

**INAIL**

# **RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2017**

*Ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 17 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal d.lgs. n. 74/2017*





## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<b>1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E PER GLI STAKEHOLDERS ESTERNI .....</b>	<b>7</b>
1.1. L'Amministrazione .....	7
1.1.1. Il portafoglio dell'Istituto .....	7
1.1.2. Le risorse umane .....	11
1.1.3. Le entrate e le uscite .....	12
1.1.4. I risparmi di spesa .....	14
1.1.5. Le articolazioni territoriali esistenti .....	15
1.1.6. I servizi erogati dall'INAIL e numero di utenti serviti.....	15
1.2. I risultati raggiunti .....	16
1.2.1. Le politiche per la prevenzione .....	18
1.2.2. La tutela socio-sanitaria integrativa.....	23
1.2.3. Le politiche patrimoniali.....	25
1.2.4. Le attività di ricerca.....	27
<b>2. LA PERFORMANCE DELL'ISTITUTO NEL COMPLESSO .....</b>	<b>29</b>
2.1. Il grado di attuazione della strategia dell'Istituto .....	29
2.2. Il portafoglio delle attività e dei servizi.....	29
2.3. Lo stato di salute dell'amministrazione.....	32
2.3.1. Stato di salute professionale.....	32
2.3.2. Stato di salute digitale.....	34
2.3.3. Stato di salute organizzativa.....	39
2.3.4. Stato di salute di genere .....	44
2.3.5. Stato di salute economico-finanziaria.....	46
2.4. Gli impatti dell'azione amministrativa .....	48
2.4.1. Grado di soddisfazione dell'utenza esterna .....	48
2.4.2. La misurazione della performance organizzativa .....	50
2.4.3. La valutazione della performance organizzativa .....	50
2.4.4. La valutazione della performance individuale.....	51
2.5. Il collegamento con il Piano triennale per la prevenzione della corruzione .....	51
<b>3. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE .....</b>	<b>53</b>
<b>4. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE .....</b>	<b>55</b>
4.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità .....	55
4.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance.....	55
<b>5. ALLEGATI .....</b>	<b>57</b>
<b>6. GLOSSARIO .....</b>	<b>59</b>



## PREMESSA

La "Relazione sulla performance" dell'Inail (Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) è predisposta in conformità alle disposizioni contenute nell'art. 10 del d. lgs. n. 150/2009, riformato dal d.lgs. n. 74/2017, e nel rispetto delle linee guida fornite dalla CiVIT con la delibera n. 5/2012, aggiornata con nota del 13 giugno 2013. Al riguardo, si evidenzia che tali indicazioni operative mantengono la loro validità, sebbene le competenze in materia di performance siano state trasferite (con il decreto legge 23 giugno 2014, n. 90, convertito con la legge 11 agosto 2014, n. 114) al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Essa è il documento mediante il quale l'Inail intende illustrare ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno, confrontati con gli obiettivi, indicatori e target programmati nel Piano della performance 2017/2019 adottato con determinazione del Presidente n. 230 del 16 maggio 2017.

L'esigenza di sinteticità, chiarezza ed immediata comprensione del documento, richiesta dal d.lgs, n. 74 /2017, ha comportato una rivisitazione del suo contenuto e delle modalità di esposizione delle informazioni in esso contenute al fine di garantirne una maggiore fruibilità e leggibilità.

In considerazione della funzione strategica di "Polo della Salute e della Sicurezza sul Lavoro" - assunta dall'Istituto a seguito dell'ampliamento della propria "mission" - sono illustrati anche i principali risultati ottenuti sul fronte della prevenzione, delle politiche patrimoniali, della tutela socio - sanitaria integrativa e della ricerca.

La Relazione riporta, altresì, i dati finanziari di interesse dell'Istituto e le informazioni inerenti lo stato di salute dell'Istituto sotto il profilo delle risorse umane, finanziarie, digitali ed organizzative.



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

### 1.1. L'Amministrazione

I dati contenuti in questa sezione 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.

#### 1.1.1. *Il portafoglio dell'Istituto*

I grafici riportati nelle pagine seguenti illustrano i dati riepilogativi, relativi all'ultimo quinquennio, del "portafoglio" dell'Istituto, nonché dei carichi di lavoro ("grandezze") gestiti nei confronti ed a seguito delle istanze dell'utenza esterna (datori di lavoro e consulenti, infortunati, tecnopatici e reddituari).

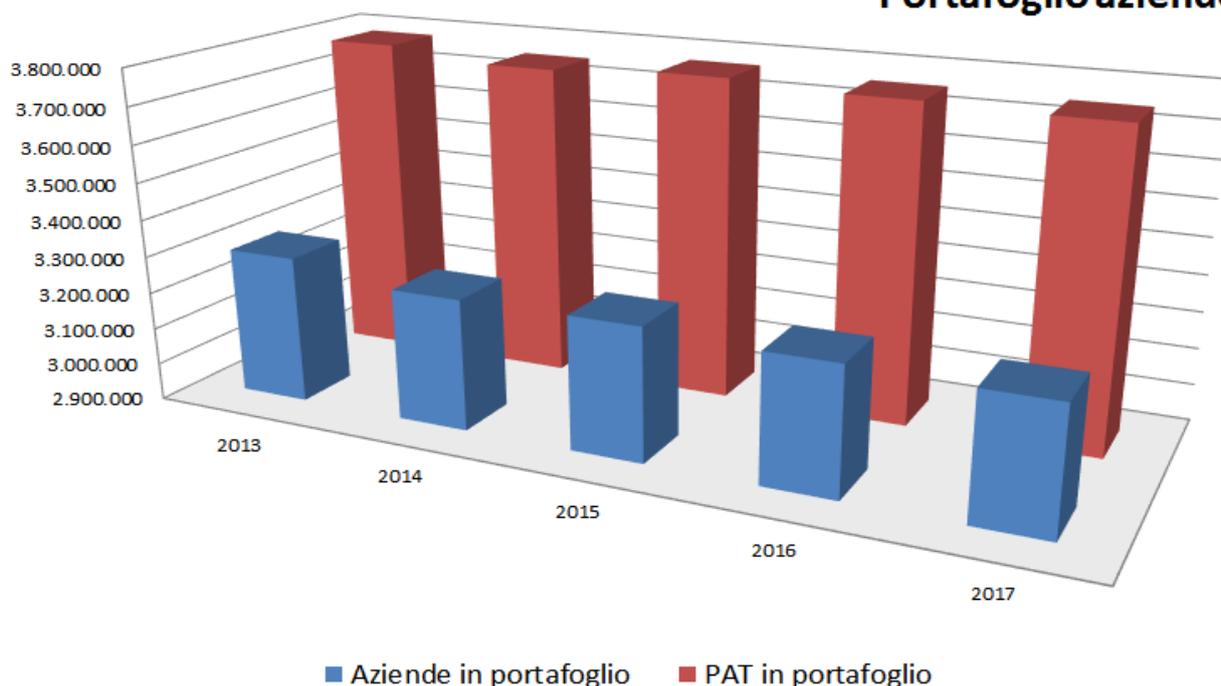
Si sottolinea che tali dati - che sono forniti, per le grandezze di tipo non monetario, dal *data warehouse* e, per le grandezze monetarie, dalla Contabilità integrata - possono non coincidere con quelli presenti in altre pubblicazioni dell'Istituto in ragione dei diversi criteri di estrazione o tempi di rilevazione.

