

INAIL

RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE*

2024

Ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal d.lgs. n. 74/2017, e delle Linee guida per la Relazione annuale sulla *performance* rilasciate dal Dipartimento della funzione pubblica nel mese di novembre 2018

SOMMARIO

PREMESSA	5
1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI	7
1.1. Analisi del contesto e delle risorse.....	7
1.1.1. <i>Le risorse umane</i>	7
1.1.2. <i>Le articolazioni territoriali</i>	10
1.1.3. <i>Entrate e uscite</i>	12
1.1.4. <i>Analisi Swot</i>	13
1.2. Sintesi dei principali risultati raggiunti	14
1.2.1. <i>Il portafoglio Aziende e Prestazioni</i>	14
1.2.2. <i>La tutela economica e sanitaria agli infortunati e tecnopatici</i>	16
1.2.3. <i>Le attività di ricerca</i>	19
1.2.4. <i>Gli incentivi economici alle imprese che investono in prevenzione</i>	21
2. IL VALORE PUBBLICO	23
2.1. Il Valore istituzionale	24
2.2. Il Valore aziendale.....	25
2.3. Lo Stato di salute delle risorse.....	25
2.4. L'Indice sintetico di Valore pubblico.....	27
2.5. Analisi dei risultati degli indicatori di Valore pubblico	28
3. LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> ORGANIZZATIVA 30	
3.1. Misurazione della <i>performance</i> delle Unità organizzative	30
3.1.1. <i>I risultati degli obiettivi gestionali e di produzione</i>	30
3.1.2. <i>Analisi dei risultati gestionali delle Strutture territoriali</i>	31
3.1.3. <i>I risultati della Customer satisfaction esterna</i>	32
3.1.4. <i>I risultati della Customer satisfaction interna</i>	36
3.2. Valutazione della <i>performance</i> delle Unità organizzative	40
4. LA PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ	43
4.1. Gli obiettivi in materia di promozione delle pari opportunità	43
5. LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> INDIVIDUALE	45
6. IL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE, MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> ORGANIZZATIVA.....	46
6.1. Il processo di programmazione.....	46
6.2. Il processo di misurazione e valutazione	46
6.2.1. <i>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità</i>	46
6.2.2. <i>Punti di forza e di debolezza</i>	49
7. IL COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA	50
8. ALLEGATI.....	52

9. GLOSSARIO.....	53
10. ACRONIMI.....	55

PREMESSA

L'Inail, Istituto nazionale 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.

Obiettivi dell'Inail sono:

- la riduzione del fenomeno infortunistico;
- l'assicurazione di tutti i lavoratori che svolgono attività soggette a rischio;
- la garanzia del reinserimento nella vita lavorativa e di relazione degli infortunati sul lavoro;
- lo svolgimento di attività di ricerca;
- lo sviluppo di metodologie di controllo e verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle innovazioni normative intervenute, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato, che riguarda:

- lo studio delle situazioni di rischio;
- gli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro;
- le prestazioni sanitarie ed economiche;
- la cura, la riabilitazione e il reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa; l'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'Inail realizza, inoltre, iniziative di:

- monitoraggio continuo dell'andamento degli infortuni anche in relazione all'andamento dell'occupazione;
- indirizzo, formazione e consulenza in materia di prevenzione alle piccole e medie imprese;
- finanziamento alle imprese che investono in sicurezza;
- ricerca finalizzata alla prevenzione e alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nella tabella sottostante sono rappresentati i principali servizi erogati dall'Istituto e le categorie di utenti ai quali sono rivolti.

SERVIZI PRIMARI	UTENTI/STAKEHOLDER (tipologie e relative categorie)
Rapporto assicurativo con i datori di lavoro	Aziende / datori di lavoro, Intermediari, Associazioni di categoria
Prevenzione e sicurezza sul lavoro	Aziende / datori di lavoro, Intermediari, Associazioni di categoria, PP.AA., Scuole e Università, Operatori del settore
Prestazioni economiche	Infortunati, Affetti da malattia professionale, Persone con disabilità, Titolari di rendita, Superstiti, Patronati
Prestazioni sanitarie	Infortunati, Affetti da malattia professionale, Persone con disabilità, Titolari di rendita, Patronati
Riabilitazione e protesi	Infortunati, Affetti da malattia professionale, Persone con disabilità, Patronati
Assistenza sociale e reinserimento socio-lavorativo	Infortunati, Affetti da malattia professionale, Persone con disabilità, Familiari
Ricerca e sperimentazione	PP.AA., Comunità scientifica, Aziende, Persone giuridiche private nazionali e internazionali
Certificazione e verifica	PP.AA., Laboratori e Organismi di certificazione, Aziende, Privati cittadini
Consulenza e assistenza	PP.AA., Organismi di certificazione, Aziende, Operatori del settore, Privati cittadini
Alta formazione e informazione	PP.AA., Comunità scientifica, Aziende, Associazioni di categoria, Scuole e Università, Operatori del settore, Privati cittadini, Datori di lavoro, Dirigenti, Lavoratori, Preposti, Responsabili e addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione (Rspp, Aspp), Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls) della Pubblica amministrazione e del settore privato, Associazioni sindacali, Esperti, Consulenti di settore, Operatori della sicurezza

1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E PER GLI *STAKEHOLDER* ESTERNI

1.1. Analisi del contesto e delle risorse

1.1.1. Le risorse umane

Gran parte del personale che opera in Inail appartiene ai comparti Funzioni centrali e Istruzione e Ricerca.

In particolare, le risorse che appartengono al comparto "Funzioni centrali" sono n. 6.985 mentre ammonta a n. 878 unità il personale con contratto "Ricerca".

Le tabelle illustrano la consistenza e l'età media per genere e categoria, di tale personale per il triennio 2022-2024.

Numerosità del personale per genere e categoria

CATEGORIA	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	85	62	83	65	96	67
Medici	212	292	218	303	199	284
Professionisti	271	191	258	185	252	186
Personale delle Aree Funzionari - Assistenti - Operatori	2.119	4.060	2.016	3.958	2.003	3.898
Dirigenti I e II fascia - Ricerca (*)	6	-	6	-	-	-
Personale dei livelli I/III - Ricerca	190	139	188	136	197	138
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	278	310	273	306	253	290
TOTALE	3.161	5.054	3.042	4.953	3.000	4.863
	8.215		7.995		7.863	

Fonte: sistema HR

(*) Dal 2024, il personale dirigenziale del settore Ricerca è confluito nel comparto Funzioni Centrali

Composizione percentuale del personale per genere e categoria

CATEGORIA	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	57,82	42,18	56,08	43,92	58,90	41,10
Medici	42,06	57,94	41,84	58,16	41,20	58,80
Professionisti	58,66	41,34	58,24	41,76	57,53	42,47
Personale delle Aree Funzionari - Assistenti - Operatori	34,29	65,71	33,75	66,25	33,94	66,06
Dirigenti I e II fascia - Ricerca (*)	100,00	-	100,00	-	-	-
Personale dei livelli I/III - Ricerca	57,75	42,25	58,02	41,98	58,81	41,19
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	47,28	52,72	47,15	52,85	46,59	53,41
TOTALE	38,48	61,52	38,05	61,95	38,15	61,85

Fonte: sistema HR

(*) vedi nota pagina precedente

Età media del personale per genere e categoria

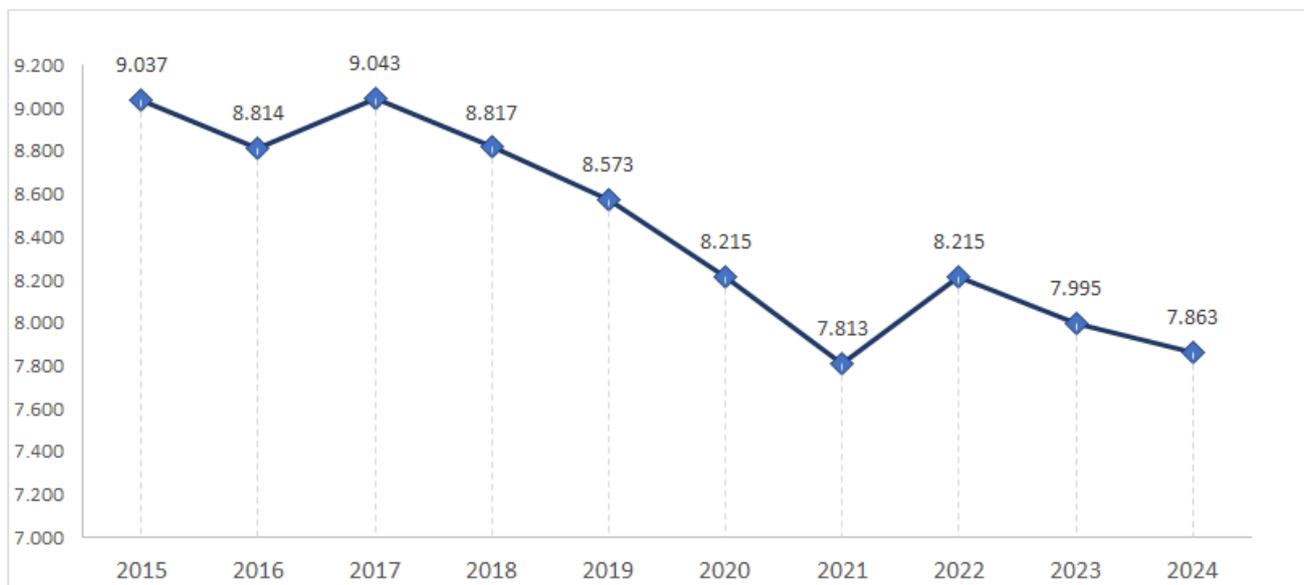
CATEGORIA	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	57,28	57,89	57,82	58,16	57,77	57,69
Medici	56,30	53,66	55,20	53,12	56,46	54,14
Professionisti	59,43	57,60	60,20	58,39	60,83	58,74
Personale delle Aree Funzionari - Assistenti - Operatori	53,73	53,04	54,38	53,51	54,43	53,64
Dirigenti I e II fascia - Ricerca (*)	59,67	-	60,73	-	-	-
Personale dei livelli I/III - Ricerca	55,59	52,06	56,38	52,76	56,91	53,04
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	51,99	51,58	52,90	52,45	53,58	53,23
MEDIA	54,46	53,19	55,03	53,64	55,30	53,88
	53,68		54,17		54,42	

Fonte: sistema HR

(*) vedi nota pagina precedente

Il grafico illustra il *trend* di progressiva e costante diminuzione del personale nel decennio 2015 - 2024.

Consistenza del personale



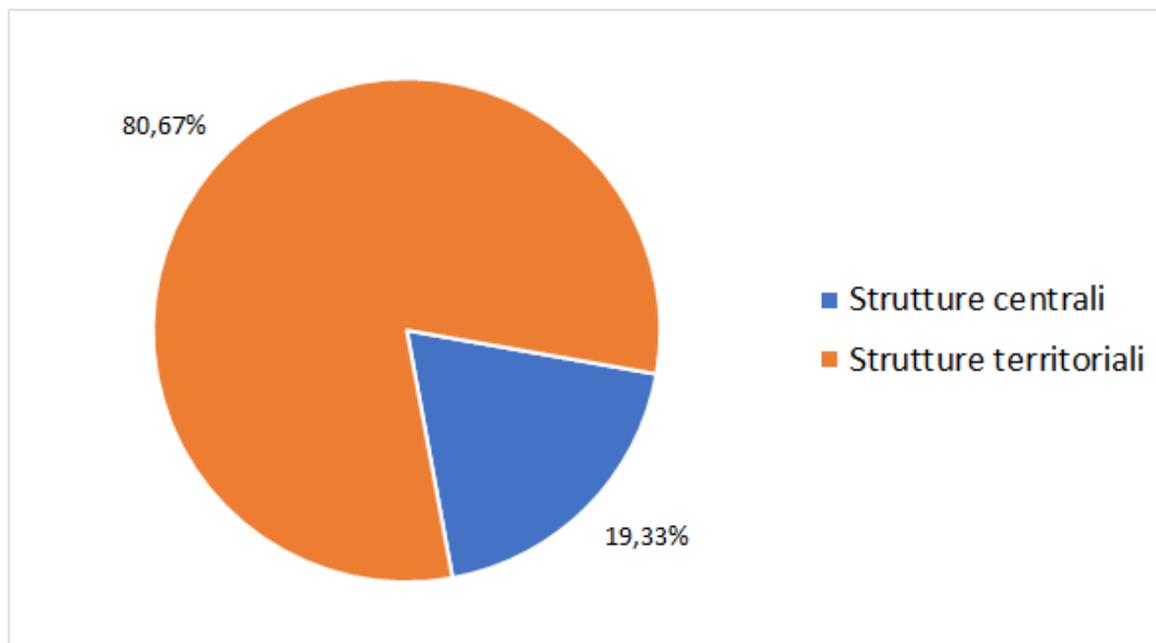
Le altre categorie di personale che operano nell'Istituto sono:

- il personale dipendente con contratto privatistico, con specifico riferimento al personale a Ccnl Metalmeccanici del Centro protesi di Vigorso di Budrio e relative filiali (n. 191), e del personale a Ccnl Editoria e grafica della Tipografia di Milano (n. 27);
- il personale non titolare di un rapporto di lavoro subordinato, con specifico riferimento ai medici a rapporto libero professionale (n. 550).

Il personale è allocato presso le Strutture territoriali dell'Istituto nella misura dell'80,67%.

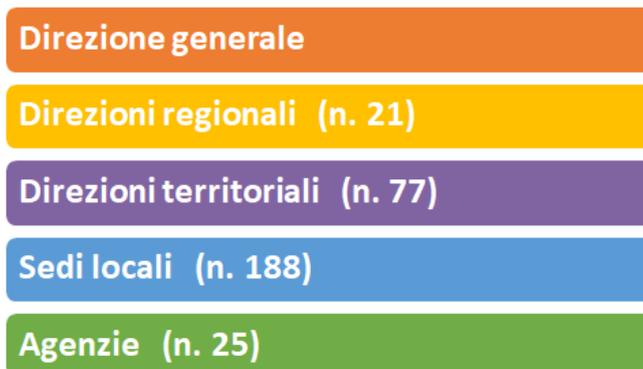
Il restante personale risulta allocato presso le Strutture centrali, nel cui ambito sono ricomprese anche il Centro protesi di Vigorso di Budrio e le sue filiali di Lametia Terme e di Roma, il Centro riabilitazione motoria di Volterra e la Tipografia di Milano.

Distribuzione percentuale del personale



1.1.2. Le articolazioni territoriali

L'assetto complessivo dell'Istituto si articola in:



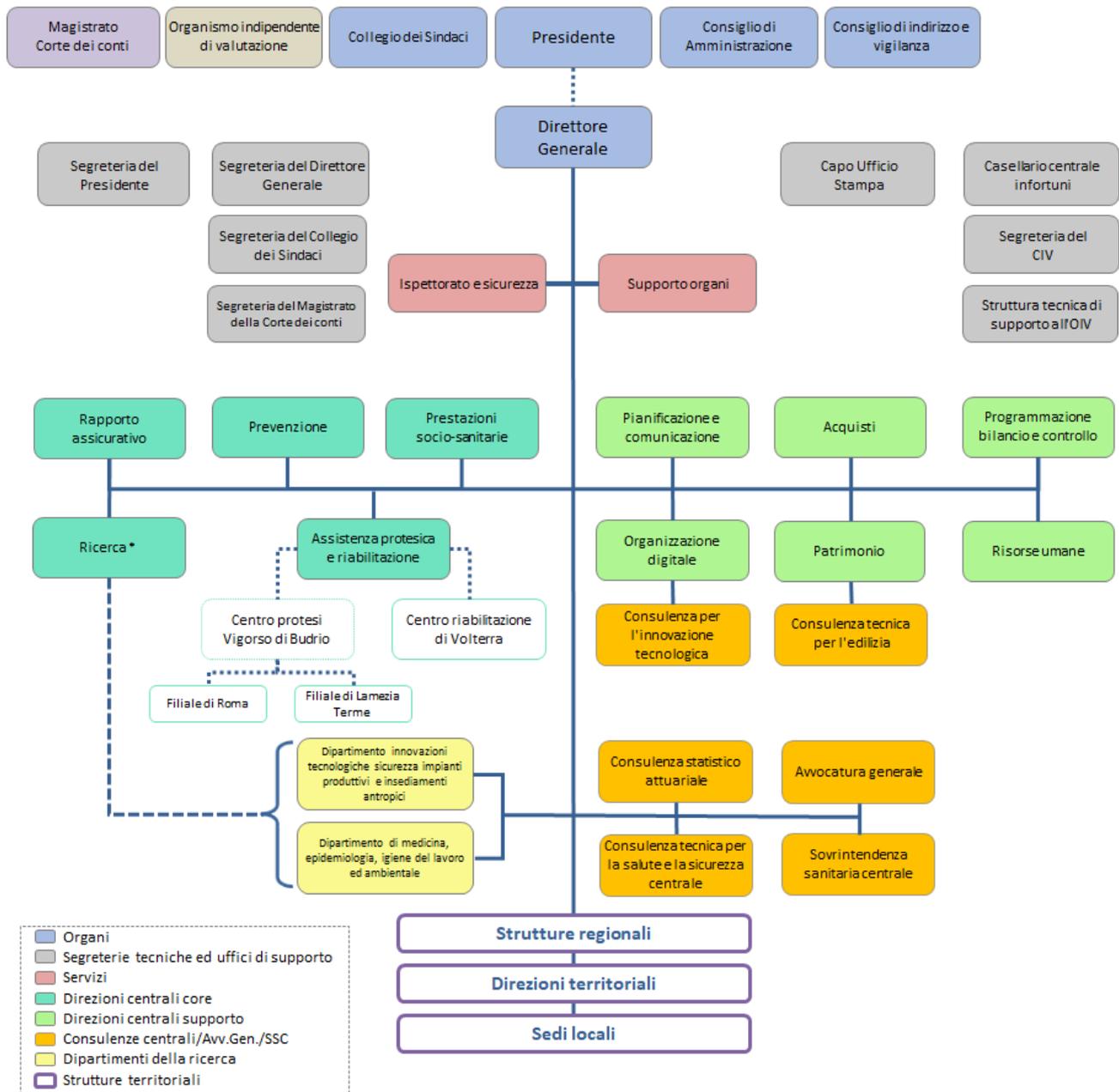
La Direzione generale svolge funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo, per l'attuazione delle direttive degli Organi. Svolge compiti di presidio e di gestione accentrata in ordine a determinate materie o funzioni.

