≥ 2,70   |
|  | Rapporto del personale delle Strutture territoriali rispetto al totale del personale   | 4    | 0,80     | > 0,80   |
|  | Tasso di assenza dal servizio  | 2    | 20,97    | < 20,97  |
|  | Tasso di infortunio  | 2    | 0,02     | < 0,02   |
| Migliorare la salute professionale         | Percentuale di dipendenti con lauree tecnico-scientifiche/economiche/area medica   | 6    | 24,35%   | > 24,35  |
|  | Rapporto tra professionalità avanzate e dotazione organica   | 14   | 0,83     | > 0,83   |
| Migliorare la salute di genere             | Percentuale di donne presenti nell'organizzazione  | 2    | 61,64%   | < 61,64% |
|  | Percentuale di donne in ruoli apicali  | 3    | 40,74%   | > 40,74% |
| Migliorare la salute relazionale           | Quantità di utenti/ <i>stakeholder</i> coinvolti nel processo di valutazione   | 2    | 23.791   | > 23.791 |
|  | <i>Customer satisfaction</i> esterna   | 8    | 3,57     | ≥ 3,35   |
| Migliorare la salute etica                 | Percentuale di processi oggetto di valutazione del rischio   | 2    | 95,22%   | ≥ 97%    |
|  | Percentuale di dirigenti oggetto di rotazione degli incarichi  | 3    | 9%       | > 9%     |
| Migliorare la salute digitale              | Percentuale di servizi digitalizzati   | 16   | 97,57%   | > 98%    |
|  | Numero di anomalie e malfunzionamenti  | 4    | 23.346   | < 23.346 |
| Migliorare la salute economico-finanziaria | Autonomia finanziaria<br>(Rapporto tra entrate correnti al netto dei trasferimenti ed entrate correnti)  | 4    | 0,88     | > 0,88   |
|  | Autonomia contributiva<br>(Rapporto tra entrate contributive ed entrate correnti)  | 4    | 0,81     | > 0,81   |
|  | Riscossione delle entrate contributive, comprese sanzioni civili<br>(Rapporto tra entrate contributive riscosse ed entrate contributive accertate) | 2    | 0,89     | > 0,89   |
|  | Velocità dei pagamenti<br>(Rapporto tra pagamenti per spese correnti di competenza e impegni per spese correnti di competenza)                     | 2    | 0,90     | > 0,90   |
|  | Capacità finanziaria corrente<br>(Rapporto tra entrate correnti totali accertate e spese correnti totali impegnate)                                | 2    | 1,37     | < 1,37   |
|  | Capacità finanziaria totale<br>(Rapporto tra entrate totali accertate e spese totali impegnate)  | 2    | 1,19     | < 1,19   |
|  | Autocopertura delle spese istituzionali<br>(Rapporto tra entrate contributive accertate e spese per prestazioni istituzionali impegnate)           | 4    | 1,45     | < 1,45   |

L'**efficienza**, data dal rapporto tra le risorse utilizzate e l'*output* realizzato, l'**economicità**, espressione del costo di erogazione dei servizi, e l'**efficacia**, ossia l'adeguatezza dell'*output* realizzato rispetto ai bisogni e alle aspettative degli utenti (interni ed esterni), costituiscono il nucleo centrale della *performance* organizzativa.