Portafoglio aziende: valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente

	2013	2014		2015		2016		2017	
Aziende in portafoglio	3.299.582	3.255.999	-1,32%	3.260.471	0,14%	3.246.112	-0,44%	3.237.873	-0,25%
PAT in portafoglio	3.781.417	3.751.652	-0,79%	3.770.329	0,50%	3.755.471	-0,39%	3.747.364	-0,22%

Fonte datawarehouse  
\* escluso settore marittimo

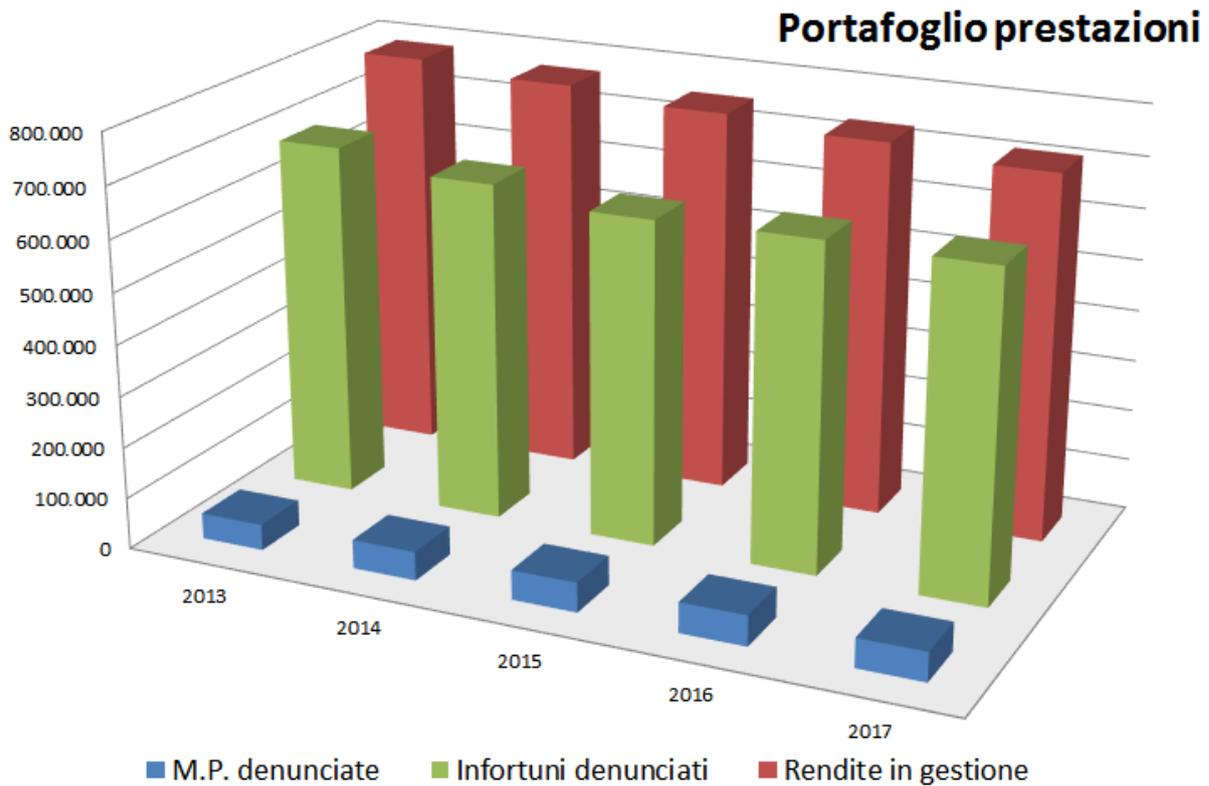
#### Portafoglio aziende



**Portafoglio prestazioni: valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente**

	2013	2014		2015		2016		2017	
<b>M.P. denunciate</b>	50.477	56.124	11,19%	57.693	2,80%	59.019	2,30%	56.848	-3,68%
<b>Rendite in gestione</b>	789.530	771.336	-2,30%	751.742	-2,54%	733.389	-2,44%	714.647	-2,56%
<b>Infortuni denunciati</b>	690.470	659.137	-4,54%	633.097	-3,95%	638.520	0,86%	635.716	-0,44%

Fonte datawarehouse  
\* escluso settore marittimo

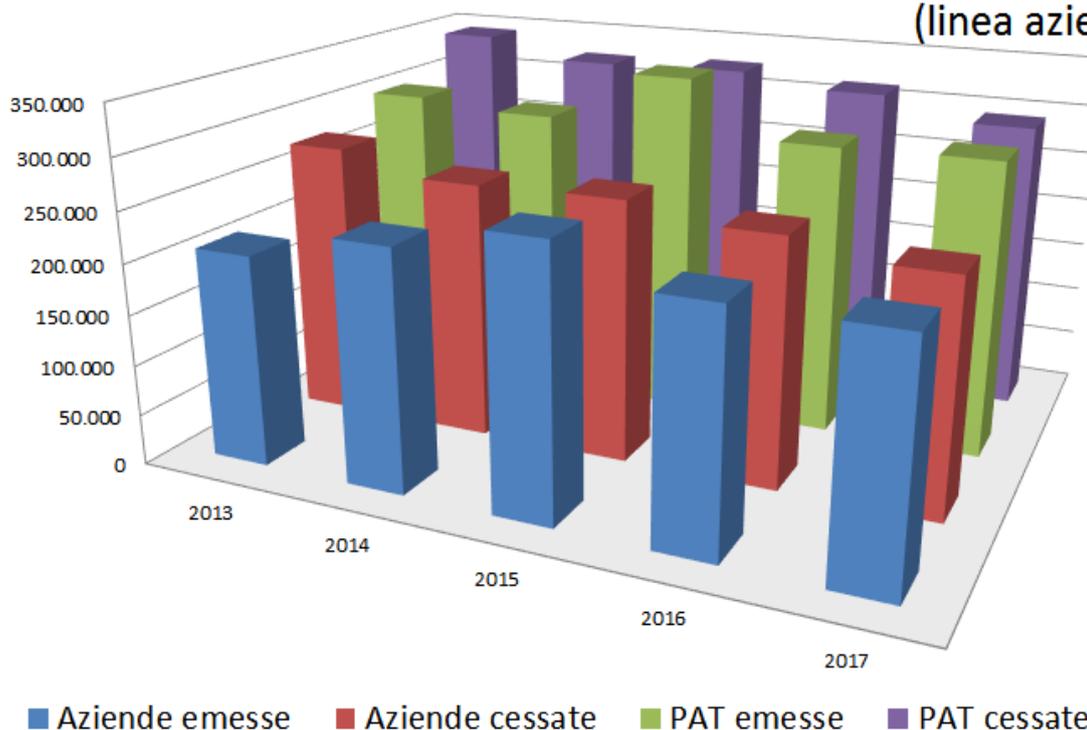


**Carichi di lavoro linea aziende: valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente**

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Aziende emesse</b>	208.875	237.622	264.045	231.200	231.078
<b>Aziende cessate</b>	275.587	255.877	259.207	245.208	230.512
<b>PAT emesse</b>	300.105	292.471	343.743	290.304	292.732
<b>PAT cessate</b>	342.973	322.903	325.847	313.510	292.265