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

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 articolano in Sedi locali e Agenzie. Le Sedi locali si distinguono in Sedi di tipo A (n. 77), dirette da personale appartenente al ruolo dirigenziale; Sedi di tipo B (n. 71), dirette da un funzionario in posizione apicale; Sedi di tipo C (n. 40), affidate alla responsabilità di un funzionario titolare di una posizione organizzativa di I livello.

Assetto organizzativo dell'Istituto



* la Direzione centrale ricerca è responsabile del coordinamento e della gestione amministrativa delle attività dei Dipartimenti della ricerca

1.1.3. Entrate e uscite

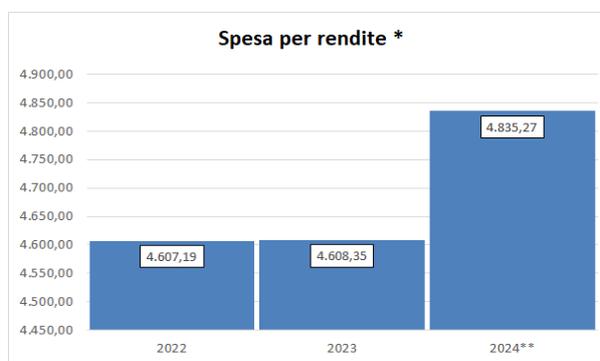
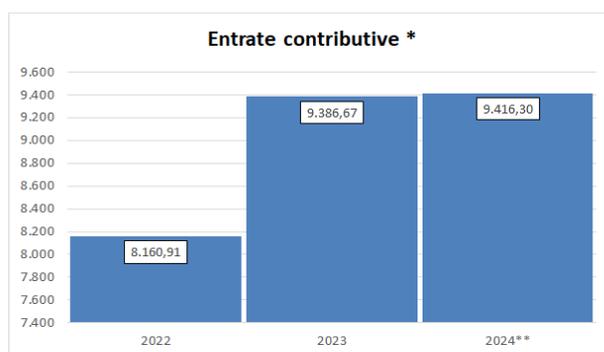
Il bilancio dell'Istituto si articola in entrate e uscite.

Nell'ambito delle entrate la voce più consistente è rappresentata dalle entrate contributive.

Nell'ambito delle uscite assumono particolare rilievo le prestazioni economiche erogate agli infortunati e tecnopatici, quali le rendite, le indennità per inabilità temporanea e altri assegni e sussidi assistenziali.

Nei grafici sottostanti si dà evidenza del loro andamento nel triennio 2022-2024.

Andamento Entrate / Uscite nel triennio 2022-2024



Fonte: Contabilità
 * in milioni di euro
 ** dati provvisori: estrazione al 18 marzo

1.1.4. Analisi Swot

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.



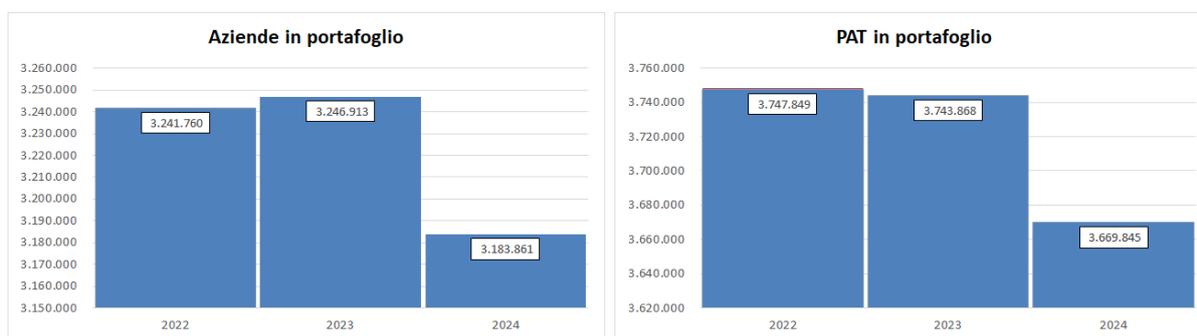
1.2. Sintesi dei principali risultati raggiunti

Le informazioni esposte in tale sezione riflettono la *mission* multidisciplinare dell'Istituto che, come anticipato nella premessa, ha integrato, per effetto di interventi normativi degli ultimi decenni, la tradizionale funzione assicurativa tanto da porsi, nell'attuale sistema del *welfare*, quale garante di una forma di tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali globale ed integrata, comprensiva degli interventi di ricerca, prevenzionali, curativi, indennitari, riabilitativi e di reinserimento socio – lavorativo.

1.2.1. Il portafoglio Aziende e Prestazioni

Il rapporto assicurativo si costituisce automaticamente al verificarsi dei presupposti soggettivi e oggettivi stabiliti dalla legge. Esso ha normalmente inizio con la denuncia del datore di lavoro dell'inizio delle attività; l'Inail assegna all'azienda un codice e, per ogni singola sede di lavoro o unità locale, assegna la cosiddetta Posizione assicurativa territoriale (PAT). Tuttavia, anche in assenza della denuncia iniziale, il lavoratore è comunque garantito sin dall'inizio dell'attività assicurata in base al principio dell'automaticità delle prestazioni che, però, non opera per i lavoratori autonomi che non sono in regola con il pagamento dei contributi e per i lavoratori domestici (cd. assicurazione delle casalinghe) che non sono in regola con il versamento del premio. In caso di irregolarità, il diritto alle prestazioni sorge solo per gli infortuni accaduti dal giorno successivo alla data di regolarizzazione.

Andamento del portafoglio aziende nel triennio 2022-2024



Fonte: EDH

Lavoratori assicurati – anno 2023*

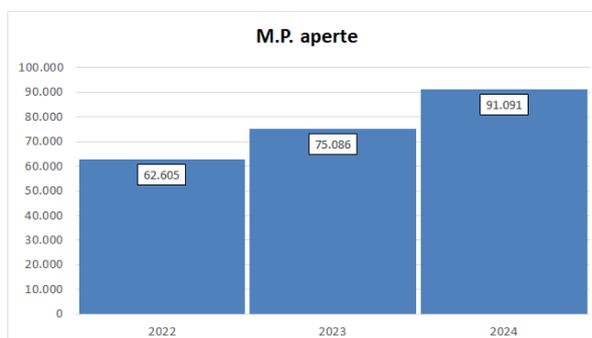
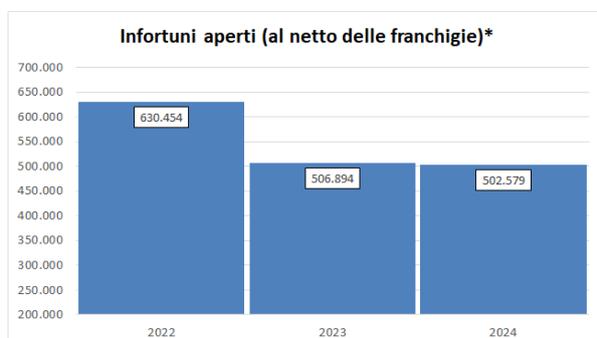
GESTIONE ASSICURATIVA	LAVORATORI ASSICURATI
Industria e Servizi	18.901.896
Agricoltura	1.418.004
Per conto dello Stato	n.d.
Infortuni domestici	424.997
Navigazione	26.360

*Fonte: elaborazione della Consulenza statistico attuariale.

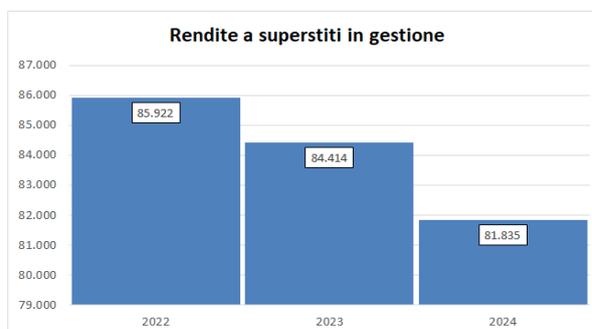
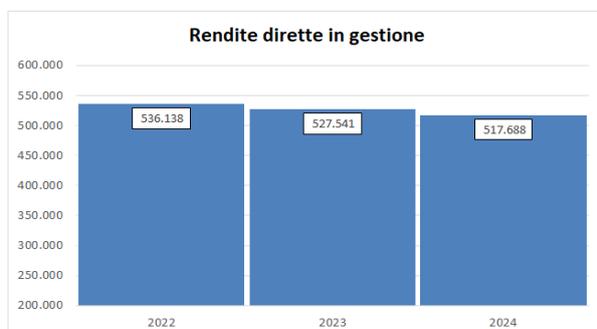
Il portafoglio prestazioni è costituito da:

- i casi aperti, cioè i casi di infortunio e malattia professionale protocollati a seguito di denuncia e/o di presentazione di un certificato medico. In casi particolari, si protocolla a seguito di segnalazioni di altro tipo (per esempio a mezzo stampa).
- le rendite in gestione, distinte in rendite dirette e a superstiti.

Andamento del portafoglio lavoratori nel triennio 2022-2024



* Sono esclusi gli infortuni in franchigia che si caratterizzano per l'assenza dal lavoro non superiore a tre giorni e per i quali l'Inail non corrisponde alcuna prestazione all'infortunato



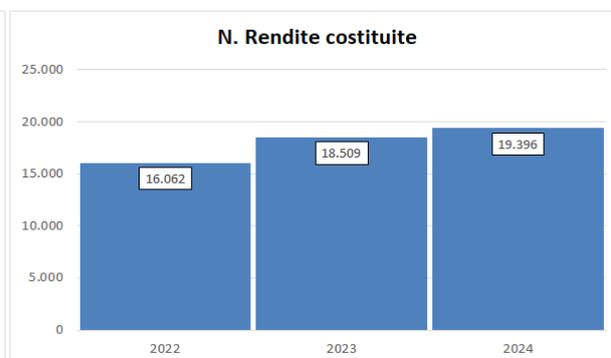
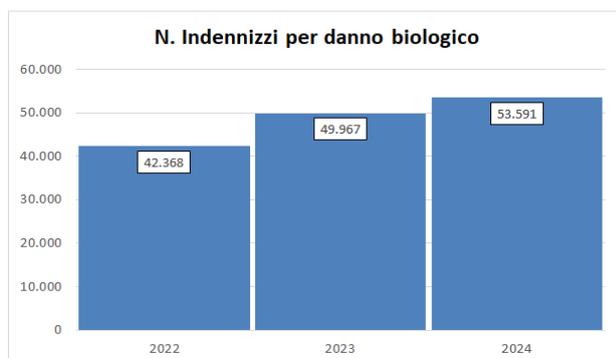
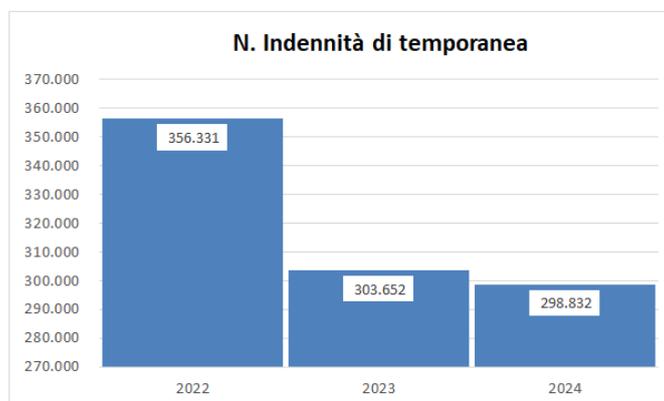
Fonte: EDH

1.2.2. La tutela economica e sanitaria agli infortunati e tecnopatici

Le principali prestazioni economiche erogate dall'Istituto sono:

- l'indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta, che viene corrisposta dal quarto giorno successivo alla data dell'evento fino alla cessazione del periodo di inabilità temporanea assoluta. L'inabilità temporanea assoluta impedisce totalmente e di fatto di attendere al lavoro;
- l'indennizzo in capitale per la lesione dell'integrità psicofisica con postumi compresi tra il 6 e il 15%;
- l'indennizzo in rendita diretta, per la lesione dell'integrità psicofisica con postumi dal 16% in poi;
- l'indennizzo in rendita a superstiti di lavoratori vittime di infortunio o malattia professionale, se in possesso dei requisiti di legge.

Andamento tutela economica degli infortunati e tecnopatici nel triennio 2022 – 2024

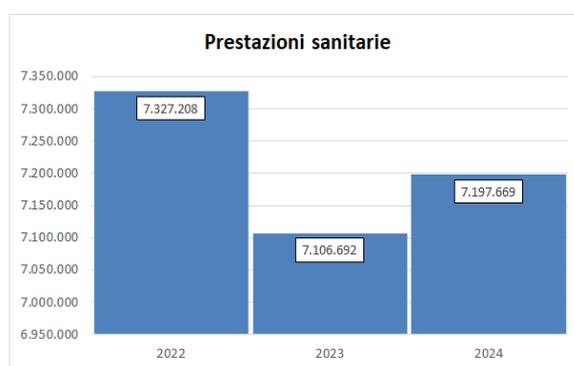


Fonte: EDH

Le prestazioni sanitarie si articolano in:

- attività medico legali: di norma le prestazioni dell’Inail sono erogate dopo accertamento medico legale;
- cure ambulatoriali;
- prestazioni riabilitative integrative;
- prestazioni di assistenza protesica.

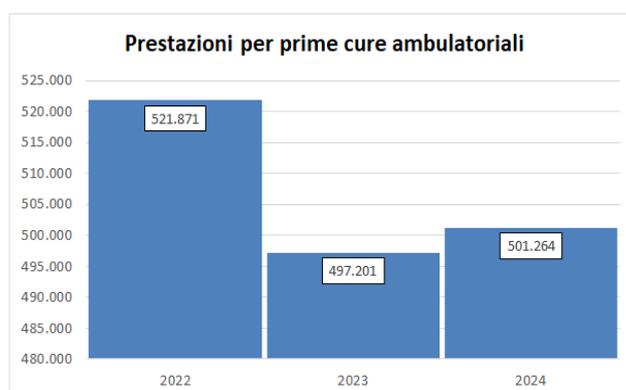
Andamento tutela sanitaria degli infortunati e tecnopatici nel triennio 2022– 2024



Fonte: EDH

Le prime cure ambulatoriali

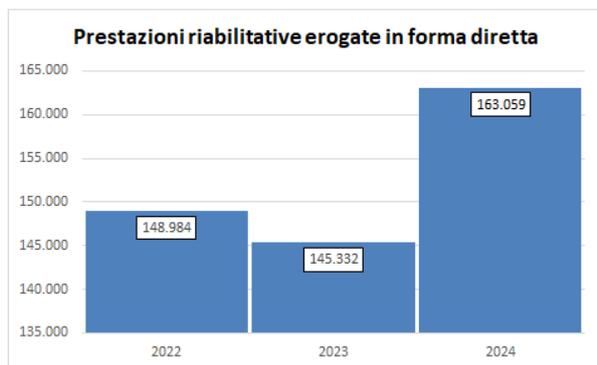
Alcune strutture sanitarie Inail, distribuite sul territorio nazionale, sono dotate di ambulatori autorizzati a erogare cure e prestazioni specialistiche in regime di convenzione con il Sistema sanitario regionale e con oneri a carico dell’Inail.