| Efficienza ed Economicità   |  |           |             |
|---|--|-----------|-------------|
| Obiettivo   | Indicatore   | Baseline  | Target      |
| Migliorare l'efficienza del processo Aziende                                    | Tempo medio di emissione del certificato assicurativo                                    | 3,69 gg.  | ≤ 4,89 gg.  |
|   | Tempo medio di emissione del provvedimento di variazione ditta                           | 3,98 gg.  | ≤ 5,42 gg.  |
|   | Tempo medio di emissione del provvedimento di cessazione ditta                           | 2,59 gg.  | ≤ 4,06 gg.  |
|   | Tempo medio di validazione contabile dei provvedimenti di competenza della linea aziende | 3,87 gg.  | ≤ 4,16 gg.  |
| Migliorare l'efficienza del processo Lavoratori                                 | Tempo medio di definizione degli infortuni   | 11,17 gg. | ≤ 11,94 gg. |
|   | Tempo medio di costituzione delle rendite dirette normali da infortunio                  | 12,47 gg. | ≤ 17,34 gg. |
|   | Tempo medio di costituzione delle rendite dirette normali da malattia professionale      | 91,5 gg.  | ≤ 99,55 gg. |
|   | Tempo medio di costituzione delle rendite a superstiti                                   | 52,85 gg. | ≤ 65,16 gg. |
|   | Tempo medio di costituzione delle rendite a superstiti ex dirette                        | 28,97 gg. | ≤ 31,76 gg. |
| Migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi omologativi e certificativi | Numero di sopralluoghi-ispezioni <i>pro-capite</i>                                       | 483,87    | ≥ 385,97    |
| Migliorare l'economicità del processo Aziende                                   | Rapporto tra costo del personale dell'area Aziende e portafoglio Aziende                 | 213,50 €  | < 213,50 €  |
| Migliorare l'economicità del processo Lavoratori                                | Rapporto tra costo del personale dell'area Lavoratori e portafoglio Lavoratori           | 388,35 €  | < 388,35 €  |
| Migliorare l'economicità dell'attività formativa                                | Costo medio della giornata di formazione   | 21,10 €   | < 21,10 €   |

| Efficacia  |  |          |          |
|--|--|----------|----------|
| Obiettivo  | Indicatore   | Baseline | Target   |
| Migliorare l'efficacia del processo Aziende                        | Percentuale delle emissioni PAT effettuate in 20 gg.   | 99,28%   | ≥ 97,37% |
|  | Percentuale di variazioni ditte effettuate entro un tempo massimo di 20 gg.  | 98,62%   | ≥ 95,64% |
|  | Percentuale delle variazioni PAT (escluse anagrafiche) effettuate in 20 gg.  | 98,18%   | ≥ 95,65% |
|  | Percentuale delle cessazioni PAT effettuate in 20 gg.  | 99,57%   | ≥ 96,63% |
|  | Percentuale di cessazioni ditte effettuate entro un termine massimo di 20 gg.  | 99,68%   | ≥ 97,9%  |
|  | Percentuale di incassi scartati/sospesi  | 59,98%   | ≥ 58,4%  |
|  | Percentuale di lavorazioni art.28  | 61,72%   | ≥ 59,35% |
|  | Percentuale delle sistemazioni delle situazioni contributive debiti/crediti  | 79,35%   | ≥ 75,26% |
|  | Percentuale di aziende irregolari rispetto alle aziende ispezionate  | 89,37%   | ≥ 85,82% |
| Migliorare l'efficacia del processo Lavoratori                     | Percentuale delle definizioni infortuni effettuate entro un massimo di 25 gg.  | 90,73%   | ≥ 87,63% |
|  | Percentuale di indennizzi in capitale per infortuni effettuati in un tempo massimo di 100 gg.  | 97,86%   | ≥ 92,4%  |
|  | Percentuale di indennizzi in capitale per malattie professionali non tabellate effettuati in un tempo massimo di 120 gg.                 | 90,17%   | ≥ 84,22% |
|  | Percentuale di indennizzi in capitale per malattie professionali tabellate effettuati in un tempo massimo di 100 gg.                     | 91,2%    | ≥ 82,84% |
|  | Percentuale delle costituzioni rendite a superstiti ex dirette effettuate in un tempo massimo di 80 gg.                                  | 93,75%   | ≥ 88,26% |
|  | Percentuale delle costituzioni rendite a superstiti effettuate in un tempo massimo di 100 gg.  | 91,56%   | ≥ 84,87% |
|  | Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da infortunio effettuate in un tempo massimo di 80 gg.                            | 96,97%   | ≥ 91,67% |
|  | Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da malattie professionali tabellate effettuate in un tempo massimo di 100 gg.     | 89,52%   | ≥ 81,76% |
|  | Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da malattie professionali non tabellate effettuate in un tempo massimo di 120 gg. | 90,2%    | ≥ 83,24% |
| Percentuale di incassi da rivalse rispetto all'importo programmato | 116,02%  | ≥ 100%   |          |