Fonte datawarehouse  
\* escluso settore marittimo

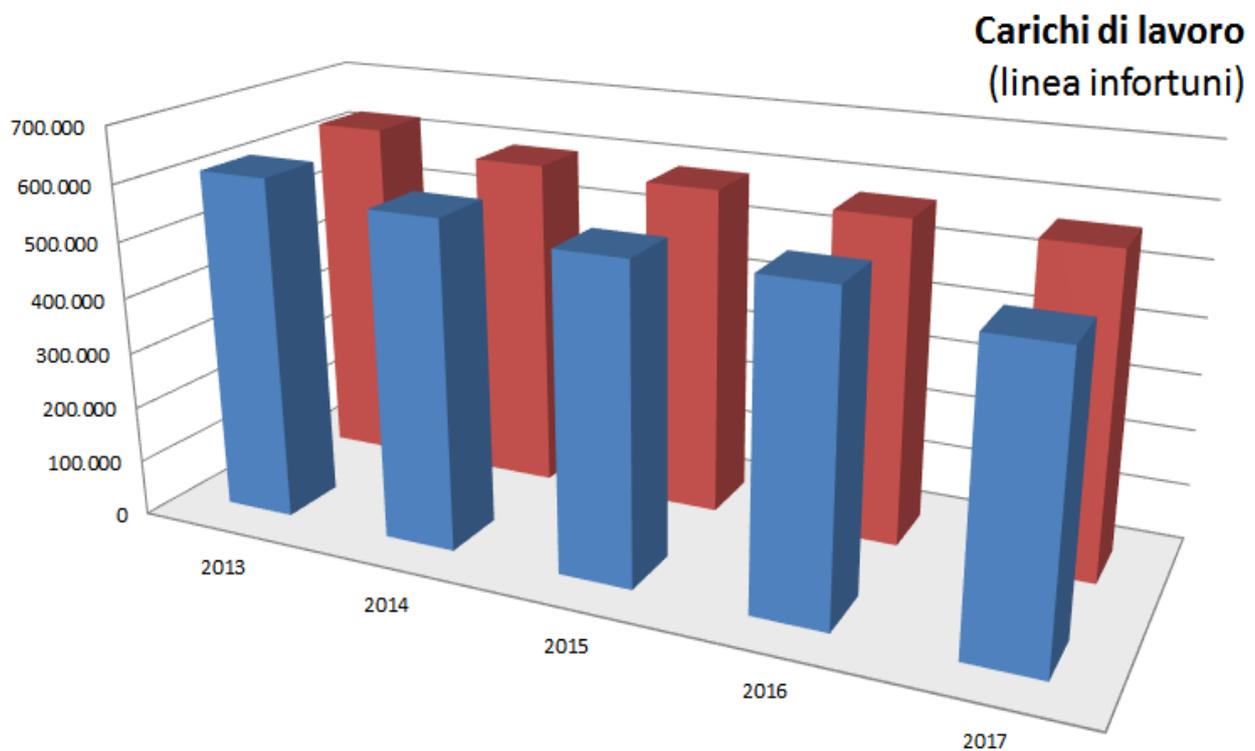
**Carichi di lavoro  
(linea aziende)**



**Carichi di lavoro - infortuni: valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente**

	2013	2014		2015		2016		2017	
<b>Infortuni aperti (al netto delle franchigie)</b>	612.598	582.470	-4,92%	557.175	-4,34%	560.636	0,62%	518.995	-7,43%
<b>Infortuni definiti (al netto delle franchigie)</b>	628.433	594.740	-5,36%	587.421	-1,23%	576.180	-1,91%	567.399	-1,52%

Fonte datawarehouse  
\* escluso settore marittimo



■ Infortuni aperti (al netto delle franchigie) ■ Infortuni definiti (al netto delle franchigie)

Nel numero degli infortuni definiti sono ricompresi anche i casi ridefiniti successivamente ad una prima definizione amministrativa negativa (ad es. per carenza di documentazione).

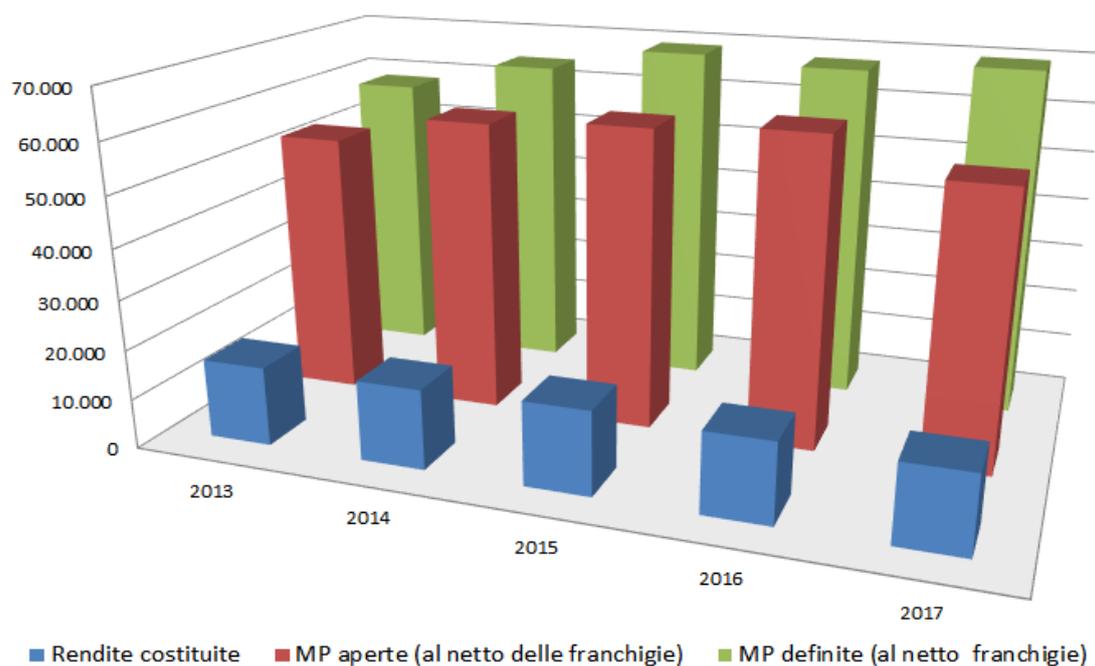
## Carichi di lavoro - MP e rendite: valori assoluti e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente

	2013	2014		2015		2016		2017	
Rendite costituite	15.950	16.134	1,15%	16.872	4,57%	16.124	-4,43%	15.693	-2,67%
MP aperte (al netto delle franchigie)	53.076	58.786	10,76%	60.310	2,59%	61.768	2,42%	55.059	-10,86%
MP definite (al netto franchigie)	58.279	64.252	10,25%	68.988	7,37%	67.643	-1,95%	69.530	2,79%

Fonte datawarehouse

\* escluso settore marittimo

## Carichi di lavoro - MP e rendite



### 1.1.2. Le risorse umane

Il complesso del personale a tempo indeterminato che opera in Inail è pari, al 31 dicembre 2017, a 9.043 unità, molto diversificate nelle professionalità, soprattutto dopo l'incorporazione degli enti soppressi Ispesl ed Ipsema.