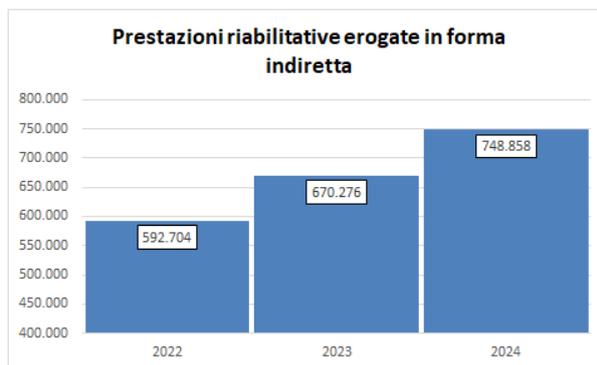
Fonte: EDH

Le prestazioni riabilitative

L'Istituto eroga prestazioni riabilitative non ospedaliere sia in forma diretta, tramite i propri centri (il Centro Protesi di Vigorso di Budrio, le sue filiali di Roma e di Lamezia Terme, il Centro di riabilitazione motoria di Volterra e n. 11 ambulatori di fisiochinesiterapia), sia in forma indiretta, nell'ambito delle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate convenzionate con l'Inail in attuazione dell'Accordo quadro sottoscritto il 2 febbraio 2012 in sede di Conferenza permanente Stato-Regioni.



Fonte: elaborazione DCAPR



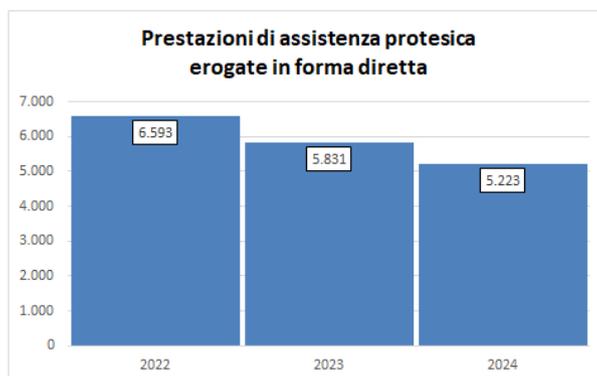
Fonte: Cruscotto P.I.R.

Le prestazioni di assistenza protesica

Le prestazioni di assistenza protesica consistono nella fornitura di dispositivi tecnici (protesi, ortesi e ausili).

Per la fornitura di tali dispositivi gli infortunati/tecnopatici possono rivolgersi a strutture Inail (Centro protesi Inail di Vigorso di Budrio, sue Filiali e punti di assistenza) o a soggetti esterni autorizzati ai sensi della normativa vigente.

Nel grafico sottostante si dà evidenza dell'andamento nel triennio 2022 - 2024 del numero delle prestazioni di assistenza protesica erogate dal Centro protesi di Vigorso di Budrio, dalle sue Filiali e dai suoi Punti di assistenza dislocati sul territorio nazionale.



Fonte: elaborazione DCAPR

1.2.3. Le attività di ricerca

Le attività di ricerca sono individuate nel Piano delle attività di Ricerca, con programmazione triennale, nel quale sono definiti gli ambiti di ricerca, gli obiettivi da perseguire e le relative risorse appostate, nonché – ai sensi del d.lgs. n. 218/2016 - il Piano di fabbisogno del personale.

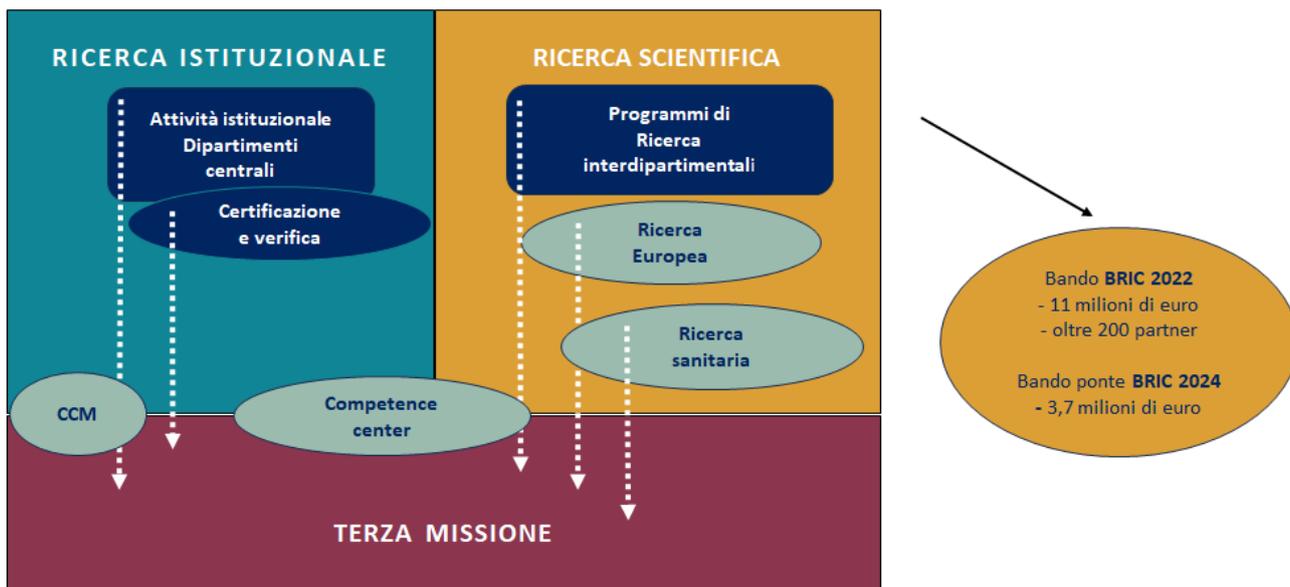
Nel Piano le attività di ricerca sono classificate in tre categorie:

- A. Ricerca istituzionale: comprende i compiti/funzioni assegnati alla responsabilità dell'Inail da specifiche normative.
- B. Ricerca scientifica: è svolta anche in collaborazione con Università ed altri enti di ricerca italiani ed esteri e coglie gli aspetti di novità – connessi ai nuovi modelli organizzativi del lavoro, all'evoluzione dei processi produttivi, all'invecchiamento tanto della popolazione lavorativa quanto degli impianti e delle attrezzature, alle opportunità offerte tanto dalla innovazione tecnologica relative alla connettività ed alla digitalizzazione – che da un lato offrono grandi prospettive di sviluppo dall'altro forniscono nuovi scenari di rischio da studiare, per valutarne gli effetti sulla salute, senza tuttavia distogliere l'attenzione alle problematiche correlate ai rischi tradizionali quali, ad esempio, gli infortuni tradizionali o l'amianto.
- C. Terza missione: concerne tutte le diverse tipologie di attività di volte a trasferire alla comunità scientifica, al mondo produttivo ed alla società civile le conoscenze ed i risultati della ricerca Inail, attraverso un'intensa attività di disseminazione e divulgazione, informazione, formazione, trasferimento tecnologico, nonché una strategia di valorizzazione della proprietà intellettuale.

Tali attività sono svolte dal Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro ed ambientale (Dimeila), a vocazione sanitaria, e dal Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti (Dit), a vocazione tecnologica.

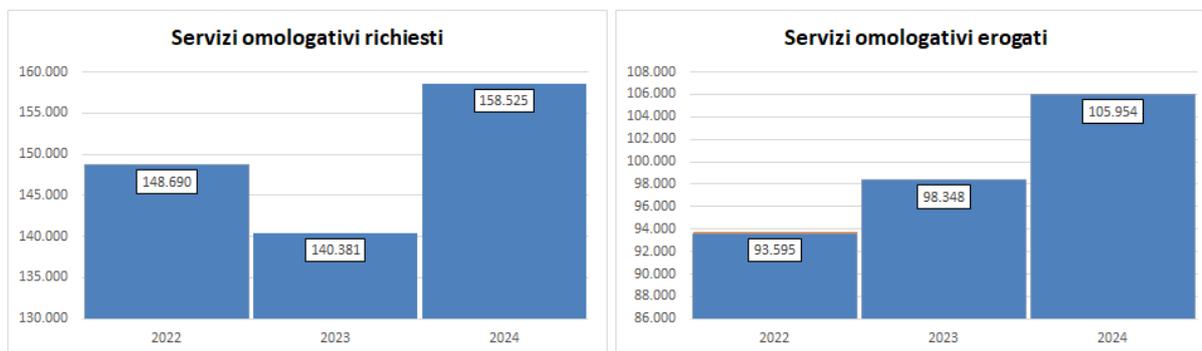
Elemento di forza della ricerca Inail rimane, anche per l'anno 2024, il prosieguo delle preziose e proficue collaborazioni con una serie di *partner* qualificati nell'ambito della comunità scientifica, del mondo accademico e del sistema produttivo, finalizzate a valorizzare studi e conoscenze nonché a sviluppare le migliori soluzioni tecnologiche e innovative in tema di salute e sicurezza sul lavoro.

Ambiti di attività del Piano della Ricerca 2022-2024

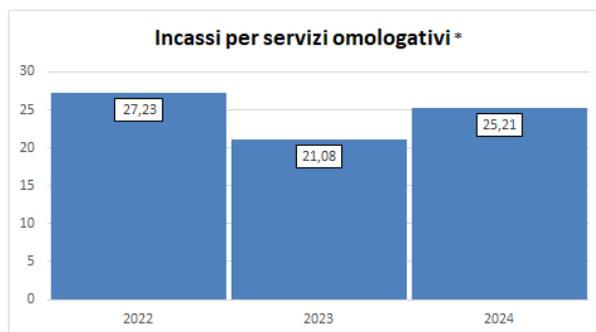


Nell’ambito della ricerca istituzionale sono ricomprese le attività di certificazione e verifica - svolte dai Dipartimenti di ricerca e dalle Unità operative territoriali – che sono finalizzate a garantire la sicurezza di macchine, apparecchi, utensili e impianti utilizzati nei luoghi di lavoro mediante il rilascio di certificati a seguito della verifica di conformità del prodotto a capitolati, norme tecniche o specifiche costruttive. Si tratta di funzioni attribuite per legge all’Istituto, con possibilità di delega a soggetti abilitati privati.

Andamento dei servizi omologativi nel triennio 2022 - 2024



Fonte: procedura SIDPI e CIVA



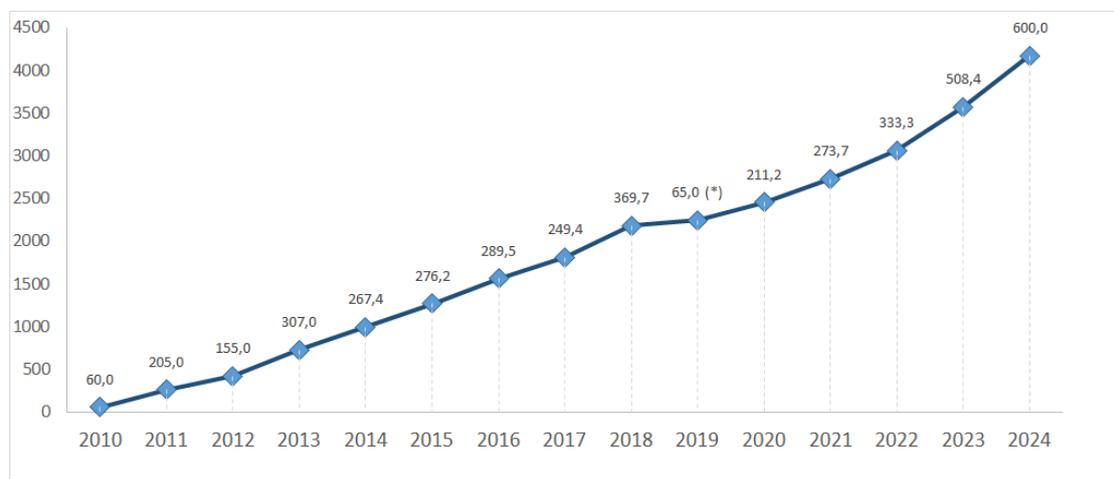
Fonte: procedura SIDPI e CIVA
* in milioni di euro

1.2.4. Gli incentivi economici alle imprese che investono in prevenzione

Ogni anno l’Istituto, attraverso i bandi ISI (Incentivi di sostegno alle imprese), mette a disposizione delle aziende che investono in prevenzione cospicue risorse a fondo perduto.

Il sistema di finanziamento ISI è divenuto ormai un programma di intervento strutturale; infatti, dal 2010 ad oggi, sono stati stanziati oltre 4 miliardi di euro.

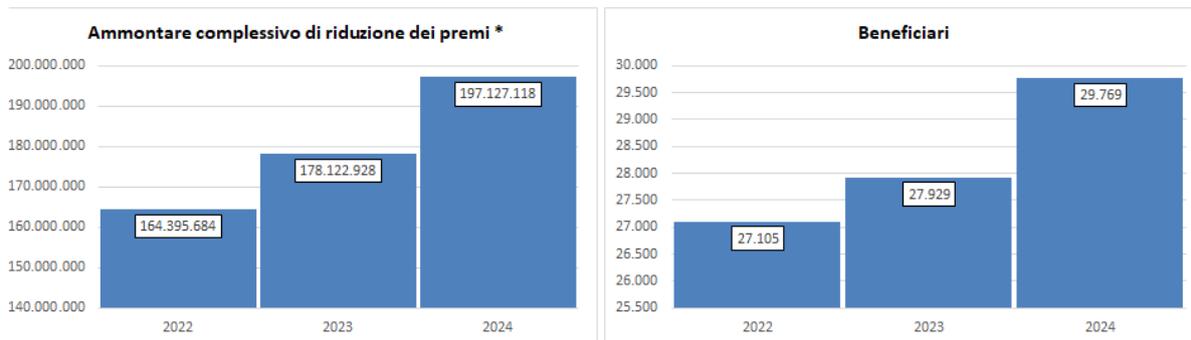
Storico degli importi dei bandi ISI in MLN di euro



* Bando ISI Agricoltura 2019/2020

Oltre ai bandi ISI, nell’ambito della strategia dell’Istituto in materia di prevenzione rientrano anche le riduzioni del premio assicurativo per le aziende che eseguono interventi per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa di riferimento, a condizione che siano in regola con gli adempimenti contributivi ed assicurativi e con le vigenti disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Andamento della riduzione del premio assicurativo per prevenzione nel triennio 2022 -2024



Importo stimato
 Fonte: GRA

2. IL VALORE PUBBLICO

In ragione della sua funzione sociale ed in coerenza con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030 e la Strategia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro 2021 - 2027, per l'Inail la creazione del Valore pubblico si identifica nel miglioramento della qualità della vita dei lavoratori infortunati e tecnopatici e nella riduzione del numero degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali.

Ciò in uno scenario caratterizzato dalla presenza, accanto ai rischi tradizionali, di rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori emergenti e nuovi, connessi con l'introduzione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro, l'evoluzione demografica e l'invecchiamento della popolazione attiva, la transizione verde e digitale, la robotizzazione dell'industria e della logistica ed il cambiamento climatico.

La capacità dell'Inail di creare Valore pubblico è stata misurata attraverso un indice sintetico calcolato sommando i risultati delle tre dimensioni "Valore istituzionale", "Valore aziendale" e "Stato di salute delle risorse"; per ciascuno di tali livelli, il risultato è pari alla media delle percentuali di realizzazione degli indicatori afferenti - il cui algoritmo di calcolo è descritto nell'allegato n. 1 - rapportata al peso/punteggio esposto nella tabella sottostante. Il punteggio massimo conseguibile è pari a 100.

Componenti che concorrono al calcolo dell'Indice sintetico del Valore pubblico		Peso/ Punteggio
1.	Valore istituzionale	30
2.	Valore aziendale <i>di cui: Performance strategica (peso 35)</i> <i>Performance gestionale (peso 15)</i>	50
3.	Stato di salute delle risorse	20

Si rappresenta che, ai fini del calcolo:

- i *target* programmati rispondono alla logica di migliorare i risultati conseguiti nell'anno immediatamente precedente e, in tale ottica, sono aggiornati sulla base dei risultati conseguiti al 31 dicembre 2023;
- le percentuali di realizzazione superiori al 100% sono state considerate fino al limite di tale soglia;
- la fonte dei dati relativi alla numerosità delle denunce di infortunio e di malattia professionale sono gli *Open data* pubblicati nella specifica sezione del portale dell'Istituto.