L'**impatto** costituisce l'effetto generato da una politica o un servizio sui destinatari diretti o indiretti.

| Impatto                                    |  |      |            |              |
|--|--|------|------------|--------------|
| Obiettivo                                  | Indicatore   | Peso | Baseline   | Target       |
| Sviluppare la digitalizzazione dei servizi | Numero dei login al Portale  | 50   | 30.706.998 | > 30.706.998 |
|  | Percentuale di richieste pervenute in forma elettronica rispetto al totale delle richieste pervenute | 50   | 95,95%     | ≥ 98%        |

## 4.2 Performance delle Direzioni territoriali

La misurazione e valutazione della *performance* delle Direzioni territoriali ha ad oggetto, con pesi distinti, gli elementi indicati di seguito:

- obiettivi di produzione;
- obiettivo di *customer satisfaction* esterna.

Nell'**allegato n. 5** sono riportati per ciascuna Sede locale:

- gli obiettivi di produzione;
- gli indicatori attraverso i quali si misura il conseguimento dell'obiettivo;
- la cd. *baseline*, cioè il valore di partenza;
- il *target* per l'anno 2020.

## 4.3 Performance delle Strutture regionali

La *performance* delle Strutture regionali ha ad oggetto, con pesi distinti, gli elementi indicati di seguito:

- obiettivi propri di ciascuna Struttura regionale (funzionamento e produzione);
- obiettivi di produzione delle Direzioni territoriali aggregati a livello regionale;
- obiettivo di *customer satisfaction* esterna;
- obiettivo di *customer satisfaction* interna.

Nell'**allegato n. 6** sono riportati per ciascuna Struttura regionale:

- gli obiettivi propri di ciascuna Struttura;
- gli obiettivi di produzione delle Direzioni territoriali aggregati a livello regionale;

- gli indicatori attraverso i quali si misura il conseguimento dell'obiettivo;
- la cd. *baseline*, cioè il valore di partenza;
- il *target* per l'anno 2020.

#### 4.4 *Performance* delle Strutture centrali

La *performance* delle Strutture centrali ha ad oggetto, con pesi distinti, gli elementi indicati di seguito:

- obiettivi propri di ciascuna Struttura (*core* e funzionamento);
- obiettivi comuni alle Strutture centrali (obiettivi di sviluppo e gestione discendenti dagli indirizzi Civ);
- obiettivi delle Direzioni territoriali e regionali aggregati a livello nazionale;
- obiettivo di *customer satisfaction* esterna;
- obiettivo di *customer satisfaction* interna.

Nell'**allegato n. 7** sono riportati gli obiettivi di *performance* delle Strutture centrali.

#### 4.5 Obiettivi di *customer satisfaction*

In coerenza con la vigente normativa (art. 8, comma 1, lett. c) ed e), art. 19-*bis*, c. 1, del d.lgs. n. 150/2009 e successive modificazioni) e le "Linee guida sulla valutazione partecipativa delle amministrazioni pubbliche" rilasciate dal Dipartimento della funzione pubblica alla fine del mese di novembre 2019, gli utenti esterni e interni partecipano alla misurazione della *performance* organizzativa.

Lo strumento utilizzato a tal fine consiste nella rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza mediante indagini annuali di *customer satisfaction* che consentono la misurazione della dimensione di *performance* relativa all'efficacia qualitativa percepita.

##### 4.5.1 *Customer satisfaction* esterna

Le indagini di *customer satisfaction* esterna concorrono alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Istituto nel suo complesso e di tutte le Strutture (Strutture centrali, Strutture regionali e Direzioni territoriali).