Di tali risorse, n. 8.037 (88,88%) costituiscono il personale a contratto Funzioni centrali (ex EPNE) e n. 1.006 (11,12%) sono a contratto Ricerca.

La tabella illustra in dettaglio la consistenza e le diverse categorie del personale, suddiviso nelle componenti di genere, nel triennio 2015-2017.

Il confronto evidenzia come in Inail le donne rappresentino una decisa maggioranza sul totale, in particolare nel comparto Funzioni Centrali, mentre si verifica il contrario nel comparto Ricerca.

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	95	64	92	64	90	64
Medici	260	228	252	219	245	225
Professionisti	321	195	320	193	316	194
Personale delle Aree A-B-C	2.477	4.750	2.410	4.636	2.348	4.555
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	6	1	6	1	6	1
Personale dei livelli I/III - Ricerca	151	79	148	79	208	144
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	216	194	211	183	311	336
<b>TOTALE</b>	<b>3.526</b>	<b>5.511</b>	<b>3.439</b>	<b>5.375</b>	<b>3.524</b>	<b>5.519</b>
	<b>9.037</b>		<b>8.814</b>		<b>9.043</b>	

Fonte: HR

Si sottolinea che l'incremento della forza lavoro rispetto al 2016 è soltanto apparente ed è stato determinato esclusivamente dall'attivazione, il 1° gennaio 2017 e previa verifica d'idoneità, di n. 408 rapporti di lavoro a tempo determinato con il personale del settore Ricerca che si trovava già in servizio presso l'Istituto con un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, secondo quanto previsto dall'art. 1, c. 227 della legge n. 208/2015.

Di fatto anche nel 2017 si è avuta una consistente contrazione della forza; ciò trova motivazione negli effetti di disposizioni di legge e normative volte negli anni recenti alla riduzione della spesa pubblica e concretizzate, per quanto riguarda le assunzioni nelle Pubbliche Amministrazioni, 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. 182 metalmeccanici, n. 30 grafici e n. 1 portiere;
- non titolare di un rapporto di lavoro subordinato: n. 851 medici a rapporto libero professionale.

### 1.1.3. Le entrate e le uscite

In via preliminare si sottolinea che i risultati di cassa al 31 dicembre 2017, essendo dati di preconsuntivo, hanno carattere provvisorio e, conseguentemente, potrebbero discostarsi da quelli definitivi, in corso di elaborazione, che saranno esposti nel Conto Consuntivo 2017.

L'avanzo di cassa al 31 dicembre 2017 risulta pari a € 26.820,6 milioni.

Le risultanze di contabilità al 31 dicembre 2017 espongono riscossioni per € 10.471,5 milioni e pagamenti per € 8.631,2 milioni.

Le riscossioni di parte corrente risultano pari a € 9.626,5 milioni, pari al 98 % del valore previsionale, il cui importo più rilevante è rappresentato dalle entrate

contributive che hanno registrato incassi complessivi pari a circa 7,8 miliardi di euro, con un incremento valutabile, rispetto ai valori di cassa 2016 (7,5 miliardi), intorno ai 382 milioni: si conferma quindi il trend positivo già registrato nell'esercizio precedente.

Dai dati di produzione e contabili tali maggiori entrate sono ascrivibili alla crescita dell'occupazione e delle masse retributive dichiarate dai datori di lavoro in sede di autoliquidazione 2017 specie nei settori "industria" e, in maniera più contenuta, nel terziario, pur in presenza di un leggero calo complessivo dei portafogli PAT di riferimento (3.755.471 nel 2016 e 3.747.364 nel 2017).

Le uscite correnti ammontano a € 7.226,3 milioni, pari al 89% del valore previsionale. Di queste, l'importo di € 6.079,0 milioni è riferito ai trasferimenti correnti, di cui la quota prevalente si riferisce ai trasferimenti a famiglie (€5.227,4).

In base al Piano dei conti armonizzato, i trasferimenti vengono distinti in relazione al soggetto percettore: ad Amministrazioni pubbliche, a famiglie e ad altre imprese.

I trasferimenti ad Amministrazioni Pubbliche (tra i quali ad esempio i versamenti allo Stato delle somme accantonate a seguito dei provvedimenti di contenimento della spesa pubblica, i trasferimenti relativi al finanziamento delle attività ex ENPI, ex ENAOLI, al SSN, ecc.) ammontano a € 669,2 milioni.

Nell'ambito dei trasferimenti a famiglie assumono particolare rilievo gli interventi assistenziali, in cui rientrano l'erogazione, nei confronti di tecnopatici e infortunati sul lavoro, delle rendite (€ 4.585,5 milioni), delle indennità per inabilità temporanea (€ 628,0 milioni) e di altri assegni e sussidi assistenziali (€ 9,0 milioni).

Sempre tra i trasferimenti a famiglie si registrano pagamenti per € 4,9 milioni in relazione ai rimborsi disciplinati dal Regolamento protesico e per i rimborsi di medicinali di fascia C.

Nei trasferimenti correnti ad altre imprese, invece, vengono contabilizzati quei trasferimenti correnti erogati dalle Amministrazioni pubbliche alle imprese non a fronte di controprestazioni e non per finanziare spese di investimento. Tra essi assumono rilievo i finanziamenti alle imprese per la realizzazione di progetti formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e per l'abbattimento delle barriere architettoniche. L'importo erogato ammonta complessivamente a € 182,3 milioni.

A tutto il 2017 risultano, pertanto, registrate il 95% delle entrate complessivamente previste, mentre le uscite si attestano all'81%.

**Quadro riassuntivo dei risultati di cassa al 31 dicembre 2017**

(Valori espressi in euro)

<b>ENTRATE</b>				
DENOMINAZIONE VOCE CONTABILE	PREVISIONE 2017	RISCOSSIONI AL 31/12/2017	RISCOSSIONI AL 31/12/2016	DIFFERENZA 2017/2016
Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	7.499.439.598	7.885.308.059	7.502.521.646	382.786.413
Trasferimenti correnti	1.555.626.043	1.110.149.867	1.214.205.027	-104.055.160
Entrate extratributarie	757.319.693	631.084.166	791.657.270	-160.573.104
<b>TOTALE ENTRATE CORRENTI</b>	<b>9.812.385.334</b>	<b>9.626.542.092</b>	<b>9.508.383.943</b>	<b>118.158.149</b>
Entrate in conto capitale	60.825.000	80.371.019	93.699.599	-13.328.580
Entrate da riduzione di attività finanziarie	112.026.000	103.701.463	374.155.404	-270.453.941
Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	-	-	-	-
<b>TOTALE ENTRATE IN CONTO CAPITALE</b>	<b>172.851.000</b>	<b>184.072.482</b>	<b>467.855.003</b>	<b>-283.782.521</b>
Entrate per conto terzi e partite di giro	984.454.064	660.869.935	547.011.286	113.858.649
<b>TOTALE ENTRATE PER PARTITE DI GIRO</b>	<b>984.454.064</b>	<b>660.869.935</b>	<b>547.011.286</b>	<b>113.858.649</b>
<b>TOTALE DELLE ENTRATE</b>	<b>10.969.690.398</b>	<b>10.471.484.509</b>	<b>10.523.250.232</b>	<b>-51.765.723</b>
Fondo iniziale di cassa presunto		24.980.372.448	23.576.537.008	
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>10.969.690.398</b>	<b>35.451.856.957</b>	<b>34.099.787.240</b>	<b>1.352.069.717</b>