2.1. Il Valore istituzionale

Il Valore istituzionale è misurato attraverso obiettivi/indicatori di impatto, che – in una prospettiva di medio periodo – esprimono l'effetto generato da un'attività, inteso come differenziale fra benefici e sacrifici derivanti alla collettività dall'erogazione dei servizi pubblici offerti.

Gli indicatori di impatto sono caratterizzati da forti interdipendenze con fattori esogeni all'azione dell'amministrazione; il valore che assume l'indicatore dipende, pertanto, solo in parte dall'azione dell'Istituto.

Indicatori di impatto

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Riduzione del fenomeno infortunistico e tecnopatico (*)	Numero degli infortuni denunciati	Open Data	< 590.374	592.882	99,58
	Numero degli infortuni "in occasione di lavoro" denunciati	Open Data	< 490.511	489.872	100,13
	Numero degli infortuni "in itinere" denunciati	Open Data	< 99.863	103.010	96,85
	Numero delle denunce di infortunio per genere femminile	Open Data	< 209.220	212.320	98,52
	Numero delle denunce di infortunio per genere maschile	Open Data	< 381.154	380.562	100,16
	Numero delle denunce di malattia professionale nel complesso	Open Data	< 72.584	88.384	78,23
	Numero delle denunce di malattia professionale per genere femminile	Open Data	< 19.111	23.098	79,14
	Numero delle denunce di malattia professionale per genere maschile	Open Data	< 53.473	65.286	77,91
Riduzione dei tempi di erogazione delle prestazioni economiche	Tempo medio di liquidazione indennità di temporanea	PBC	< 13,91 gg	11,72 gg	115,74
	Tempo medio di costituzione delle rendite dirette e a superstiti	PBC	< 59,38 gg	60,98 gg	97,31
Massimizzare il recupero delle prestazioni economiche indebitamente erogate	Importo incassi da rivalsa	Contabilità	> 262.368.421 €	285.420.760 €	108,79
Incrementare il contrasto all'evasione e all'elusione contributiva	Importo premi omessi incassati a seguito dell'esercizio dell'attività di vigilanza	GRA	> 40.780.645 €	45.487.717 €	111,54
Incrementare il sostegno economico alle imprese che investono in prevenzione	Numero aziende beneficiarie della riduzione di premio per prevenzione (OT23 MAT)	GRA	> 27.105	29.769	109,83
	Importo riduzioni di premio per prevenzione (OT23 MAT)	GRA	> 164.395.684 €	197.127.118 €	119,91
	Numero aziende destinatarie di un provvedimento di concessione del finanziamento ISI	Estrazione DCOD	> 4.704	5.139	109,25
	Importo finanziamenti ISI liquidati	Contabilità	> 95.815.323 €	150.886.861 €	157,48

(*) Dati provvisori e soggetti a consolidamento

Il risultato del Valore istituzionale – pari alla media delle percentuali di realizzazione degli indicatori di impatto (95,47) rapportata al peso (30) – è 28,64.

2.2. Il Valore aziendale

All'interno del Valore aziendale si distinguono:

- la *performance* strategica, connessa agli obiettivi pluriennali dell'Ente;
- la *performance* gestionale di Ente, che inerisce agli obiettivi annuali appartenenti alle tipologie "gestione" e "produzione" (questi ultimi limitatamente a quelli di *performance* aggregati a livello nazionale).

Per la rendicontazione del grado di realizzazione di tali obiettivi si rinvia agli allegati nn. 2 e 3.

Il risultato della *performance* strategica – pari alla media delle percentuali di realizzazione degli indicatori di cui all'allegato n. 2 (100) rapportata al peso (35) – è 35.

Il risultato della *performance* gestionale – pari alla media delle percentuali di realizzazione degli indicatori di cui all'allegato n. 3 (100) rapportata al peso (15) – è 15.

2.3. Lo Stato di salute delle risorse

Le dimensioni dello stato di salute delle risorse costituiscono le condizioni abilitanti per il miglioramento della *performance*. Per generare valore sui cittadini ed utenti, l'Amministrazione deve essere efficace ed efficiente, ma il miglioramento della *performance* dipende, a sua volta, dal miglioramento della salute delle risorse dell'amministrazione.

Le dimensioni considerate ai fini della misurazione dello stato di salute sono state:

- la salute organizzativa;
- la salute di genere;
- la salute relazionale;
- la salute digitale;
- la salute professionale;
- la salute etica.

Stato di salute organizzativa

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Migliorare il clima aziendale	Media dei giudizi espressi nella rilevazione di <i>customer satisfaction</i> interna	Elaborazione Csa	3,90	3,85	98,72
Ottimizzazione della distribuzione delle risorse umane	% risorse umane sul territorio rispetto al totale del personale	Sistema Hr	> 80,68 %	80,67 %	99,99
Riduzione dei consumi	% risorse in <i>smart working</i>	Hr	> 72,44 %	76,45 %	105,54
Garantire l'equilibrio economico finanziario	% copertura delle riserve tecniche	Elaborazione Csa	< 122,40 %	137,40 %	87,75

Stato di salute di genere

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Promuovere l'equilibrio di genere all'interno dell'Amministrazione	% donne titolari di un incarico di livello dirigenziale generale	Hr	> 30,43 %	25,00 %	82,16
	% donne titolari di un incarico di livello dirigenziale non generale	Hr	> 45,32 %	43,75 %	96,54
	% donne vs % uomini in <i>part time</i>	Hr	rapporto < 2,13	3,04	57,28
	% donne vs % uomini in <i>smart working</i>	Hr	rapporto < 1,13	1,1313	99,88
	% donne vs % uomini con lauree nelle discipline STEM (*)	Hr	rapporto > 0,37	0,3709	100,24
	Predisposizione di una rubrica periodica dedicata alle differenze di genere	Sistema PBC	100 %	100,00 %	100,00

(*) Il potenziamento delle competenze STEM (acronimo per *Science, Technology, Engineering e Mathematics*) costituisce uno degli aspetti centrali del Piano nazionale di ripresa e resilienza.

Stato di salute relazionale

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Sviluppo delle relazioni con gli utenti	Numero degli utenti/ <i>stakeholder</i> coinvolti nella rilevazione di <i>Customer satisfaction</i>	Elaborazione Csa	> 36.400	35.618	97,85
	Media dei giudizi espressi nella rilevazione di <i>Customer satisfaction</i> esterna	Elaborazione Csa	4,00	4,00	100,00

Stato di salute digitale

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Migliorare il livello di digitalizzazione dell'Ente	% richieste pervenute in forma elettronica	Elaborazione Dcod	> 95,06 %	96,29 %	101,29
	% processi e servizi istituzionali reingegnerizzati	Elaborazione Dcod	80 % (*)	53,66 %	100 (**)

(*) Il target, corrispondente in valori assoluti a 82 processi da reingegnerizzare, deve essere conseguito al 30 giugno 2026.

(**) il risultato al 31 dicembre 2024, pari a 55 processi reingegnerizzati, è in linea con la previsione finale di 82 processi da reingegnerizzare al 30 giugno 2026.

Stato di salute professionale

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Sviluppo delle competenze professionali	% dipendenti destinatari di attività formativa nell'anno	Sailfor	> 66,11 %	82,79 %	100,00
	% dipendenti con lauree nelle discipline STEM (*)	Hr	> 13,52 %	13,17 %	97,41

(*) Il potenziamento delle competenze STEM (acronimo per *Science, Technology, Engineering e Mathematics*) costituisce uno degli aspetti centrali del Piano nazionale di ripresa e resilienza.

Stato di salute etica

Obiettivo	Indicatore	Fonte	Target	Risultato	% Realizzazione
Attuazione ed efficacia delle misure di trasparenza e anticorruzione	% dirigenti oggetto di rotazione degli incarichi	HR	> 12,42 %	7,36 %	59,26
Potenziamento del sistema antifrode	Strutturazione di un modello di controlli digitali con prima applicazione sui flussi gestionali dell'area Lavoratori di Sede	Sistema PBC	100,00 %	100,00 %	100,00
Miglioramento del benessere organizzativo	Predisposizione del Codice etico	Sistema PBC	100,00 %	100,00 %	100,00

Il risultato dello stato di salute dell'Ente – pari alla media delle percentuali di realizzazione degli indicatori dello Stato di salute (93,52) rapportata al peso (20) – è 18,70.

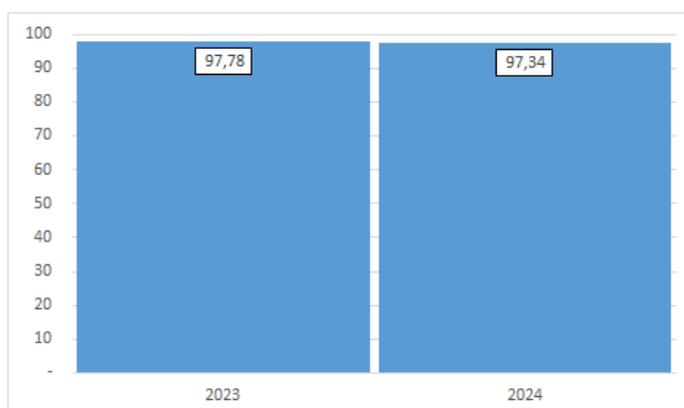
2.4. L'Indice sintetico di Valore pubblico

L'indice sintetico di Valore pubblico, rappresentato dalla somma dei risultati delle tre dimensioni "Valore istituzionale" (28,64), "Valore aziendale" (50) e "Stato di salute delle risorse" (18,70), è risultato pari a 97,34 rispetto al punteggio massimo conseguibile pari a 100.



Rispetto al 2023, l'Indice è lievemente diminuito ma i 2 risultati non sono comparabili in considerazione dei differenti pesi attribuiti nel biennio alle dimensioni che concorrono al calcolo.

L'Indice sintetico di Valore pubblico nel biennio 2023/2024



Componenti che concorrono al calcolo dell'Indice sintetico di Valore pubblico		Media delle percentuali di realizzazione/accostamento degli indicatori (M)		Variazione %	
		2023	2024		
1.	Valore istituzionale	91,27	95,47	4,60	
2.	Valore aziendale	Performance strategica	100,00	100,00	0,00
		Performance gestionale	99,70	100,00	0,30
3.	Stato di salute delle risorse	98,01	93,52	-4,58	

2.5. Analisi dei risultati degli indicatori di Valore pubblico

Con riferimento ai risultati che hanno concorso alla determinazione dell'indice sintetico di Valore pubblico si analizza l'andamento di alcuni indicatori che, avuto riguardo alla natura ed alle finalità dell'Inail, sono particolarmente significativi:

A) Gli indicatori che misurano l'andamento infortunistico e tecnopatico

In valori assoluti, gli infortuni denunciati nel 2024 sono aumentati rispetto all'anno precedente.

Tuttavia, ai fini di una corretta lettura dell'andamento infortunistico, occorre tener conto della recente estensione della tutela assicurativa a tutti gli studenti e docenti. Il 2024 si è, infatti, caratterizzato per un rilevante aumento rispetto al 2023 delle denunce di infortunio occorsi agli studenti – non considerabili come lavoratori in senso stretto – a seguito della suddetta estensione che è stata pienamente efficace nel 2024 a differenza del 2023, nel quale l'estensione ha avuto effetto soltanto in alcuni mesi.

In particolare, la tutela – rispetto alla previsione del DPR 30 giugno 1965, n. 1124 che garantiva la copertura assicurativa contro gli infortuni e le malattie professionali del personale della scuola e degli studenti solo nell'ambito di esperienze tecnico-scientifiche, esercitazioni pratiche ed esercitazioni di lavoro e nell'uso non occasionale di macchine elettriche o elettroniche – è stata estesa anche alle attività di insegnamento/apprendimento nei vari ambienti scolastici (nonché uscite didattiche, viaggi d'istruzione e visite guidate).

Tenuto conto di tale novità, al netto degli infortuni occorsi agli studenti, le denunce di infortunio sono in calo (-0,7%) e, in particolare, quelle in occasione di lavoro (-1,9%).

Le denunce di malattia professionale sono in crescita di oltre il 20% rispetto al 2023, secondo un *trend* iniziato dopo la pandemia che non si ritiene attribuibile ad un peggioramento delle condizioni lavorative ma, piuttosto, ad una crescente consapevolezza dei lavoratori sui rischi professionali e sulla possibilità di far valere i propri diritti.

B) Gli indicatori che misurano l'andamento dei finanziamenti ISI (Incentivi di sostegno alle imprese) e delle agevolazioni tariffarie ex art. 23 MAT (Modalità di applicazione delle tariffe) di cui al decreto interministeriale 27 febbraio 2019

Nel 2024 si registra un rilevante aumento sia dell'importo dei finanziamenti ISI e delle riduzioni di premio erogati alle aziende che investono in progetti volti alla riduzione degli infortuni e delle malattie professionali ed alla implementazione dei livelli di sicurezza e di salute nei luoghi di lavoro, sia del numero dei beneficiari.

In particolare, i finanziamenti erogati alle aziende con finalità prevenzionali (cd. finanziamenti ISI) ammontano ad oltre 150 milioni di euro e l'importo delle riduzioni di premio ex art 23 MAT a circa 197 milioni con un incremento, rispettivamente, del 57,48% e del 19,91% rispetto al 2023.

Al riguardo si sottolinea che l'Istituto è da tempo impegnato nel potenziamento di tali strumenti attraverso l'incremento delle risorse disponibili e la rivisitazione dei criteri di ammissione e delle procedure – troppo spesso farraginose - al fine di ampliare ulteriormente la platea dei beneficiari e contrarre i tempi di erogazione delle risorse.

C) L'indicatore che misura il grado di copertura delle riserve tecniche

In un Ente assicuratore è fondamentale che la consistenza del patrimonio sia sufficiente a garantire gli oneri che si prevede di sostenere per le future prestazioni erogate agli assicurati.

Nel 2024 il rapporto percentuale tra le "attività" costituite dalle consistenze patrimoniali disponibili e le "passività" date dalle riserve tecniche (debito dell'Istituto nei confronti degli assicurati) si è attestato al 137,4%, confermando un *trend* già manifestatosi negli scorsi anni.

Tale risultato se da un lato conferma la solidità finanziaria ed economico patrimoniale dell'Istituto - che è il presupposto per l'attivazione di politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro realmente efficaci - dall'altro evidenzia una criticità nell'utilizzo della totalità delle risorse economico finanziarie disponibili per il perseguimento delle sue finalità istituzionali. Ciò a causa di difficoltà organizzative e gestionali interne e della presenza di vincoli esterni che ne limitano l'autonomia, come evidenziato nell'analisi *SWOT*.

3. LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

La misurazione e valutazione della *performance* organizzativa per l'anno 2024 ha riguardato:

- le Direzioni territoriali;
- le Strutture regionali;
- le Strutture centrali.

3.1. Misurazione della *performance* delle Unità organizzative

Per ciascuna tipologia di unità organizzativa (Strutture centrali, Strutture regionali, Direzioni territoriali) sono stati oggetto di misurazione della *performance* i risultati:

- gestionali e/o di produzione;
- di *customer satisfaction* esterna;
- di *customer satisfaction* interna.