Il *target*, unico per tutte le Strutture, per il 2020 è pari al raggiungimento di un indice 3,35 su una scala che va da 1 a 4.



Lo strumento di raccolta dei dati è rappresentato da un questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza, "Aziende" e "Lavoratori", compilato in forma anonima nel rispetto della *privacy*.

In coerenza con la strutturazione degli scorsi anni e con la metodologia di definizione degli *standard* di qualità dell'Istituto, i servizi oggetto di valutazione sono:

1. Servizi generali di sede: l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:
  - a. aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
  - b. adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
  - c. disponibilità, competenza e professionalità del personale.
2. Servizi specifici per l'utenza Aziende:
  - a. rapporto assicurativo con i datori di lavoro;
  - b. certificazione e verifica;
  - c. prevenzione e sicurezza sul lavoro.
3. Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:
  - a. servizi di sportello;
  - b. prestazioni economiche assicurative;
  - c. prestazioni sanitarie.
4. Servizi generali complessivi: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale:
  - a. il sito istituzionale e i servizi *online*;
  - b. i servizi erogati dal *contact center* multicanale.

I questionari sono raccolti attraverso i seguenti canali:

- sportello: presso le Sedi locali affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale e le Unità operative territoriali ubicate presso le medesime Sedi (n. 23 Uot). Il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, presso le suddette Unità. La raccolta e la gestione dei questionari è affidata al personale presente nella Sede, coordinato dalla Direzione regionale di riferimento;
- *mail/web*: il campione è costituito dagli utenti Aziende e Lavoratori di tutte le Sedi del territorio, comprese le Unità operative territoriali, abilitati ai Servizi *online* o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica o di Pec. I questionari sono somministrati inviando il relativo *link* di accesso all'indirizzo di posta elettronica o di Pec del cliente, insieme alle istruzioni per la compilazione.

Concluso l'inserimento dei questionari in un applicativo informatico comune ai suddetti canali di raccolta, i dati, aggregati per Settore di riferimento (Servizi assicurativi generali e Settore ricerca, certificazione e verifica) sono oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Sede, di Direzione regionale e di Istituto, per la successiva analisi e sintesi a livello territoriale e centrale.

I dati del Settore ricerca, certificazione e verifica sono aggregati ed elaborati separatamente e solo a livello di Istituto, considerato che a livello di Unità territoriale l'esiguità del campione non consentirebbe di ottenere risultati statisticamente significativi.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute (come detto, i valori sono compresi da 1 a 4).

#### 4.5.2 *Customer satisfaction* interna/benessere organizzativo

L'indagine di *customer satisfaction* interna/benessere organizzativo concorre alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Istituto nel suo complesso e della *performance* delle Strutture centrali e regionali.

Il *target*, unico per tutte le Strutture, per il 2020 è pari al raggiungimento di un indice 2,70 su una scala che va da 1 a 4.

Essa ha ad oggetto i servizi strumentali e di supporto e avviene mediante un questionario predisposto dalla Tecnostruttura in collaborazione con l'Oiv e somministrato a tutto il personale dell'Istituto, a tempo indeterminato e determinato.

I servizi oggetto di rilevazione afferiscono alle seguenti dimensioni:

- aspetti tangibili della propria sede di lavoro (organizzazione, accoglienza, sicurezza degli ambienti);
- gestione delle risorse (organizzazione del lavoro; formazione; valutazione);
- disponibilità delle informazioni;
- strumenti di lavoro (accessibilità multicanale, efficacia);
- servizi rivolti agli utenti esterni oggetto di indagine di *customer satisfaction* esterna;
- senso di appartenenza all'Inail.

## 5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE

Oggetto della misurazione e valutazione della *performance* individuale è la qualità e intensità del contributo fornito da ciascun dipendente, in relazione al ruolo svolto, alla *performance* della Struttura di appartenenza, in termini di impegno profuso, prodotti realizzati, competenze tecniche possedute e comportamenti espressi.