Fonte: contabilità

**Quadro riassuntivo dei risultati di cassa al 31 dicembre 2017**

(Valori espressi in euro)

<b>SPESE</b>				
DENOMINAZIONE VOCE CONTABILE	PREVISIONE 2017	PAGAMENTI AL 31/12/2017	PAGAMENTI AL 31/12/2016	DIFFERENZA 2017/2016
Spese correnti	8.150.323.735	7.226.377.562	7.505.553.943	-279.176.381
<b>TOTALE SPESE CORRENTI</b>	<b>8.150.323.735</b>	<b>7.226.377.562</b>	<b>7.505.553.943</b>	<b>-279.176.381</b>
Spese in conto capitale	988.630.620	323.476.975	277.822.563	45.654.412
Spese per incremento attività finanziarie	531.045.000	303.177.108	590.608.367	-287.431.259
<b>TOTALE SPESE IN CONTO CAPITALE</b>	<b>1.519.675.620</b>	<b>626.654.083</b>	<b>868.430.930</b>	<b>-241.776.847</b>
Uscite per conto terzi e partite di giro	1.014.944.064	778.170.531	745.429.919	32.740.612
<b>TOTALE SPESE PER PARTITE DI GIRO</b>	<b>1.014.944.064</b>	<b>778.170.531</b>	<b>745.429.919</b>	<b>32.740.612</b>
<b>TOTALE DELLE USCITE</b>	<b>10.684.943.419</b>	<b>8.631.202.176</b>	<b>9.119.414.792</b>	<b>-488.212.616</b>
Avanzo di cassa presunto		26.820.654.781	24.980.372.448	
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>35.833.015.882</b>	<b>35.451.856.957</b>	<b>34.099.787.240</b>	<b>1.352.069.717</b>

Fonte: contabilità

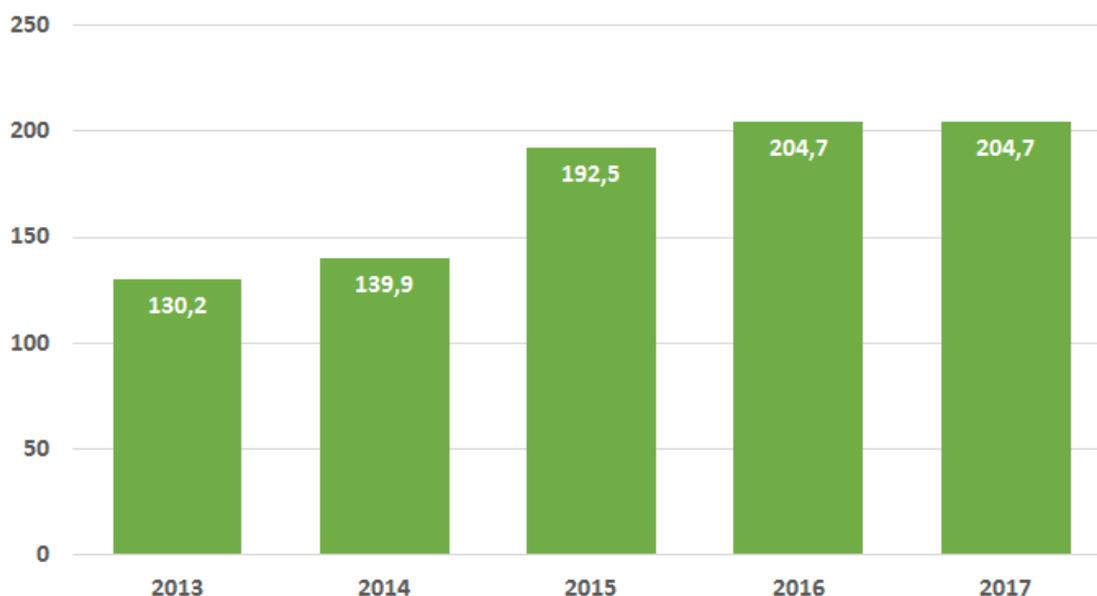
### 1.1.4. I risparmi di spesa

Numerose disposizioni di contenimento della spesa pubblica hanno imposto all'Istituto, fin dal 2008, consistenti risparmi di spesa.

Nel 2017, in applicazione delle predette disposizioni, sono stati trasferiti al bilancio dello Stato circa 204 milioni di euro.

Tali risparmi si aggiungono alle misure di razionalizzazione già adottate dall'Istituto volte a creare le condizioni per la qualificazione e la riduzione della spesa come, ad esempio, l'accentramento degli acquisti e il ricorso sistematico alle opportunità offerte dal Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) e dalle convenzioni Consip.

Nel grafico sottostante si dà evidenza delle somme (in milioni di euro) complessivamente versate al bilancio dello Stato nel quinquennio 2013 – 2017 per effetto dei provvedimenti legislativi che hanno comportato riduzioni di spesa per l'Inail.



### *1.1.5. Le articolazioni territoriali esistenti*

L'assetto complessivo dell'Istituto 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.

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 territoriali (n. 78) 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 (n. 187) e Agenzie (n. 42).

### *1.1.6. I servizi erogati dall'INAIL e numero di utenti serviti*

I servizi erogati possono essere distinti in primo luogo tra servizi primari, che rappresentano il "core business" dell'Ente, e servizi di supporto, strumentali cioè ai fini di un'ottimale erogazione dei servizi primari.

SERVIZI PRIMARI	UTENTI (tipologie e relative categorie)
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

Per consentire un riscontro sull'impatto dei servizi descritti, si fornisce il quadro complessivo degli utenti dell'Istituto:

UTENTI INAIL al 31/12/2017	AZIENDE	LAVORATORI		
		Infortuni e malattie professionali aperti (comprese le franchigie)	Rendite in gestione	Totale
<b>TOTALE PORTAFOGLIO*</b>	3.237.873	707.027	714.647	1.421.674

\* esclusi gli utenti dei settori navigazione (ex IPSEMA) e ricerca (ex ISPEL)

## 1.2. I risultati raggiunti

Come in precedenza affermato, l'analisi dei dati gestionali evidenzia, rispetto al 2016, un lieve decremento (- 0,25% pari a circa 8.239 unità) del portafoglio aziende - da ascrivere a tutti i settori di attività tranne il Terziario che risulta in leggero aumento.