3.1.1. I risultati degli obiettivi gestionali e di produzione

I risultati gestionali e di produzione sono rendicontati per tipologia di struttura nei seguenti allegati:

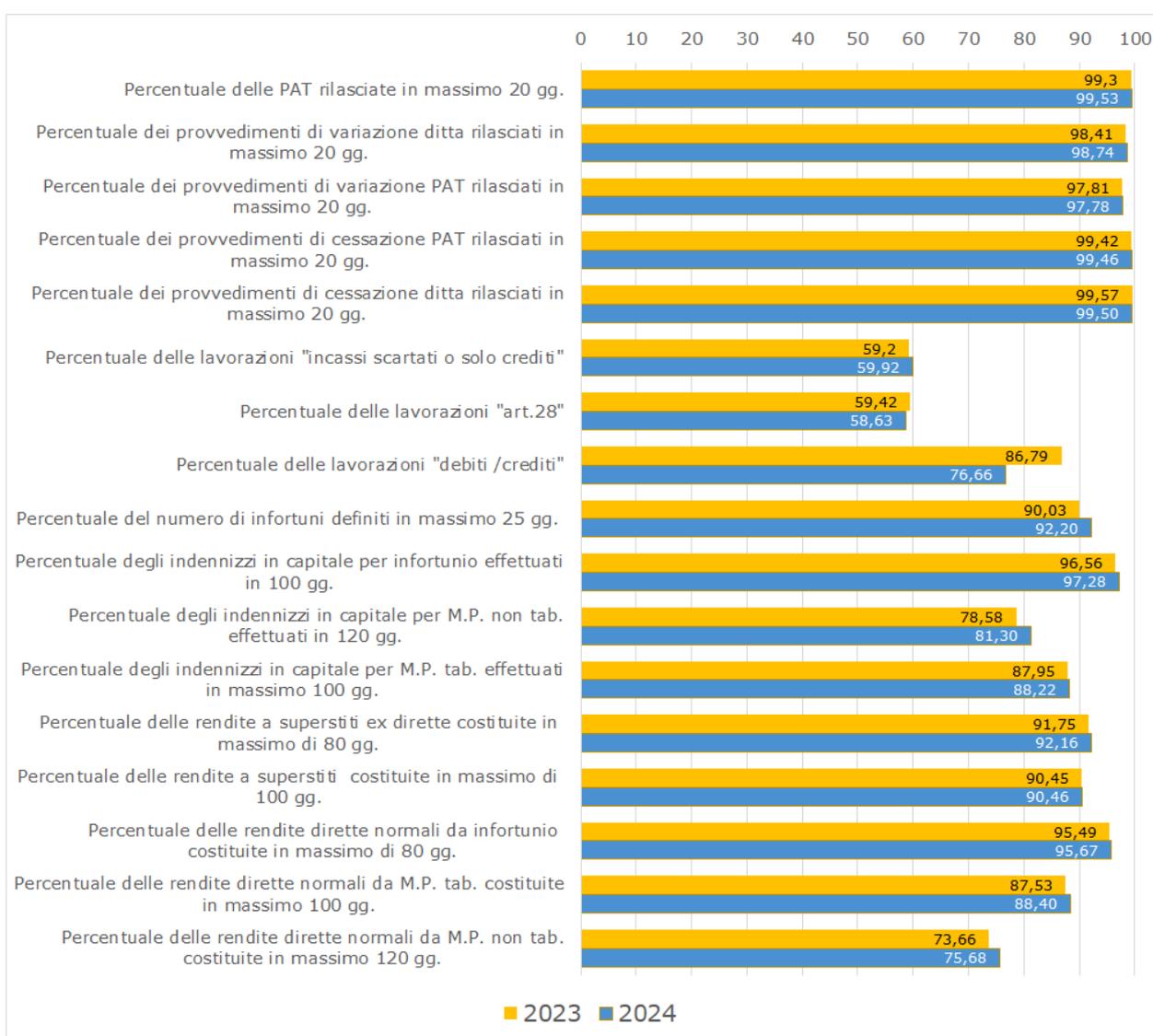
- allegati nn. 2 e 3: risultati degli obiettivi di *performance* delle Strutture centrali coincidenti con gli obiettivi pluriennali ed annuali utili alla misurazione della dimensione "*performance* strategica e gestionale" del Valore pubblico;
- allegato n. 4: risultati degli obiettivi di *performance* delle Strutture regionali;
- allegato n. 5: risultati degli obiettivi di *performance* delle Direzioni territoriali.

In considerazione della natura "selettiva" della *performance* nel presente documento sono rendicontati soltanto una parte degli obiettivi dell'Istituto. Gli obiettivi non utili ai fini della misurazione della *performance* sono rendicontati trimestralmente nella "Relazione trimestrale sull'andamento produttivo e profili finanziari" predisposta ai sensi dell'art. 3, comma 5, del d.lgs. n. 479/1994 e successive modificazioni.

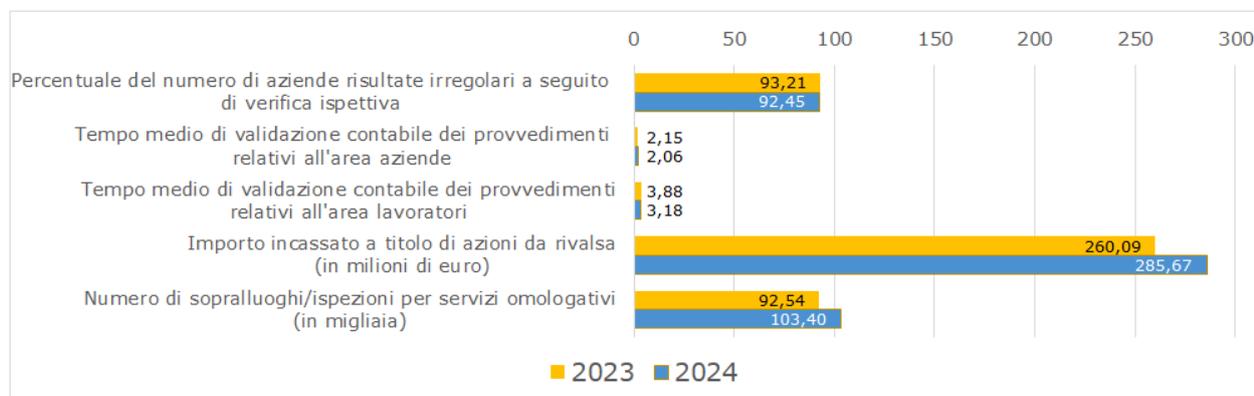
3.1.2. Analisi dei risultati gestionali delle Strutture territoriali

L'analisi di tali risultati evidenzia che nonostante la riduzione del personale registrata anche nel 2024, solo parzialmente compensata dall'ingresso di neoassunti, l'Istituto è riuscito a garantire livelli di qualità del servizio in linea con quelli conseguiti nell'anno precedente.

Confronto dei risultati degli indicatori di produzione delle Direzioni territoriali aggregati a livello nazionale 2023 2024



Confronto dei risultati degli indicatori di produzione delle Strutture regionali aggregati a livello nazionale 2023 2024



Si ritiene utile sottolineare l'andamento di alcuni indicatori che, avuto riguardo alla natura ed alle finalità dell'Inail, sono particolarmente significativi:

- gli incassi da rivalsa, che rappresentano gli importi recuperati a seguito di prestazioni indebitamente erogate agli assicurati, in crescita rispetto al 2023 (+ 9,83%), con significativi incrementi nelle regioni Lazio (+ 31,59%). Piemonte (+ 23,57%) e Lombardia (+ 19,54%).
- i tempi di erogazione delle prestazioni economiche di carattere continuativo (rendite) conseguenti ad una malattia professionale, in linea con quelli registrati negli scorsi anni, malgrado lo svolgimento della istruttoria amministrativa e sanitaria necessaria per il riconoscimento di tali prestazioni sia influenzata negativamente dalla consistente carenza di personale medico e sanitario;
- il numero dei servizi omologativi erogati dalle U.O.T. (Unità operative territoriali), in sensibile aumento rispetto al 2023 (+ 11,73%), che conferma che tra le priorità dell'Istituto vi sono le attività volte a verificare la conformità degli impianti e delle attrezzature di lavoro ai requisiti di salute e sicurezza.

3.1.3. I risultati della *Customer satisfaction* esterna

La *Customer satisfaction* esterna ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Inail agli utenti esterni appartenenti alle seguenti tipologie:

- aziende/datori di lavoro e loro intermediari;
- lavoratori infortunati, tecnopatici e loro superstiti.

L'indagine si è svolta nel periodo dal 18 novembre al 13 dicembre 2024. I questionari ricevuti sono stati n. 33.406 dei quali poco più del 62% compilati dai lavoratori.

L'indagine di *Customer satisfaction* esterna

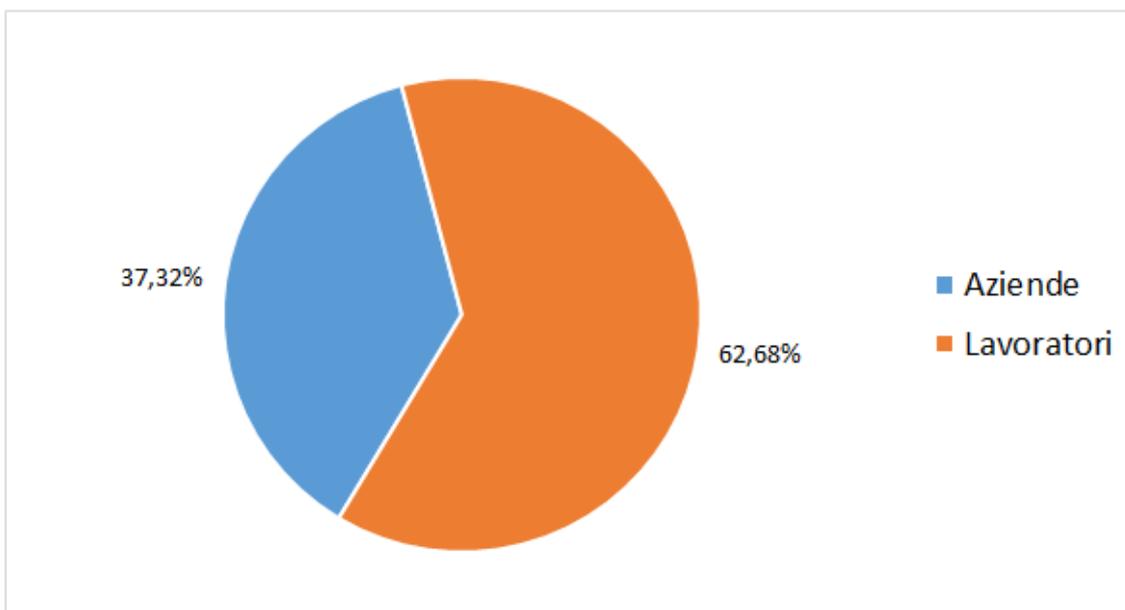
Gli utenti destinatari del questionario sono coloro che hanno fruito:

- di un servizio soggetto alla rilevazione di *Customer satisfaction* dal 1° luglio 2023 al 30 giugno 2024
- dei servizi di sede o certificazione e verifica dal 18 novembre al 13 dicembre 2024

Gli utenti invitati a rispondere al questionario sono stati n. 583.049, dei quali n. 235.916 invitati tramite *e-mail*/PEC e n. 347.133 invitati tramite SMS

Gli utenti rispondenti sono stati n. 33.406 pari al 5,73 % degli utenti invitati a rispondere

Totale questionari per tipologia di utente

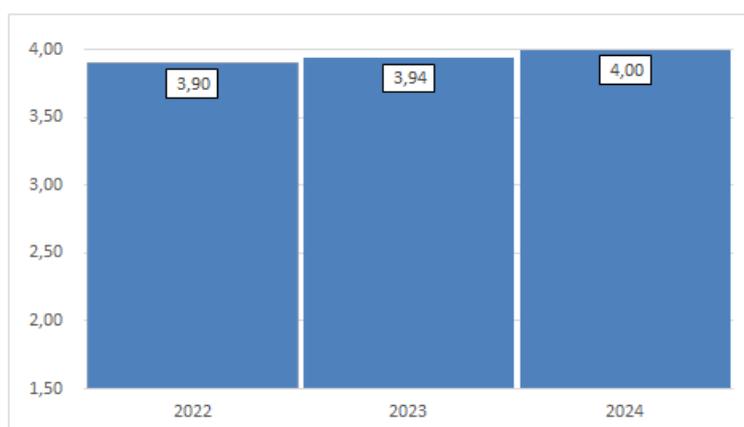


Il risultato di *Customer satisfaction* può variare da 1 a 5 punti ed è la media aritmetica di 2 risultati parziali conseguenti alla riconduzione dei quesiti a 2 gruppi, in considerazione della circostanza che vi sono servizi che esulano dalla responsabilità, esclusiva o

prevalente, delle singole Strutture (i servizi digitali, i servizi di *Contact center* e i servizi generali d'Istituto) e non consentono, pertanto, valutazioni differenziate. Ne consegue che l'indagine di *Customer satisfaction* riferita a tali servizi genera un risultato identico per tutte le Strutture.

Nell'indagine per l'anno 2024 il giudizio medio d'Istituto è risultato pari a 4,00 (su una scala Likert da 1 a 5) ed è il risultato della media aritmetica della valutazione dei servizi specifici (4,16) e dei servizi generali (3,83).

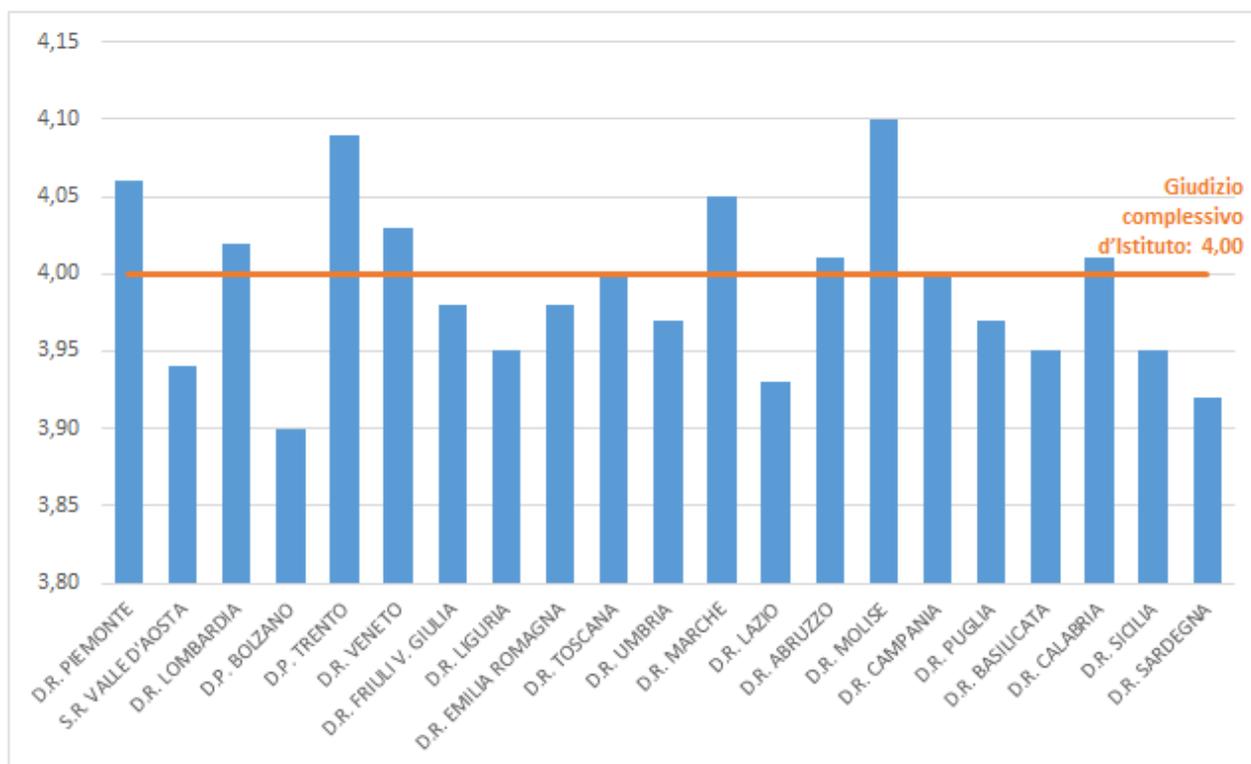
Andamento risultati di *Customer satisfaction* esterna nel triennio 2022 - 2024



Per le Strutture regionali, il giudizio medio complessivo è compreso in un *range* che va da un minimo di 4,00 per le Direzioni regionali Toscana e Campania e di 4,01 per la Direzione regionale Abruzzo, fino ad un valore massimo di 4,10 registrato dalla Direzione regionale Molise seguita dalla Direzione provinciale di Trento con 4,09; il valore più basso di 3,90 è stato invece raggiunto dalla Direzione provinciale di Bolzano.