Secondo quanto definito nel Smvp, alla misurazione e valutazione della *performance* individuale è attribuito un peso pari a 30 per tutte le categorie di personale.

La valutazione della *performance* individuale è collegata alla valutazione della *performance* organizzativa, per tutto il personale nel caso in cui la valutazione della *performance* individuale sia negativa.

In questo caso, infatti, l'esclusione dall'inserimento nella graduatoria di merito determina non solo la mancata corresponsione del compenso collegato alla *performance* individuale, ma anche una riduzione o l'azzeramento del compenso collegato alla *performance* organizzativa.

Al fine di assicurare la massima equità valutativa e la necessaria responsabilizzazione dei soggetti cui compete la valutazione, il personale è aggregato secondo livelli di accorpamento di categoria e territoriale, in gruppi di popolazione omogenea per attività/ruoli svolti e per soggetto responsabile della valutazione.

Detti livelli di accorpamento costituiscono anche il riferimento per l'attribuzione dei *budget* per l'erogazione dei compensi incentivanti.

All'esito della valutazione consegue l'attribuzione di un punteggio e l'inserimento in *range* di merito ai fini dell'erogazione dei compensi incentivanti l'apporto individuale, cui viene destinata una quota delle risorse complessive dei fondi per il trattamento accessorio del personale definita annualmente in sede di contrattazione integrativa.



## 6. COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Il collegamento tra obiettivi di *performance* organizzativa e l'attuazione delle misure anticorruzione e di trasparenza avviene a più livelli tenendo conto del modello di servizi e organizzativo dell'Istituto:

- obiettivi direttamente finalizzati all'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e all'adempimento degli obblighi di pubblicazione. Tali obiettivi, rilevano ai fini della misurazione della *performance* organizzativa delle Strutture centrali. Essi, in particolare, hanno ad oggetto:
  1. l'automazione, mediante la piattaforma Cat (Consultazione amministrazione trasparente), degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale dell'Istituto e la riorganizzazione delle informazioni presenti in tale sezione;
  2. l'implementazione di un sistema di *compliance* basato sulla divulgazione di *alert* che diano informazione alle Direzioni interessate delle modifiche normative intervenute e dei rischi di *compliance* cui sono potenzialmente esposte. Gli *alert* forniscono la "traduzione" della normativa in rischio con evidenza dei processi impattati;
  3. la progressiva riprogettazione dei processi orientata alla completa digitalizzazione dell'Istituto al fine di garantire la trasparenza totale delle attività amministrative, compreso il processo di formazione dei documenti;
  4. la prosecuzione del progetto *Fraud audit* mediante la realizzazione di modelli statistici predittivi per l'individuazione delle anomalie di flusso o organizzative che possano essere classificate come potenzialmente in grado di generare frodi per l'Istituto;
  5. il miglioramento dell'applicativo informatico che garantisce la digitalizzazione dell'intero procedimento amministrativo di accesso e la gestione automatizzata del relativo Registro unico degli accessi;
  6. l'adeguamento della struttura organizzativa dell'Istituto alla normativa europea in materia di protezione dei dati personali.
- obiettivi finalizzati solo in via indiretta alla prevenzione della corruzione che sono obiettivi di *performance* organizzativa delle Strutture territoriali. Tali sono gli obiettivi di produzione aventi ad oggetto il tempestivo aggiornamento della situazione contributiva del datore di lavoro e gli incassi derivanti dall'esercizio dell'azione di rivalsa che, per la natura delle attività alle quali si riferiscono (la sistemazione delle situazioni contributive e il rimborso delle prestazioni erogate

per infortunio o malattia professionale), potrebbero evidenziare fenomeni di *mala gestio*.

| Strutture           | Processo   | Obiettivo  | Indicatore  | Baseline * | Target |
|---------------------|------------|--|---|------------|--------|
| Sedi                | Aziende    | Garantire il tempestivo aggiornamento della situazione contributiva dei datori di lavoro | Percentuale delle lavorazioni "debiti/crediti"  | 79,35%     | 75,26% |
| Direzioni regionali | Lavoratori | Incrementare il recupero delle prestazioni economiche erogate per infortunio o m.p.      | Percentuale dell'importo incassato a titolo di azioni da rivalsa rispetto all'importo programmato | 116,02%    | 100%   |