Al 31 dicembre 2017 l'Istituto gestisce 714.647 rendite (escluso il Settore marittimo), in diminuzione del 2,56 % rispetto al 2016 quale effetto sia della circostanza che il numero di rendite cessate è solo parzialmente compensato dalla costituzione di nuove rendite sia della contrazione del numero dei beneficiari (cessazione della rendita per morte dell'assistito, matrimonio del coniuge superstite, raggiungimento dell'età da parte dei figli superstiti, ecc.)

Le rendite costituite sono state 16.693 (escluso il Settore marittimo), in diminuzione del 2,67% rispetto al 2016.

Nel 2017 sono state effettuate circa 7.500.000 "prestazioni sanitarie"; le prestazioni per "prime cure" effettuate presso i 123 ambulatori Inail sono state circa 682.000, delle quali circa il 94% richieste a seguito di infortuni.

Sono state fornite circa 127.000 prestazioni riabilitative e 9067 visite fisiatriche negli 11 centri di fisiochinesiterapia attivi in 5 regioni; il Centro protesi di Vigorso di Budrio ha registrato una platea di circa 10.600 assistiti.

L'attività di vigilanza è stata caratterizzata dall'avvio dell'Ispettorato nazionale del lavoro (INL) al quale sono ricondotti i servizi ispettivi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dell'Inps e dell'Inail dal 1° gennaio 2017.

In data 10 luglio 2017 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa di durata triennale per disciplinare la collaborazione istituzionale tra l'Istituto e l'Ispettorato nazionale del lavoro.

In particolare, la programmazione annuale dell'attività ispettiva in materia assicurativa è stata declinata, in continuità con gli anni pregressi, sulla base degli obiettivi strategici fissati dal Consiglio di indirizzo e vigilanza dell'Istituto ed è parte integrante della più generale programmazione dell'INL.

Inoltre, sono state istituite una Commissione nazionale e le Commissioni regionali integrate tra le amministrazioni INL, Inps e Inail per la programmazione mensile dell'attività ispettiva, al fine di potenziare l'efficacia dell'attività di vigilanza ed evitare la duplicazione degli interventi.

L'attività ispettiva è stata orientata prevalentemente alla verifica della corretta valutazione del rischio assicurato, nonché al contrasto del fenomeno del lavoro sommerso, ambiti di peculiare rilevanza considerata la specificità della missione dell'Istituto.

Nel 2017 sono state controllate 16.648 aziende (il 67,49% del terziario, il 28,21% del settore industria): l'89,43% sono risultate irregolari. Sono stati regolarizzati 49.772 lavoratori (più del 13% in meno rispetto al 2016), di cui 45.802 irregolari e 3.970 "in nero".

A seguito della liquidazione dei verbali Inail, sono stati richiesti premi per € 80.398.967, dovuti sia per retribuzioni imponibili evase e quantificate in oltre 3 miliardi e mezzo di euro, sia per le differenze di tasso di premio applicato alle aziende presenti nelle liste di evidenza, prodotte dalla propedeutica attività di business intelligence finalizzata ad orientare l'azione ispettiva verso datori di lavoro che potenzialmente presentano elevati rischi di evasione ed elusione contributiva o di manodopera irregolare.

Relativamente all'importo accertato dalla liquidazione dei verbali Inail risulta incassato un importo pari ad € 52.095.418.

Relativamente ai servizi di omologazione e certificazione di attrezzature – che rientrano nelle attività di prevenzione – nel 2017 ne sono stati richiesti circa n. 179.500 (erano stati circa 185.000 nel 2016); i servizi resi sono stati 89.459 (erano 94.170) per un fatturato di circa € 15.690.000.

Anche i risultati di produzione delle Strutture territoriali sono ampiamente positivi ed in linea con le attese.

Strutture	Processo	Prodotto	Indicatori di produzione	Dicembre 2016			Dicembre 2017			Scostamento % produzione 2017-2016
				Target	Produzione	% accostamento	Target	Produzione	% accostamento	
Sedi territoriali	Aziende	Emissioni PAT	S.1.02.04 - % in 20 gg.	92,90	99,33	106,92	98,05	99,59	101,57	0,26
		Variazioni ditte (escl. anagrafiche)	S.1.03.04 - % in 20 gg.	92,53	98,57	106,53	95,26	98,86	103,78	0,29
		Variazioni PAT (escl. anagrafiche)	S.1.04.04 - % in 20 gg.	92,64	97,93	105,71	95,21	98,60	103,56	0,68
		Cessazioni PAT	S.1.05.04 - % in 20 gg.	94,55	99,55	105,29	96,18	99,62	103,58	0,07
		Cessazioni ditte	S.1.06.06 - % in 20 gg.	94,84	99,68	105,10	96,24	99,70	103,60	0,02
		Lavorazione incassi scartati/sospesi	S.1.10.01 - % sul n. lavorazioni	60,41	41,03	67,92	60,50	59,94	99,07	46,09
		Lavorazione art. 28	S.1.11.01 - % sul n. lavorazioni	60,47	52,44	86,72	60,47	62,68	103,65	19,53
		Compensazioni debiti/crediti	S.1.13.01 - % sul n. lavorazioni	75,57	69,53	92,01	75,56	79,88	105,72	14,89
	Lavoratori	Definizione infortuni	S.2.02.04 - % in 20 gg.	81,26	89,09	109,64	81,55	89,33	109,54	0,27
		Indennizzi in capitale per inf. (DB)	S.2.09.02 - % in 100 gg.	90,56	97,80	107,99	90,50	97,54	107,78	- 0,27
		Indennizzi in capitale per M.P. (DB)	S.2.10.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	65,81	89,88	136,57	73,96	91,88	124,23	2,23
			S.2.10.06 - % MP tabellate indennizzate in 100 gg.	65,60	88,69	135,20	74,00	91,38	123,49	3,03
		Costituzione rendite a superstiti ex dirette	S.2.11.02 - % in 80 gg.	85,43	94,26	110,34	85,47	94,08	110,07	- 0,19
		Costituzione rendite a superstiti	S.2.12.02 - % in 100 gg.	81,12	90,71	111,82	81,32	91,76	112,84	1,16
		Costituzione rendite dirette normali da inf	S.2.13.02 - % in 80 gg.	90,43	97,22	107,51	90,29	97,29	107,75	0,07
		Costituzione rendite dirette normali da M.P.	S.2.14.04 - % MP tabellate in 100 gg.	64,90	88,00	135,59	73,34	88,22	120,29	0,25
			S.2.14.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	65,41	89,15	136,29	73,48	89,83	122,25	0,76
Direzioni regionali	Aziende	Vigilanza	D.1.01.02 - % irregolari/totale	84,48	87,58	103,67	84,40	89,43	105,96	2,11
		Supporto sedi	D.1.02.01 - varianza risultati ob. In piano performance	2,43	2,90	80,52	4,76	5,39	86,68	85,78
		Contabilità Istituzionale	D.1.03.01 - tempi medi validazione (area aziende)	5,52	2,84	148,55	5,71	3,72	134,85	30,99
	Lavoratori	Supporto sedi	D.2.01.01 - varianza risultati ob. In piano performance	26,23	17,44	133,51	20,35	15,76	122,56	- 9,64
		Contabilità Istituzionale	D.2.02.01 - tempi medi validazione (area lavoratori)	11,63	6,90	140,67	11,57	6,37	144,94	- 7,68
		Incassi da rivalse	D.2.22.01 - % importo incassato rispetto all'importo programmato	100,00	90,91	90,91	100,00	91,43	91,43	0,52
	Certificazione e verifica	Servizi omologativi e certificativi	D.9.01.01 - n. sopralluoghi/ispezioni pro capite	386,55	434,14	112,31	390,53	425,77	109,02	- 8,37

Fonte: PBC

Le cifre in rosso, nella colonna "% di accostamento", evidenziano una percentuale di conseguimento del target inferiore al 100%.