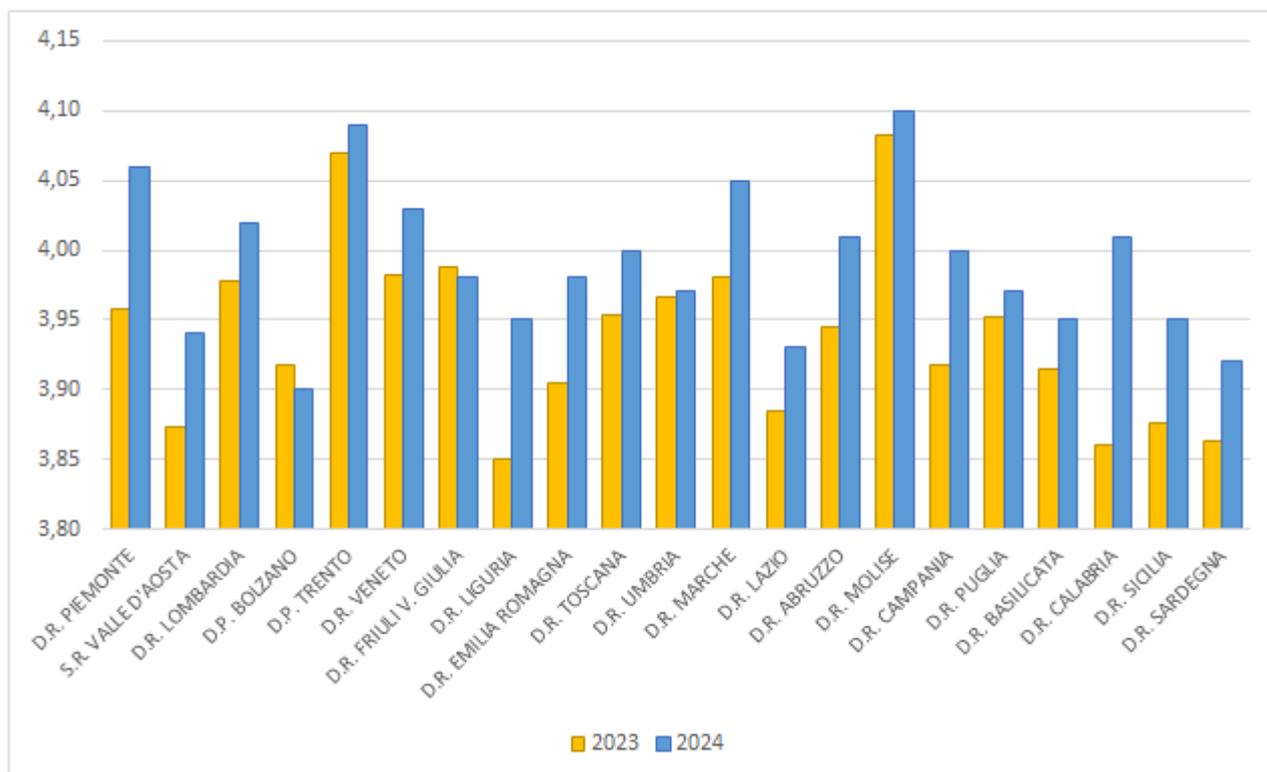
Per tali Strutture il giudizio medio limitato ai servizi specifici risulta sempre più elevato del giudizio dei servizi generali (3,83) e va da un minimo di 3,97 registrato dalla Direzione provinciale di Bolzano a un massimo di 4,36 per il Molise e la Direzione provinciale di Trento.

Sintesi territoriale dei risultati per Direzione regionale



Nel grafico successivo è esposto il confronto dei risultati di *Customer satisfaction* esterna a livello regionale con quelli conseguiti nell'anno precedente dal quale si evince che il 90% delle Direzioni Regionali, ha registrato, in termini relativi, degli incrementi di giudizio tra il 2023 e il 2024. Tra esse spiccano Calabria (+ 3,88%), Liguria (+ 2,59%), Piemonte (+ 2,58%) e Campania (+ 2,11%); invece le Direzioni che hanno subito un calo sono la Direzione provinciale di Bolzano (- 0,45%) e la Direzione regionale Friuli-Venezia Giulia (-0,20%).

Risultati di *Customer satisfaction* esterna delle Direzioni regionali nel biennio 2023/2024



Per le Direzioni territoriali il giudizio medio complessivo è compreso tra 3,74 della Direzione territoriale di Taranto e 4,16 della Direzione territoriale di Alessandria-Asti. Per tali strutture il giudizio medio limitato ai servizi specifici segue lo stesso andamento dei giudizi medi complessivi ed oscilla da 3,65 per la Direzione di Taranto a 4,49 per la Direzione Alessandria-Asti.

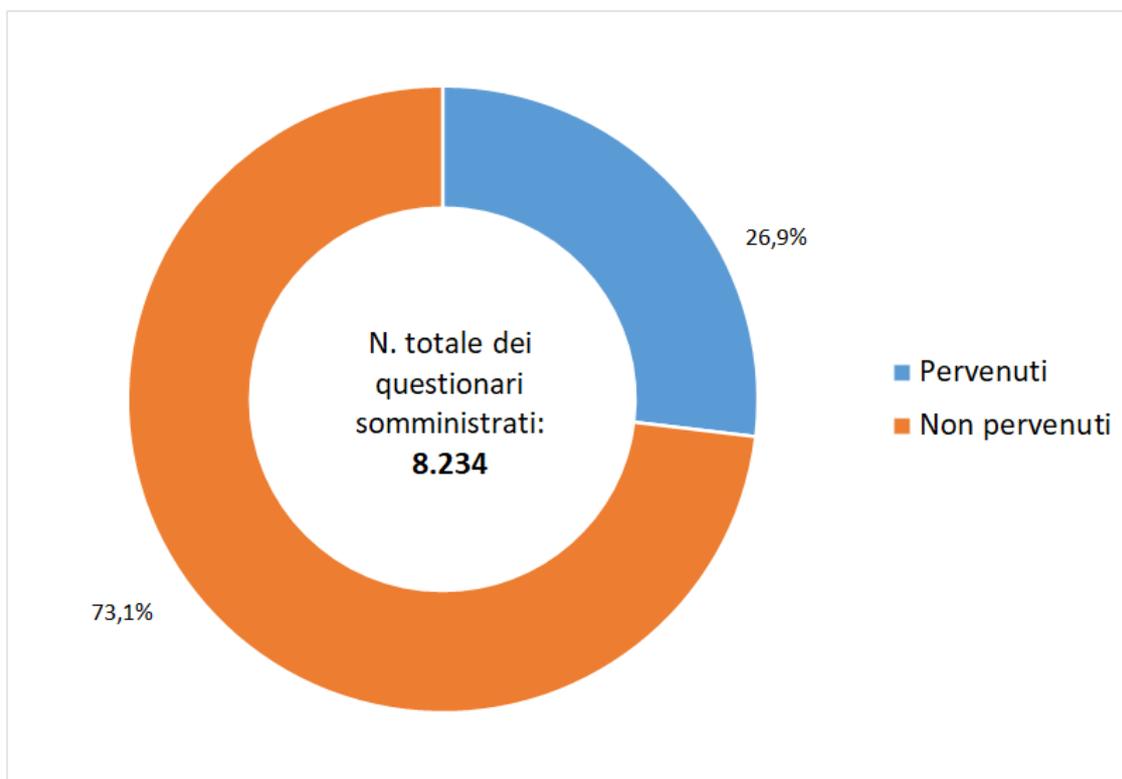
I risultati di *Customer satisfaction* esterna conseguiti da ciascuna Struttura centrale/regionale e Direzione territoriale sono esposti nell'Allegato n. 6 - Valutazione della *performance* delle Unità organizzative mentre per le analisi di dettaglio si fa rinvio alla sezione Amministrazione trasparente - sottosezione *Customer satisfaction* del Portale dell'Istituto alla quale si accede attraverso il seguente percorso: **Home > Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità > Customer satisfaction > Indagine sui servizi Inail.**

3.1.4. I risultati della *Customer satisfaction* interna

La rilevazione di *Customer satisfaction* condotta sui servizi strumentali e di supporto, rivolta ad utenti interni, si è svolta nel periodo dal 2 al 13 dicembre 2024.

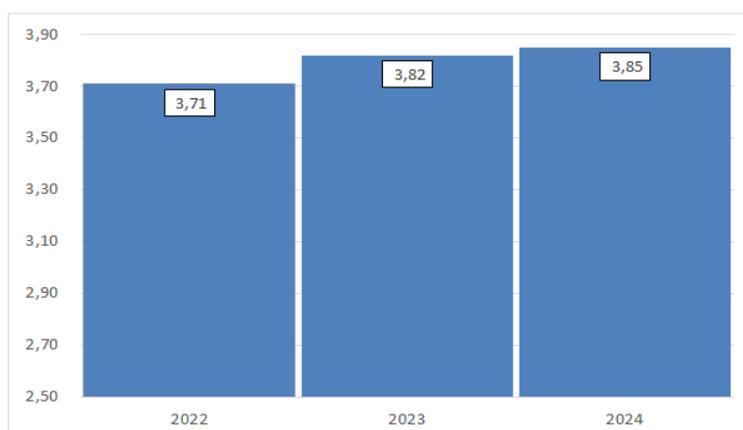
Hanno partecipato alla rilevazione n. 2.212 dipendenti, pari al 26,9% del totale dei lavoratori dell'Istituto interpellati (n. 8.234).

Questionari somministrati



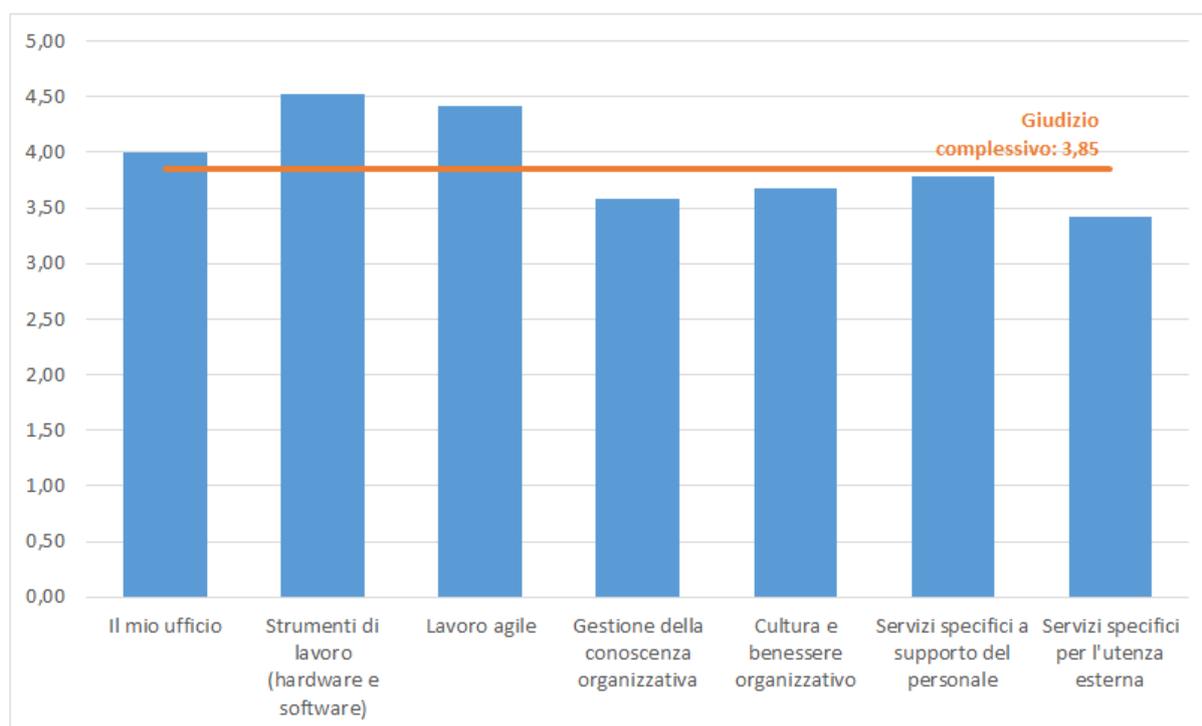
Il giudizio medio complessivo è risultato pari a 3,85 (su una scala Likert da 1 a 5).

Andamento risultati di *Customer satisfaction* interna nel triennio 2022 -2024



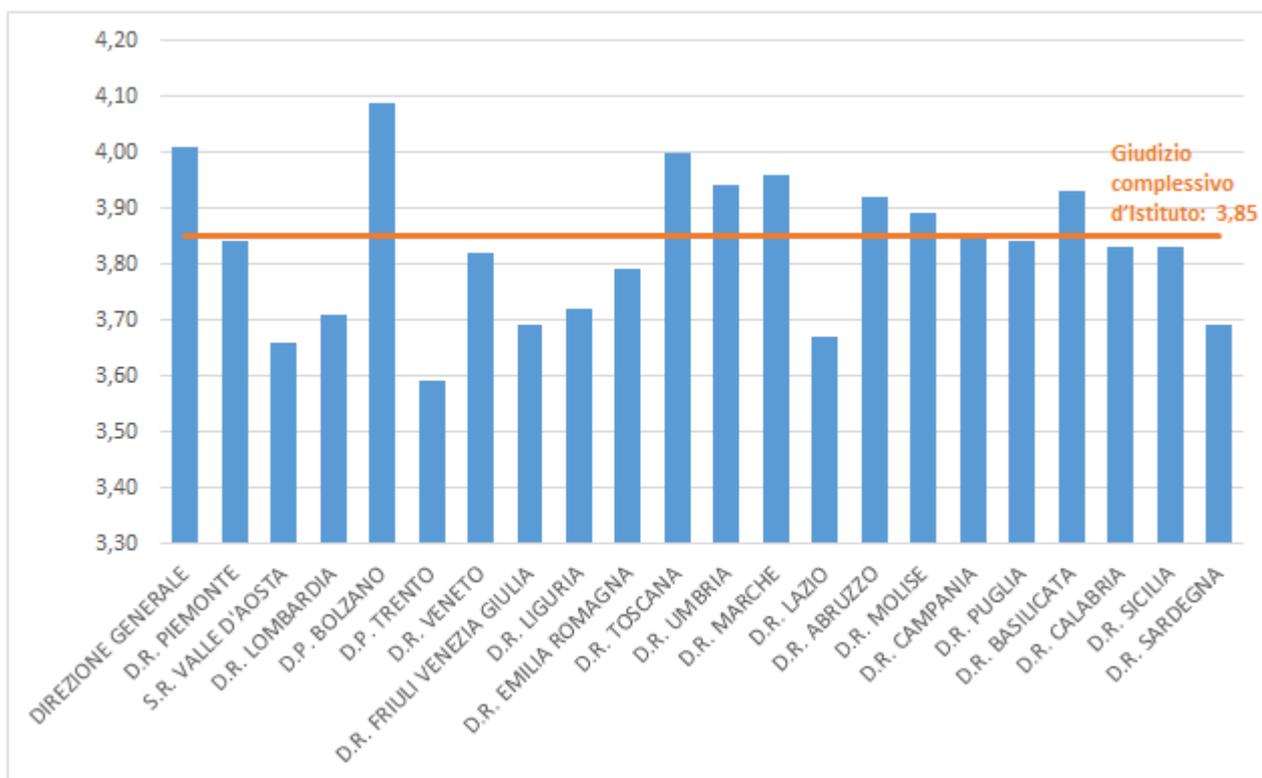
Con riferimento ai 7 gruppi di domande nei quali si è articolato il questionario, il maggior grado di soddisfazione è stato raggiunto per gli aspetti inerenti gli "Strumenti di lavoro" con 4,52 e per il "Lavoro agile" con 4,42, seguito dai quesiti inerenti "Il mio ufficio" con 4,00. Gli altri quattro gruppi risultano inferiori al giudizio medio complessivo, in particolare i "Servizi specifici per l'utenza esterna" sono quelli valutati meno positivamente con 3,42.

Giudizi medi per *items*



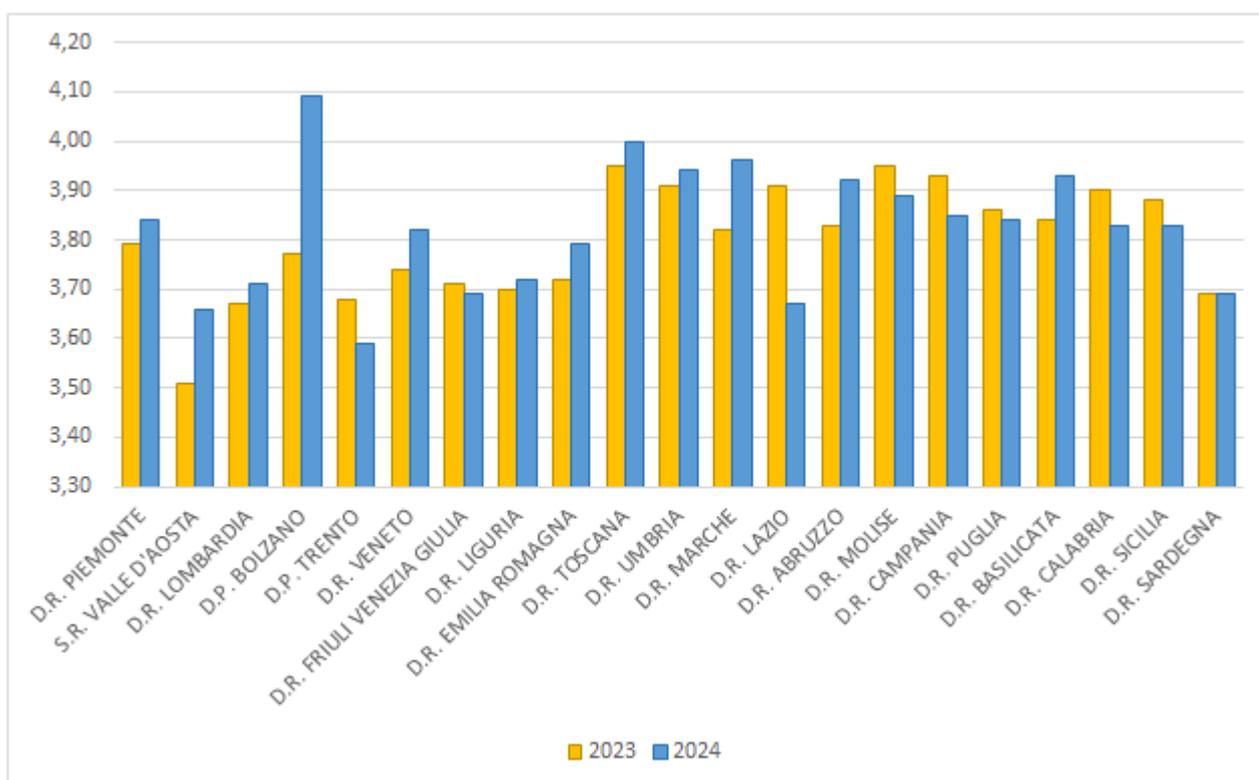
Territorialmente il giudizio medio varia in un *range* compreso tra 3,59 e 4,09. Solo il personale della Direzione provinciale di Bolzano ha espresso mediamente un giudizio superiore al *target* (4,09), mentre quello della Direzione generale e della Toscana si è attestato intorno al *target*. Queste tre strutture esprimono il 23% delle risposte pervenute. Il giudizio più basso è pervenuto dalla Direzione provinciale di Trento (3,59), seguita dalla Sede regionale Valle d'Aosta (3,66), anche se complessivamente appartiene a queste due strutture solo l'1% dei rispondenti. Giudizi medi molto bassi sono stati riscontrati anche nelle Direzioni regionali del Lazio (3,67), del Friuli-Venezia Giulia (3,69) e della Sardegna (3,69), che insieme esprimono il 10,3% delle risposte. La Direzione regionale della Lombardia, da cui proviene il 12% dei questionari, ha espresso un giudizio medio anch'esso basso, pari a 3,71.