\*consuntivo 2018

## ALLEGATI

- n. 1** Preventivo finanziario gestionale.
- n. 2** Obiettivi pluriennali.
- n. 3** Obiettivi di gestione.
- n. 4** Obiettivi di produzione.
- n. 5** Obiettivi di *performance* delle Direzioni territoriali.
- n. 6** Obiettivi di *performance* delle Strutture regionali.
- n. 7** Obiettivi di *performance* delle Strutture centrali.
- n. 8** Algoritmi di calcolo degli indicatori di *performance* dell'Istituto nel suo complesso.
- n. 9** Algoritmi di calcolo degli indicatori di *performance* delle Strutture.





## GLOSSARIO

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Algoritmo</b>               | procedimento utilizzato per il calcolo dell'indicatore; può essere rappresentato dalla illustrazione di un'operazione algebrica oppure, più in generale, dei passaggi nei quali si articola il procedimento adottato per quantificare il valore dell'indicatore;   |
| <b>Baseline</b>                | valore di partenza di un indicatore;   |
| <b>Bando Bric</b>              | piani di valorizzazione e implementazione della propria rete scientifica, mediante l'affidamento di progetti in collaborazione di durata biennale, per lo sviluppo di tematiche di ricerca nei tre ambiti <i>core</i> della <i>mission</i> istituzionale (il reinserimento lavorativo, la tutela assicurativa e la prevenzione), per il completamento degli obiettivi del Piano di attività di ricerca e in una prospettiva integrata con la pianificazione operativa. |
| <b>Ciclo della performance</b> | processo attraverso il quale si definiscono gli obiettivi e le relative risorse, avviene il monitoraggio durante la gestione e si valutano e rendicontano i risultati ottenuti; rappresenta il sistema di programmazione e controllo delle PP.AA. disciplinato dal Titolo II del capo II del d.lgs. n. 150/2009 come modificato dal d.lgs. n. 74/2017;   |
| <b>Efficacia</b>               | misura in termini quantitativi e qualitativi dell'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto alle aspettative e necessità degli utenti (interni ed esterni) cioè capacità di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie, strumentali in modo sostenibile e tempestivo nel processo di erogazione del servizio o, in altri termini, la capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati;                                |
| <b>Efficienza</b>              | misura in termini economici e/o fisici che esprime la capacità dell'amministrazione di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie, strumentali ( <i>input</i> ) in modo sostenibile e tempestivo nel processo di erogazione del servizio ( <i>output</i> ): rappresenta l'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto ad aspettative e necessità degli utenti;  |
| <b>Impatto</b>                 | esito finale che la spesa pubblica, o in generale l'azione dell'amministrazione, insieme ad altri fattori esterni, produce sulla collettività e sul contesto di riferimento; rappresenta l'effetto atteso o generato ( <i>outcome</i> ) da una politica o da un servizio sui destinatari diretti o indiretti, nel medio-lungo termine, nell'ottica del miglioramento del livello di benessere economico-sociale;   |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Indicatore</b>                | misura sintetica, in genere espressa in forma quantitativa, in grado di riassumere l'andamento di fenomeni oggetto di indagine e valutazione che viene utilizzato per raccogliere e analizzare i dati necessari per monitorare i progressi ottenuti nel perseguimento dell'obiettivo;  |
| <b>Misurazione</b>               | attività di quantificazione del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e <i>stakeholder</i> , attraverso il ricorso a indicatori;  |
| <b>Obiettivo</b>                 | traguardo che l'amministrazione si prefigge di raggiungere per realizzare con successo la propria missione;  |
| <b>Open data</b>                 | tipi di dati (informazioni, dati numerici, ecc.) liberamente utilizzabili, riutilizzabili e redistribuibili, secondo le indicazioni presenti nella licenza d'uso, disponibili in un formato aperto, standardizzato e leggibile da un'applicazione informatica per facilitare la loro consultazione e incentivare il loro riutilizzo. |
| <b>Performance individuale</b>   | qualità e intensità del contributo assicurato da ciascun dipendente, in relazione al ruolo svolto, alla <i>performance</i> della struttura di appartenenza, in termini di impegno profuso, prodotti realizzati, competenze tecniche possedute e comportamenti espressi;  |
| <b>Performance organizzativa</b> | insieme dei risultati attesi dall'Istituto nel suo complesso o delle sue unità organizzative;  |
| <b>Stakeholder</b>               | individui o organizzazioni, attivamente coinvolti, il cui interesse è negativamente o positivamente influenzato dal risultato o dall'andamento, di una iniziativa dell'Amministrazione la cui azione o reazione influenza le fasi o il completamento;  |
| <b>Standard di qualità</b>       | livelli di qualità che i soggetti erogatori di un servizio si impegnano ad assicurare agli utenti esterni;   |
| <b>Target</b>                    | valore che l'indicatore deve assumere per poter considerare un obiettivo conseguito o raggiunto;   |
| <b>Valutazione</b>               | attività di analisi e interpretazione dei valori misurati che tiene conto dei fattori di contesto che possono avere determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto ad un valore di riferimento.  |