Le cifre in rosso, nella colonna "Scostamento % produzione 2016-2017", evidenziano un livello di produzione inferiore all'anno precedente.

Di seguito si illustrano nel dettaglio le attività caratterizzanti la "mission" multidisciplinare dell'Istituto con specifico riferimento a:

- le politiche per la prevenzione;
- la tutela socio-sanitaria integrativa;
- le politiche patrimoniali;
- le attività di ricerca.

### 1.2.1. Le politiche per la prevenzione

#### Finanziamenti ISI

Il Testo Unico n. 81/2008, modificato dal d.lgs. n. 106/2009, in materia di tutela della salute e della sicurezza consente all'INAIL di finanziare le imprese per i progetti di investimento in materia di prevenzione (finanziamenti ISI).

Nel corso del 2017 sono state espletate alcune fasi della procedura avviate a seguito della pubblicazione, nel mese di dicembre 2016, dei bandi ISI 2016 e ISI agricoltura 2016 per un importo complessivo di circa 290 milioni di euro.

Al riguardo si sottolinea, ai fini di una corretta lettura dei dati riportati nelle tabelle sottostanti, che la liquidazione dei finanziamenti è condizionata, salvo i casi di anticipazione, alla realizzazione del progetto, per il quale l'impresa ha a disposizione 12 mesi, prorogabili per un periodo massimo ulteriore di 6 mesi. Pertanto, i dati esposti sono necessariamente provvisori.

Relativamente al bando ISI 2016, a maggio 2018 risulta che la verifica tecnico amministrativa dei 2.842 progetti ammessi (cioè rientrati entro il *budget* regionale messo a disposizione) è stata portata a termine per il 92 % dei progetti.

In particolare, i risultati evidenziano che:

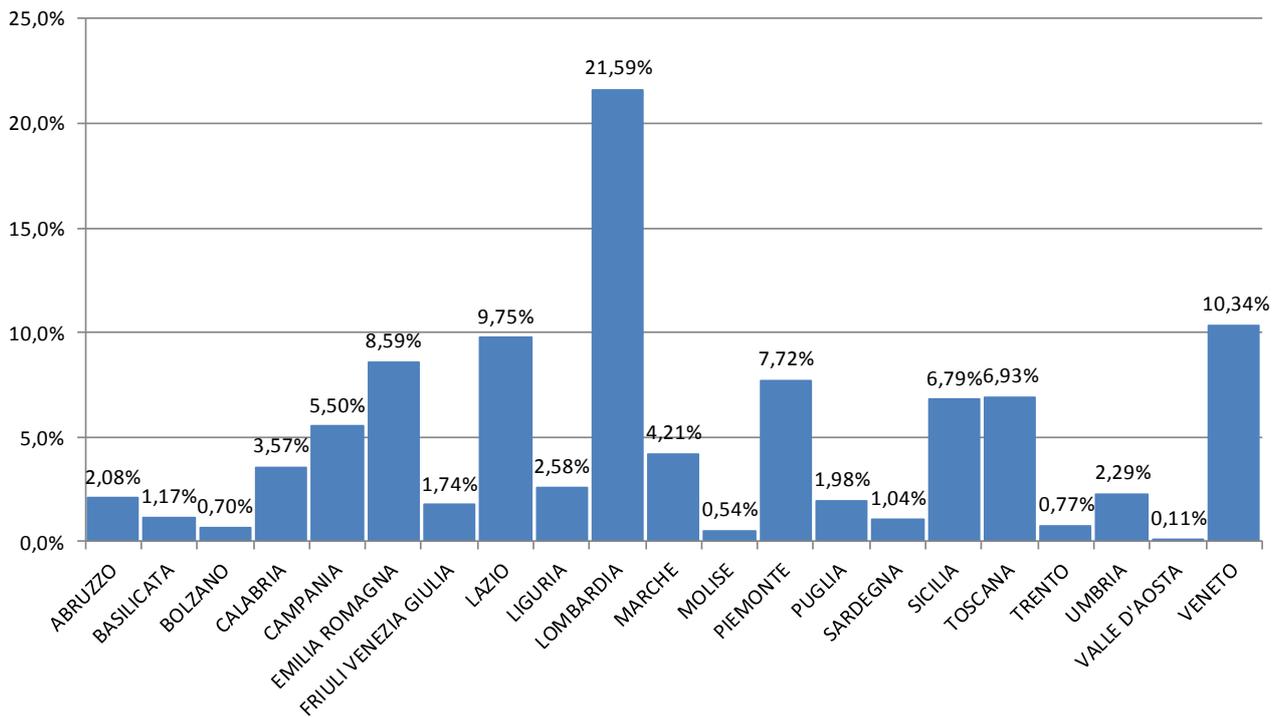
- la predetta verifica è risultata superata per il 64,63% dei progetti per un importo complessivo finanziabile da parte dell'Inail di oltre 150 milioni di euro;
- sono stati liquidati il 15,89 % dei progetti ammessi e regolari per un importo liquidato pari a 16,8 milioni.

#### ISI BANDO 2016

Distribuzione territoriale dei progetti ammessi, ammessi e regolari, progetti liquidati e relativi importi.

Regione/Provincia	Progetti AMMESSI	Importo richiesto dei progetti AMMESSI	Progetti AMMESSI e REGOLARI	Importo finanziabile dei progetti AMMESSI e REGOLARI	Progetti LIQUIDATI	Importi progetti LIQUIDATI	Stanzamenti regionali
ABRUZZO	73	5.331.527	46	3.121.483	10	522.959	5.549.937
BASILICATA	43	3.241.598	28	1.760.683	2	123.330	3.446.865
BOLZANO	15	1.437.521	11	1.051.731	2	130.000	1.598.970
CALABRIA	120	7.834.825	79	5.362.948	2	130.000	8.559.714
CAMPANIA	249	20.072.763	118	8.255.857	15	654.181	20.434.997
EMILIA ROMAGNA	210	17.923.372	157	12.888.622	13	765.629	18.795.135
FRIULI VENEZIA GIULIA	48	3.752.382	33	2.616.750	3	308.187	4.090.284
LAZIO	406	30.963.149	189	14.630.522	34	1.676.714	31.226.571
LIGURIA	91	6.127.836	64	3.866.073	6	252.465	6.544.441
LOMBARDIA	421	39.903.488	352	32.413.906	43	2.865.092	41.054.898
MARCHE	90	7.220.146	79	6.325.495	16	970.344	7.596.298
MOLISE	13	1.203.018	9	808.652	3	185.349	1.382.266
PIEMONTE	162	14.650.404	127	11.585.203	6	264.868	15.180.547
PUGLIA	111	9.439.842	32	2.975.160	10	676.358	9.932.340
SARDEGNA	109	6.991.348	26	1.566.052	4	166.497	7.650.222
SICILIA	188	14.445.139	128	10.189.908	63	3.277.102	15.408.810
TOSCANA	194	17.566.310	124	10.404.970	16	843.626	18.461.826
TRENTO	21	1.776.941	16	1.162.294	1	45.000	1.963.384
UMBRIA	53	4.024.612	44	3.432.772	14	944.859	4.264.871
VALLE D'AOSTA	7	535.288	3	164.918	1	96200	624.307
VENETO	218	19.919.837	172	15.519.388	28	1.945.203	20.741.073
<b>ITALIA</b>	<b>2.842</b>	<b>234.361.346</b>	<b>1.837</b>	<b>150.103.387</b>	<b>292</b>	<b>16.843.963</b>	<b>244.507.756</b>