Sintesi territoriale dei risultati per Direzione regionale



Nel grafico successivo è esposto il confronto dei risultati di *Customer satisfaction* interna a livello regionale con quelli conseguiti nell'anno precedente dal quale si evince che le Strutture che, in termini percentuali, hanno registrato i miglioramenti più significativi sono state la Direzione provinciale di Bolzano (+ 8,49%), la Sede regionale Valle d'Aosta (+ 4,27%) e la Direzione regionale Marche (+ 3,66%), mentre il calo maggiore è stato registrato dalla Direzione regionale Lazio (- 6,14%), la Direzione provinciale di Trento (- 2,45%) e la Direzione regionale Campania (- 2,04%).

Risultati di *Customer satisfaction* interna delle Direzioni regionali nel biennio 2023/2024



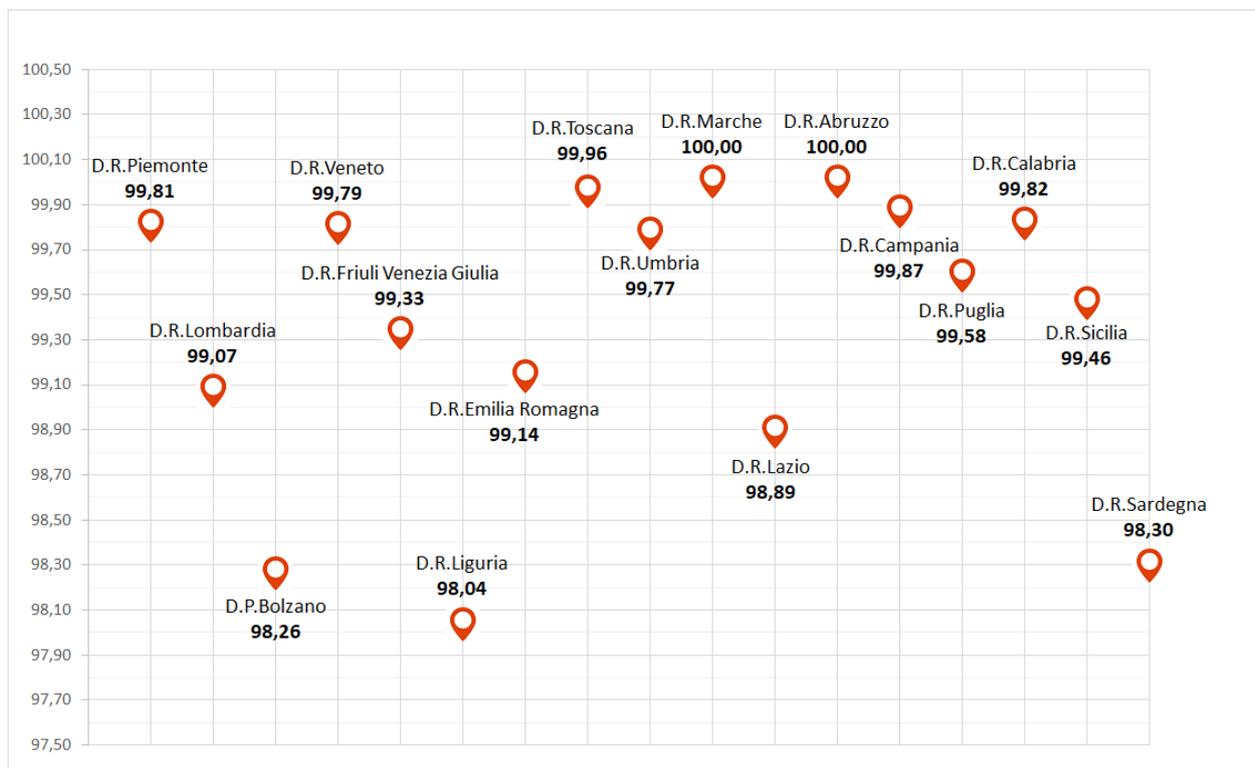
Per i risultati di *Customer satisfaction* interna conseguiti da ciascuna Struttura centrale/regionale e Direzione territoriale si rinvia all'allegato n. 6 - Valutazione della *performance* delle Unità organizzative mentre per le analisi di dettaglio si fa rinvio alla sezione Amministrazione trasparente - sottosezione *Customer satisfaction* del Portale dell'Istituto alla quale si accede attraverso il seguente percorso:

Home > Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità > Customer satisfaction > Indagine per i dipendenti Inail.

3.2. Valutazione della *performance* delle Unità organizzative

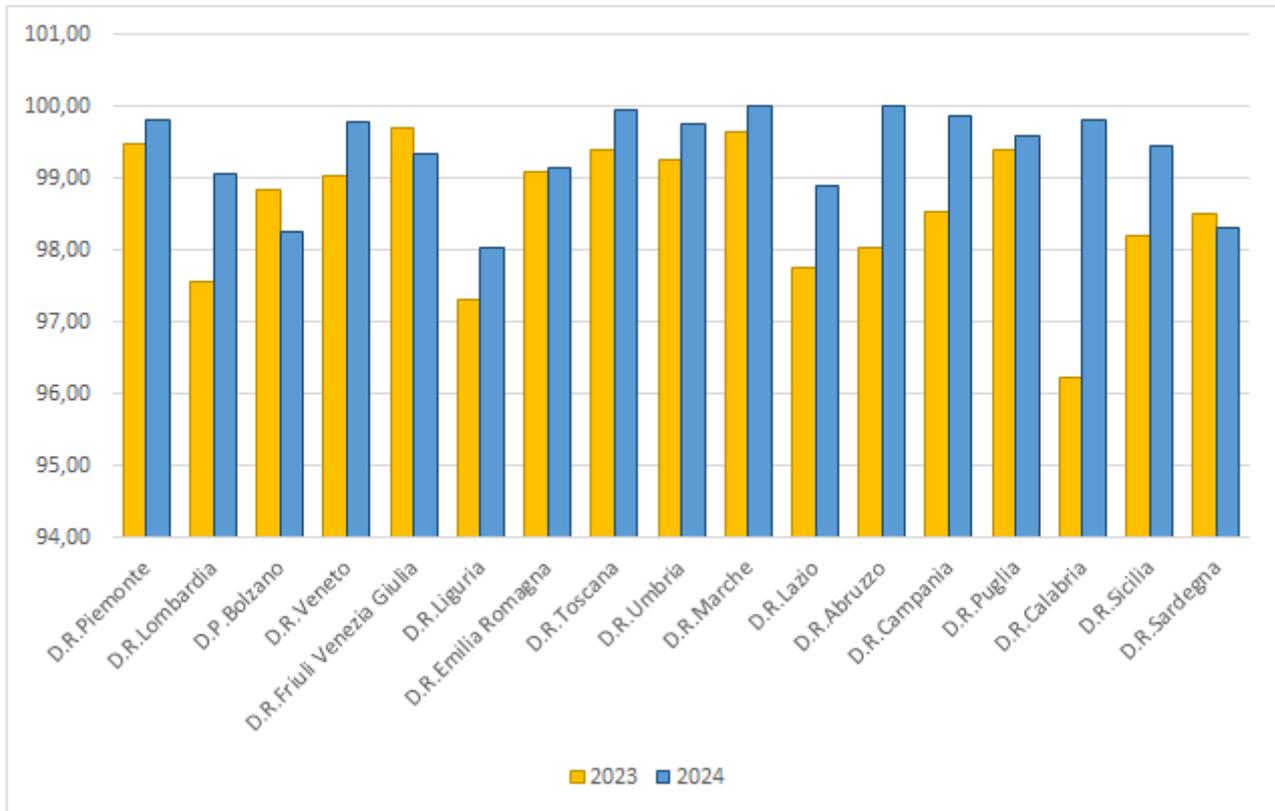
Nell'allegato n. 6 (Valutazione della *performance* delle Unità organizzative) è esposto l'esito della valutazione della *performance* delle Unità organizzative. Per ciascuna Unità organizzativa è riportato il dettaglio delle misurazioni che concorrono alla determinazione del punteggio complessivo di *performance*.

Punteggio di *performance* delle Direzioni regionali



Nel grafico successivo è esposto il confronto dei risultati di *performance* a livello regionale con quelli conseguiti nell'anno precedente dal quale si evince che le Direzioni regionali che, in termini percentuali, sono migliorate sono Calabria (+ 3,72%), Abruzzo (+ 2,00%) e Lombardia (+ 1,56%), mentre hanno registrato un peggioramento la Direzione provinciale di Bolzano (- 0,58%) e le Direzioni regionali Friuli-Venezia Giulia (- 0,38%) e Sardegna (- 0,22%).

Risultati di performance delle Direzioni regionali nel biennio 2023/2024



4. LA PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ

4.1. Gli obiettivi in materia di promozione delle pari opportunità

Nel corso degli ultimi anni, l'Inail ha dedicato particolare attenzione al tema delle "pari opportunità", riconoscendo l'importanza di promuovere la parità di genere e di eliminare qualsiasi forma di discriminazione.

In tale ambito l'Istituto ha avviato numerose azioni positive che sono state programmate e realizzate in modo costante, in linea con il Piano triennale di azioni positive, ad oggi integrato nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), nonché attraverso una serie di strumenti di *policy*.

In particolare, su proposta del CUG (Comitato unico di garanzia) e in coerenza con le "Linee guida sulla parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni"¹ l'Istituto ha realizzato specifiche attività per promuovere la cultura delle pari opportunità, l'equilibrio di genere, l'inclusione, nonché la prevenzione e il contrasto di qualsiasi forma di discriminazione.

Attività realizzate in materia di pari opportunità

1. Erogazione a tutto il personale dell'Istituto del percorso formativo "La cultura del rispetto"
2. Elaborazione di un *drafting* normativo per l'adozione di un Codice etico, coordinato con i contenuti del Codice di comportamento
3. Predisposizione di una rubrica periodica dedicata alle differenze di genere

¹ Adottate il 6 ottobre 2022 dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica e Dipartimento per le pari opportunità.

Relativamente all'analisi dei dati di genere si fa rinvio ad altre pubblicazioni dell'Istituto (Conto annuale e Relazione annuale sulla situazione del personale) delle quali si fornisce il relativo *link*:

- Conto annuale:
<https://www.inail.it/portale/it/amministrazione-trasparente/personale/dotazione-organica.html>;
- Relazione annuale sulla situazione del personale:
<https://portalecug.gov.it/format-2/relazione-cug-istituto-nazionale-lassicurazione-contro-gli-infortuni-sul-lavoro-inail-2024>.

Nel 2024 il Comitato unico di garanzia, nel suo ruolo di promotore di azioni positive, ha moltiplicato le occasioni di approfondimento di temi fondamentali, quali la parità di opportunità, la prevenzione ed il contrasto alle discriminazioni e la promozione del benessere organizzativo. Questi sforzi si sono tradotti in eventi ed iniziative dirette al personale Inail, talvolta realizzate in collaborazione con la Rete dei Cug, per rafforzare e diffondere nella Pubblica amministrazione la carta valoriale del Cug Inail e consolidare una cultura che punta a garantire a tutti e a tutte pari opportunità e condizioni di lavoro dignitose e rispettose.

Principali iniziative del CUG nel 2024

I giovedì del Cug: *webinar* informativi con cadenza mensile. Nel corso del 2024 sono stati erogati n. 10 *webinar*.

Esame delle segnalazioni dei dipendenti pervenute mediante il nuovo canale corrispondenza cug@inail.it e trasmissione delle risposte/risoluzioni individuate in merito alla problematiche lamentate.

Aggiornamento del Regolamento del Cug (5 giugno 2024).

Pubblicazione di materiale informativo in occasione della giornata internazionale della donna e della giornata internazionale per l'eliminazione della violenza maschile contro le donne.

Pubblicazione dell'opuscolo in tema di "Prevenzione delle patologie muscolo scheletriche" ai fini della gestione dell'età e delle diversità nei luoghi di lavoro.

Stesura dell'opuscolo informativo "sono sole parole", rivolto a tutto il personale Inail, in cui, dopo un breve *excursus* storico sul lungo – e ancora *in fieri* – processo evolutivo del linguaggio di genere, si accenna al tema della semplificazione del linguaggio amministrativo e alla sensibilizzazione nella PA all'utilizzo di un linguaggio inclusivo rispettoso delle differenze di genere.

Predisposizione del "Dossier benessere". Il *Dossier* condivide e valorizza le buone pratiche – realizzate sui territori – in tema di benessere organizzativo e contrasto alle discriminazioni.

5. LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE

Il processo di valutazione della *performance* individuale si è concluso, per il personale delle Aree del comparto Funzioni centrali, della Ricerca (liv. IV – VIII), dei Dirigenti medici di I e II livello, di Collaborazione sanitaria, Professionisti e dei Funzionari di vigilanza, con gli esiti riportati nel prospetto seguente.

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati	Dipendenti con valutazione elevata e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione più che adeguata e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione sufficiente e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione insufficiente e % rispetto al totale	
Personale delle Aree F.C.	4.996	2.384	47,72%	2.489	49,82%	120	2,40%	3	0,06%
Funzionari di vigilanza	193	81	41,97%	109	56,48%	3	1,55%	-	0,00%
Personale della collaborazione sanitaria	885	396	44,75%	477	53,89%	12	1,36%	-	0,00%
Medici di I livello	316	184	58,23%	129	40,82%	3	0,95%	-	0,00%
Medici di II livello	89	60	67,42%	28	31,46%	1	1,12%	-	0,00%
Personale comparto Ricerca (liv. IV – VIII)	571	249	43,61%	311	54,46%	11	1,93%	-	0,00%
Professionisti	447	249	55,71%	192	42,95%	6	1,34%	-	0,00%
Totale	7.497	3.603	48,06%	3.735	49,82%	156	2,08%	3	0,04%

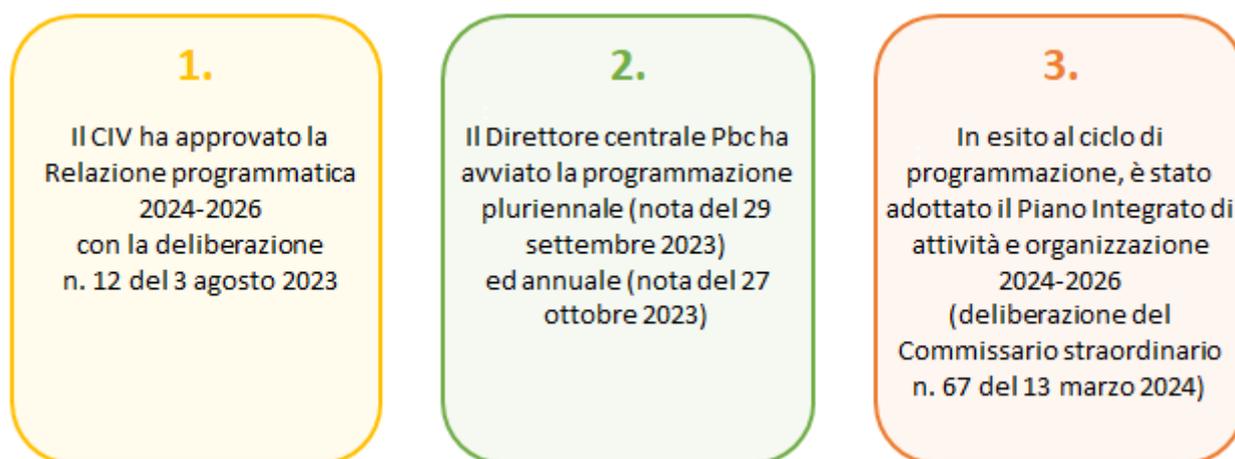
Nel prospetto successivo è, invece, riportato sinteticamente l'esito della valutazione del personale dirigenziale di II fascia (e personale cd. assimilato).