## ACRONIMI

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Agid</b>        | Agenzia per l'Italia digitale  |
| <b>Anvur</b>       | Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca |
| <b>Api</b>         | <i>Application programming interface</i>                                   |
| <b>Asl</b>         | Azienda sanitaria locale   |
| <b>Avv.gen.</b>    | Avvocatura generale  |
| <b>Bric</b>        | Bando ricerche in collaborazione   |
| <b>Cat</b>         | Consultazione amministrazione trasparente                                  |
| <b>Ccnl</b>        | Contratto collettivo nazionale di lavoro                                   |
| <b>Ccm</b>         | <i>Contact center</i> multicanale  |
| <b>Ccp</b>         | Centro per la Cultura della Prevenzione nei luoghi di lavoro e di vita     |
| <b>Cdp</b>         | Cassa depositi e prestiti  |
| <b>Ced</b>         | Centro elaborazione dati   |
| <b>Cis</b>         | <i>Health information centre</i>   |
| <b>Cit</b>         | Consulenza per l'innovazione tecnologica                                   |
| <b>Civ</b>         | Consiglio di indirizzo e vigilanza   |
| <b>Civa</b>        | Certificazione e verifica impianti e apparecchi                            |
| <b>Contarp</b>     | Consulenza tecnica accertamento rischi e prevenzione                       |
| <b>Crn</b>         | <i>Customer relationship management</i>                                    |
| <b>CrnVolterra</b> | Centro riabilitazione motoria di Volterra                                  |
| <b>Csa</b>         | Consulenza statistico attuariale   |
| <b>Cte</b>         | Consulenza tecnica per l'edilizia  |
| <b>Cto</b>         | Centro traumatologico ortopedico   |
| <b>Ctr</b>         | Consulenza tecnica per l'edilizia regionale                                |
| <b>Cug</b>         | Comitato unico di garanzia   |
| <b>Db</b>          | Danno biologico  |
| <b>Dc</b>          | Direzione centrale   |
| <b>Dca</b>         | Direzione centrale acquisti  |
| <b>Dcapr</b>       | Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione                   |