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati	Dipendenti con valutazione elevata (superiore a 117,5) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione intermedia (fascia 105 - 117,499) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione base (fascia 95,35 - 104,999) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione sufficiente (fascia 80 - 95,349) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione insufficiente (< 79,999) e % rispetto al totale	
Dirigenti di II fascia	146	108	73,97%	33	22,61%	3	2,05%	-	0,00%	2	1,37%
Responsabili di Struttura non dirigenziale di tipo B	113	78	69,03%	32	28,32%	2	1,77%	1	0,88%	-	0,00%
Totale	259	186	71,81%	65	25,10%	5	1,93%	1	0,39%	2	0,77%

6. IL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE, MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

6.1. Il processo di programmazione

Il processo di programmazione per l'anno 2024 si è articolato nelle seguenti fasi:

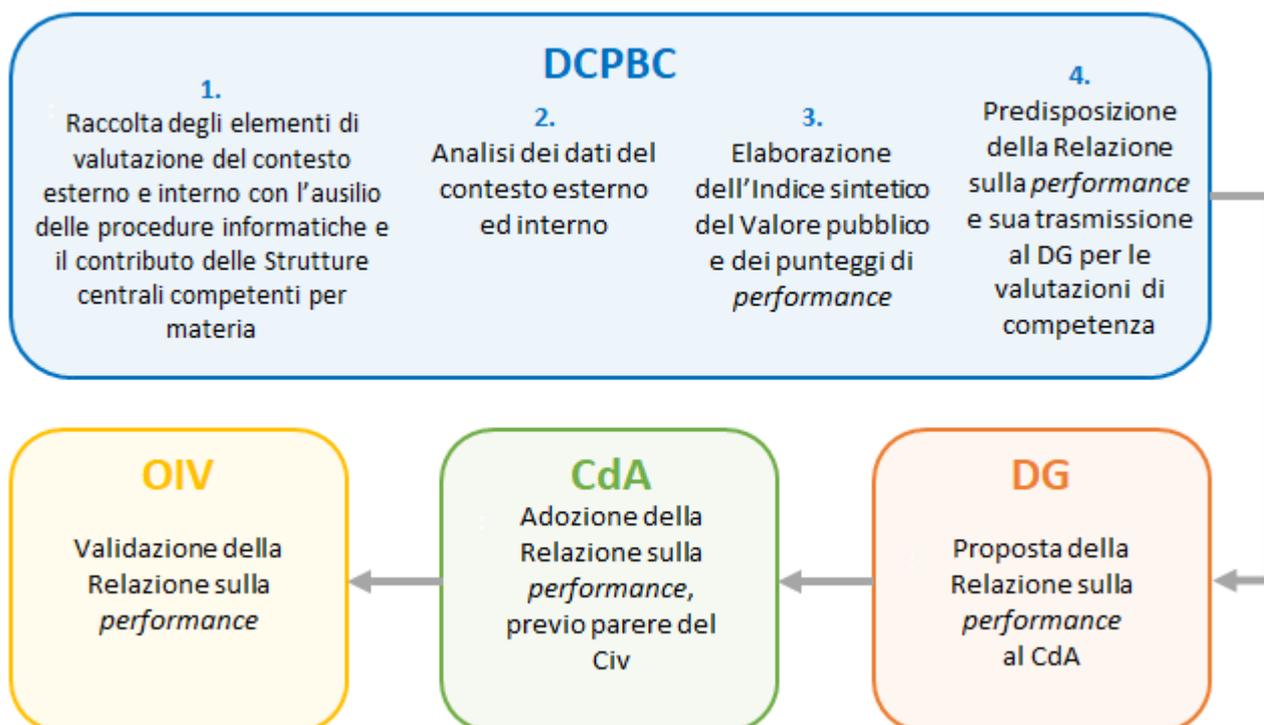


6.2. Il processo di misurazione e valutazione

6.2.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La Direzione centrale programmazione bilancio e controllo (Dcpbc) è la Struttura centrale che supporta il processo di misurazione e valutazione del Valore pubblico e dei risultati di *performance* delle unità organizzative.

L'*iter* di adozione della presente relazione si è articolato nelle seguenti fasi:



Gli applicativi informatici utilizzati a supporto delle attività di misurazione e valutazione sono:

TIPOLOGIA	NOME	DESCRIZIONE
Applicativi Direzionali	<i>Enterprise data hub (EDH)</i>	Sistema decisionale finalizzato alla valorizzazione dell'intero patrimonio dei dati aziendali che mette a disposizione degli utenti abilitati i dati relativi alle varie aree tematiche (<i>Data mart</i>): Aziende, Prestazioni, Area Medica, Area Legale, Personale. Consente di raccogliere, trasformare ed integrare le informazioni provenienti dai sistemi di gestione dell'Istituto in un unico contesto e con storicità stabilita.
Applicativi Istituzionali	Certificazione e verifica impianti e apparecchi (CIVA)	Gestisce le procedure di certificazione e di verifica di impianti e apparecchi.
	Gestione rapporto assicurativo (GRA)	Gestisce l'assicurazione obbligatoria che i datori di lavoro devono sottoscrivere nei confronti dell'Inail.
	Gestione rapporti con gli assicurati e gli infortunati (GRAI)	Gestisce il processo di erogazione delle prestazioni economiche, sanitarie ed integrative dei lavoratori che subiscono infortunio sul lavoro o contraggono malattia professionale a causa dell'attività lavorativa svolta.
	Prestazioni integrative riabilitative (PIR)	Gestisce l'erogazione delle prestazioni integrative riabilitative.
	SAILFOR	Gestisce le iniziative formative programmate.
Applicativi Strumentali	Contabilità	Gestisce in modo unitario e contestuale, attraverso il metodo della partita doppia, la contabilità finanziaria, economico-patrimoniale dell'Istituto, con la finalità di garantire la redazione del bilancio e le attività contabili (pagamenti, incassi ecc..).
	<i>Human resources (HR)</i>	Gestisce le problematiche amministrative inerenti il personale dell'Istituto.
Applicativi di Controllo di gestione	Programmazione, bilancio e controllo (PBC) - sottosistema controllo obiettivi di produzione	Supporta la misurazione con cadenza mensile dello stato di realizzazione degli obiettivi di produzione delle Strutture territoriali.
	Programmazione direzionale e gestionale (PDG) - scenario di consuntivazione	Supporta la misurazione, con cadenza trimestrale, dello stato di realizzazione degli obiettivi di natura qualitativa delle Strutture centrali e regionali.

6.2.2. Punti di forza e di debolezza

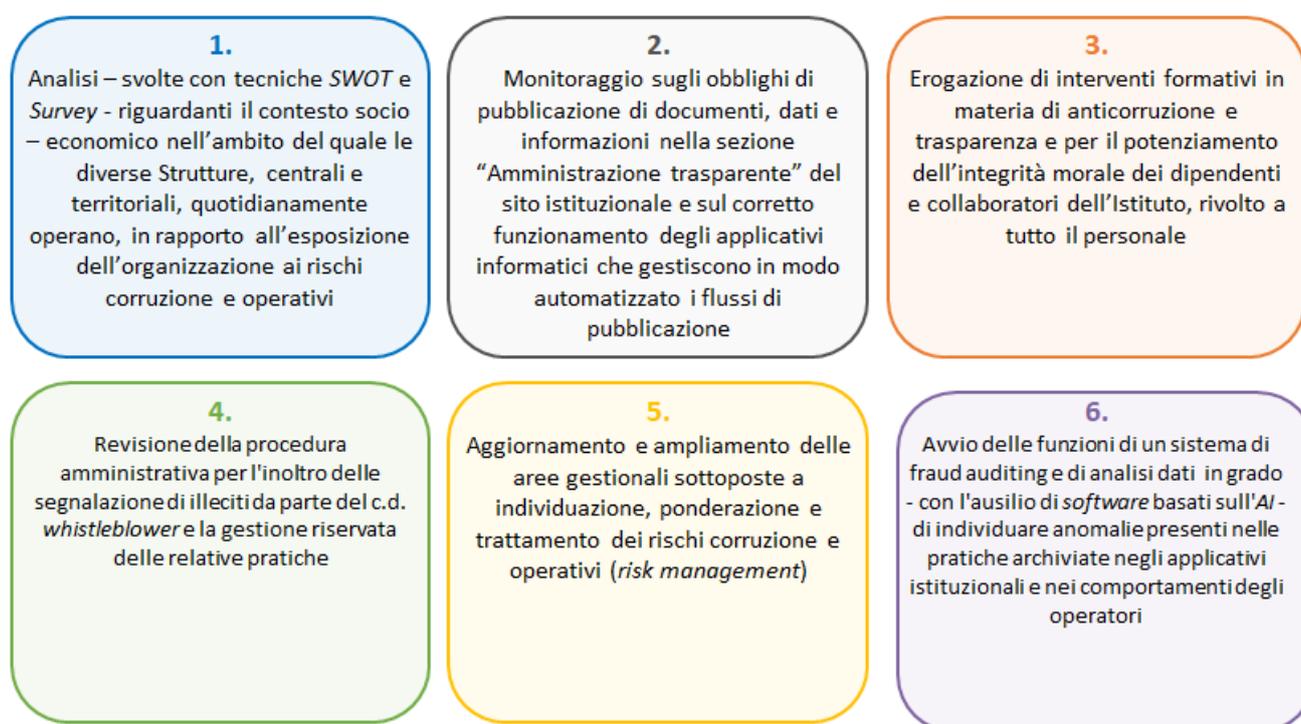
I punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della *performance* sono illustrati nello schema sottostante.



7. IL COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

Gli obiettivi programmati nella sottosezione “Rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO 2024 – 2026 sono anche obiettivi di *performance* delle unità organizzative centrali e territoriali.

In particolare, tra le attività programmate nel corso del 2024 sono state realizzate:



Entrambi gli obiettivi di produzione finalizzati, in via indiretta, alla prevenzione della corruzione, riferiti ad attività delle Direzioni territoriali e delle Strutture regionali, l’uno relativo alla sistemazione contabile delle situazioni contributive delle aziende, l’altro concernente il recupero delle prestazioni erogate per infortunio o malattia professionale, sono stati conseguiti per intero.

**Obiettivi di produzione finalizzati, in via indiretta,
alla prevenzione della corruzione**

Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% di accostamento al target
Garantire il tempestivo aggiornamento della situazione contributiva dei datori di lavoro	Percentuale delle lavorazioni "debiti/crediti"	73,96	76,66	103,65
Incrementare il recupero delle prestazioni economiche erogate per infortunio o m.p.	Importo incassato a titolo di azioni da rivalsa rispetto all'importo programmato	267.180.000 €	285.671.171 €	106,92

Fonte: sistema PBC - sottosistema Controllo obiettivi di produzione

8. ALLEGATI

1. Algoritmo di calcolo indicatori di Valore pubblico;
2. Risultati degli obiettivi pluriennali;
3. Risultati degli obiettivi annuali;
4. Risultati degli obiettivi di *performance* delle Strutture regionali;
5. Risultati degli obiettivi di *performance* delle Direzioni territoriali;
6. Valutazione della *performance* delle Unità organizzative.

9. GLOSSARIO

Ciclo della <i>performance</i>	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;
Efficacia	misura in termini quantitativi e qualitativi dell'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto alle aspettative e alle necessità degli utenti (interni ed esterni); misura della capacità di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie e strumentali (<i>input</i>) in modo sostenibile e tempestivo nel processo di erogazione del servizio; in altri termini, misura della capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati;
Efficienza	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>); misura dell'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto ad aspettative e necessità degli utenti;
Impatto	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;
Indicatore	misura sintetica, in genere espressa in forma quantitativa, in grado di riassumere l'andamento di fenomeni oggetto di indagine e valutazione; viene utilizzato per raccogliere e analizzare i dati necessari per monitorare i progressi ottenuti nel perseguimento dell'obiettivo;
Misurazione	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;

Obiettivo	traguardo che l'amministrazione si prefigge di raggiungere per realizzare con successo la propria missione;
Open data	dati liberamente accessibili a tutti senza restrizioni di <i>copyright</i> , brevetti o altre forme di controllo che comunque ne limitino la riproduzione;
Performance individuale	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;
Performance organizzativa	insieme dei risultati attesi dall'Istituto nel suo complesso o dalle sue unità organizzative;
Stakeholder	individui o organizzazioni, attivamente coinvolti, il cui interesse è negativamente o positivamente influenzato dal risultato o dall'andamento di un'azione dell'amministrazione;
Stato di salute delle risorse	misura la quantità e la qualità delle risorse dell'Amministrazione (umane, economico-finanziarie e strumentali) e il suo livello di salute;
Target	valore che l'indicatore deve assumere affinché un obiettivo possa essere considerato conseguito o raggiunto;
Valore pubblico	miglioramento della qualità della vita e del benessere economico, sociale, ambientale delle comunità di riferimento, degli utenti, degli <i>stakeholder</i> , dei destinatari di una politica o di un servizio
Valutazione	attività di analisi e interpretazione dei valori misurati che tiene conto dei fattori di contesto che possono averne determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto al <i>target</i> .

10. ACRONIMI

AVV.GEN.	Avvocatura generale
BRIC	Bando ricerche in collaborazione
CCM	Centro nazionale per la prevenzione ed il controllo delle malattie
CCNL	Contratto collettivo nazionale di lavoro
CDA	Consiglio di Amministrazione
CIT	Consulenza per l'innovazione tecnologica
CIV	Consiglio di indirizzo e vigilanza
CIVA	Certificazione e verifica impianti e apparecchi
CNEL	Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro
CRM Volterra	Centro riabilitazione motoria Volterra
CS	<i>Customer satisfaction</i>
CSA	Consulenza statistico attuariale
CTE	Consulenza tecnica per l'edilizia
CTR	Consulenza tecnica per l'edilizia regionale
CTSS	Consulenza tecnica per la salute e la sicurezza centrale
CUG	Comitato unico di garanzia
DC	Direzione centrale
DCA	Direzione centrale acquisti
DCAPR	Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione
DCOD	Direzione centrale organizzazione digitale
DCPAT	Direzione centrale patrimonio
DCPBC	Direzione centrale programmazione, bilancio e controllo
DCPC	Direzione centrale pianificazione e comunicazione

DCPREV	Direzione centrale prevenzione
DCPSS	Direzione centrale prestazioni socio-sanitarie
DCRA	Direzione centrale rapporto assicurativo
DCRIC	Direzione centrale ricerca
DCRU	Direzione centrale risorse umane
DIMEILA	Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
DIT	Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici
DG	Direttore generale
D.LGS.	Decreto legislativo
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
DT	Direzione territoriale
DR	Direzione regionale
EDH	<i>Enterprise data hub</i>
FC	Funzioni centrali
GRA	Gestione rapporto assicurativo
GRAI	Gestione rapporti con gli assicurati e gli infortunati
HR	<i>Human resource</i>
INAIL	Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
ISI	Incentivi di sostegno alle imprese
IT	<i>Information technology</i>
MP	Malattia professionale
MAT	Modalità di applicazione delle tariffe
OIV	Organismo indipendente di valutazione
PAT	Posizione assicurativa territoriale
PBC	Programmazione bilancio e controllo

PDG	Programmazione direzionale e gestionale
PIAO	Piano integrato di attività e organizzazione
PIR	Prestazioni integrative riabilitative
PNRR	Piano nazionale di ripresa e resilienza
SIDPI	Sistema informativo dipartimento periferico Inail
SIS	Servizio ispettorato e sicurezza
SR	Sede regionale
SSC	Sovrintendenza sanitaria centrale
SSO	Servizio supporto organi
STEM	<i>Science, technology, engineering and mathematics</i>
SWOT	<i>Strengths</i> (punti di forza), <i>weaknesses</i> (debolezze), <i>opportunities</i> (opportunità) e <i>threats</i> (minacce)