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Dcod</b>    | Direzione centrale organizzazione digitale  |
| <b>Dcpat</b>   | Direzione centrale patrimonio   |
| <b>Dcpbc</b>   | Direzione centrale programmazione, bilancio e controllo   |
| <b>Dcpc</b>    | Direzione centrale pianificazione e comunicazione   |
| <b>Dcprev</b>  | Direzione centrale prevenzione  |
| <b>Dcpss</b>   | Direzione centrale prestazioni socio sanitarie  |
| <b>Dcra</b>    | Direzione centrale rapporto assicurativo  |
| <b>Dcric</b>   | Direzione centrale ricerca  |
| <b>Dcru</b>    | Direzione centrale risorse umane  |
| <b>Dg</b>      | Direzione generale/Direttore generale   |
| <b>Dimeila</b> | Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale                             |
| <b>Dit</b>     | Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici |
| <b>Dr</b>      | Direzione regionale   |
| <b>EDH</b>     | <i>Enterprise data hub</i>  |
| <b>Epne</b>    | Ente pubblico non economico   |
| <b>Esaw</b>    | <i>European statistics on accidents at work</i>   |
| <b>Fip</b>     | Fondo immobili pubblici   |
| <b>Fkt</b>     | Fisiokinesiterapia  |
| <b>Gdpr</b>    | <i>General Data Protection Regulation</i>   |
| <b>Gra</b>     | Gestione rapporto assicurativo  |
| <b>Icoh</b>    | <i>International commission on occupational health</i>  |
| <b>Inl</b>     | Ispettorato nazionale del lavoro  |
| <b>Ipsema</b>  | Istituto di previdenza per il settore marittimo   |
| <b>Isi</b>     | Incentivi di sostegno alle imprese  |
| <b>Isi-BO</b>  | Incentivi di sostegno alle imprese - <i>back office</i>   |
| <b>Ispesl</b>  | Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro                                     |
| <b>Issa</b>    | <i>International social security association</i>  |
| <b>It</b>      | <i>Information technology</i>   |
| <b>Itl</b>     | Ispettorati territoriali del lavoro   |
| <b>Lia</b>     | Livelli integrativi di assistenza   |
| <b>Lea</b>     | Livelli essenziali di assistenza  |
| <b>Mat</b>     | Modalità applicazione tariffe   |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Miur</b>   | Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca                      |
| <b>Mp</b>     | Malattia professionale   |
| <b>Oiv</b>    | Organismo indipendente di valutazione  |
| <b>Oms</b>    | Organizzazione mondiale della sanità   |
| <b>Paas</b>   | <i>Platform as a service</i>   |
| <b>Pat</b>    | Posizione assicurativa territoriale  |
| <b>Ped</b>    | <i>Pressure equipment directive</i>  |
| <b>Poc</b>    | Programmazione organizzazione controllo  |
| <b>Pnp</b>    | Piano nazionale di prevenzione   |
| <b>Ppm</b>    | <i>Portfolio project management</i>  |
| <b>Psn</b>    | Poli strategici nazionali  |
| <b>Rls</b>    | Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza                                 |
| <b>Rna</b>    | Registro Nazionale degli Aiuti di Stato  |
| <b>Rspv</b>   | Responsabile del servizio di prevenzione e protezione                          |
| <b>Sinp</b>   | Sistema informativo nazionale per la prevenzione                               |
| <b>Rx</b>     | Raggi X  |
| <b>Saas</b>   | <i>Software as a service</i>   |
| <b>Sis</b>    | Servizio ispettorato e sicurezza   |
| <b>Smvp</b>   | Sistema di misurazione e valutazione della <i>performance</i>                  |
| <b>Spid</b>   | Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese |
| <b>Ssc</b>    | Sovrintendenza sanitaria centrale  |
| <b>Ssn</b>    | Servizio sanitario nazionale   |
| <b>Sso</b>    | Servizio supporto organi   |
| <b>Stciv</b>  | Segreteria tecnica del Civ   |
| <b>Stsoiv</b> | Struttura tecnica di supporto all'Oiv  |
| <b>Svp</b>    | <i>Simple Pressure Vessels</i>   |
| <b>Sw</b>     | <i>Software</i>  |
| <b>Swot</b>   | <i>Strengths, weaknesses, opportunities and threats</i>                        |
| <b>Tped</b>   | <i>Transportable pressure equipment directive</i>                              |
| <b>Uot</b>    | Unità operative territoriali   |