Con riferimento ai 1837 progetti che hanno superato la verifica tecnico amministrativa la distribuzione territoriale degli importi finanziabili dall' Inail è riportata nel grafico sottostante.



Relativamente al bando ISI agricoltura 2016, dall'analisi dei dati disponibili a maggio 2018, risulta che la verifica tecnico amministrativa dei 1476 progetti ammessi (cioè rientrati entro il *budget* regionale messo a disposizione) è stata portata a termine per il 93% dei progetti.

In particolare, i risultati evidenziano che:

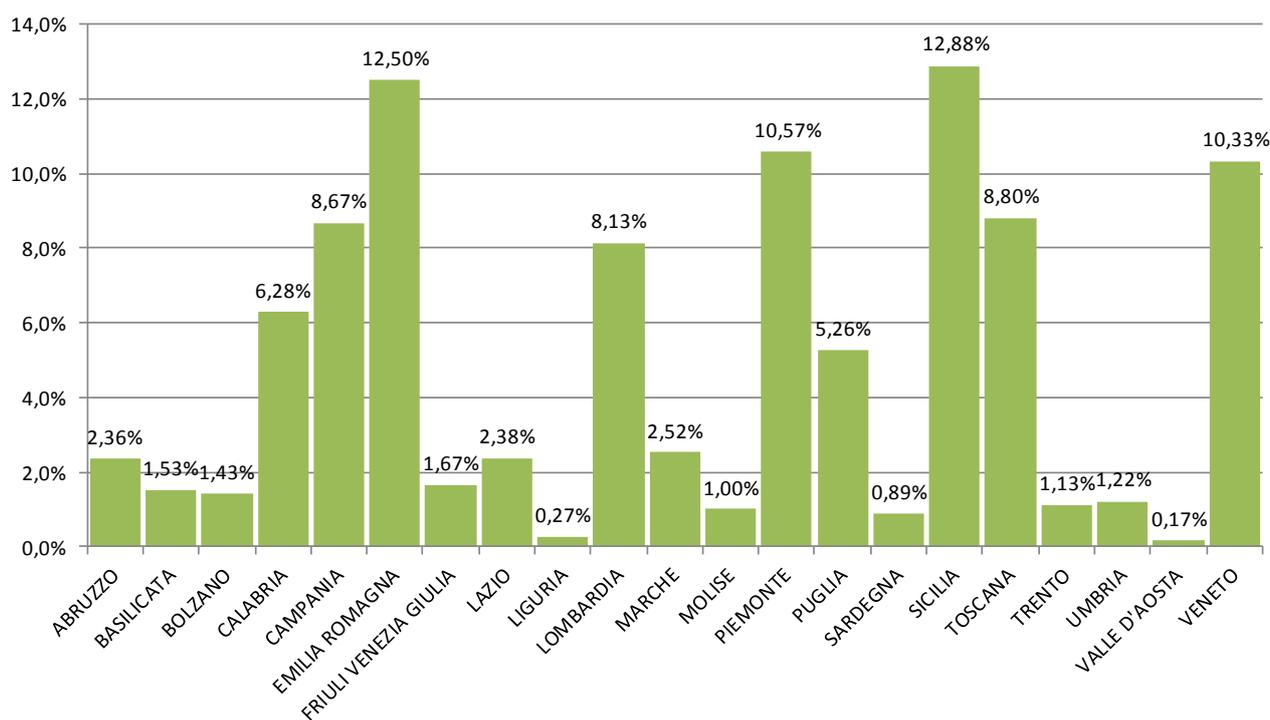
- la predetta verifica è risultata superata per il 67 % dei progetti per un importo complessivo finanziabile da parte dell' Inail di oltre 29 milioni di euro;
- sono stati liquidati l'1,51% dei progetti ammessi e regolari per un importo liquidato pari a € 343.573.

## ISI AGRICOLTURA BANDO 2016

Distribuzione territoriale dei progetti ammessi, ammessi e regolari, progetti liquidati e relativi importi.

Regione/Provincia	Progetti AMMESSI	Importo richiesto dei progetti AMMESSI	Progetti AMMESSI e REGOLARI	Importo finanziabile dei progetti AMMESSI e REGOLARI	Progetti LIQUIDATI	Importi progetti LIQUIDATI	Stanzamenti regionali
ABRUZZO	41	988.948	32	699.204	-	-	1.003.194
BASILICATA	21	784.030	14	452.641	-	-	862.304
BOLZANO	16	423.637	16	423.637	-	-	478.151
CALABRIA	155	3.254.360	89	1.857.532	-	-	3.271.835
CAMPANIA	189	4.947.584	103	2.564.148	-	-	5.045.499
EMILIA ROMAGNA	101	3.832.463	95	3.697.081	1	7.200	3.860.962
FRIULI VENEZIA GIULIA	15	529.070	14	493.346	-	-	584.663
LAZIO	79	2.656.676	29	704.618	-	-	2.726.081
LIGURIA	17	256.096	6	80.494	-	-	316.532
LOMBARDIA	56	2.439.321	52	2.405.153	-	-	2.474.061
MARCHE	23	832.900	21	746.103	-	-	854.662
MOLISE	20	385.516	15	297.258	3	56.136	459.858
PIEMONTE	93	3.449.684	84	3.127.049	-	-	3.500.277
PUGLIA	160	3.881.937	59	1.557.306	-	-	4.270.390
SARDEGNA	29	674.832	12	262.118	-	-	1.124.897
SICILIA	225	5.688.795	161	3.810.346	-	-	5.724.458
TOSCANA	112	3.626.942	83	2.602.812	-	-	3.654.732
TRENTO	15	388.312	14	332.887	6	121.957	407.690
UMBRIA	14	559.578	9	361.440	-	-	635.598
VALLE D'AOSTA	7	160.733	2	51.737	-	-	181.853
VENETO	88	3.523.850	79	3.054.468	5	158.280	3.562.303
<b>ITALIA</b>	<b>1.476</b>	<b>43.285.264</b>	<b>989</b>	<b>29.581.378</b>	<b>15</b>	<b>343.573</b>	<b>45.000.000</b>

Con riferimento ai 989 progetti che hanno superato la verifica tecnico amministrativa la distribuzione territoriale degli importi finanziabili dall' Inail è riportata nel grafico sottostante.



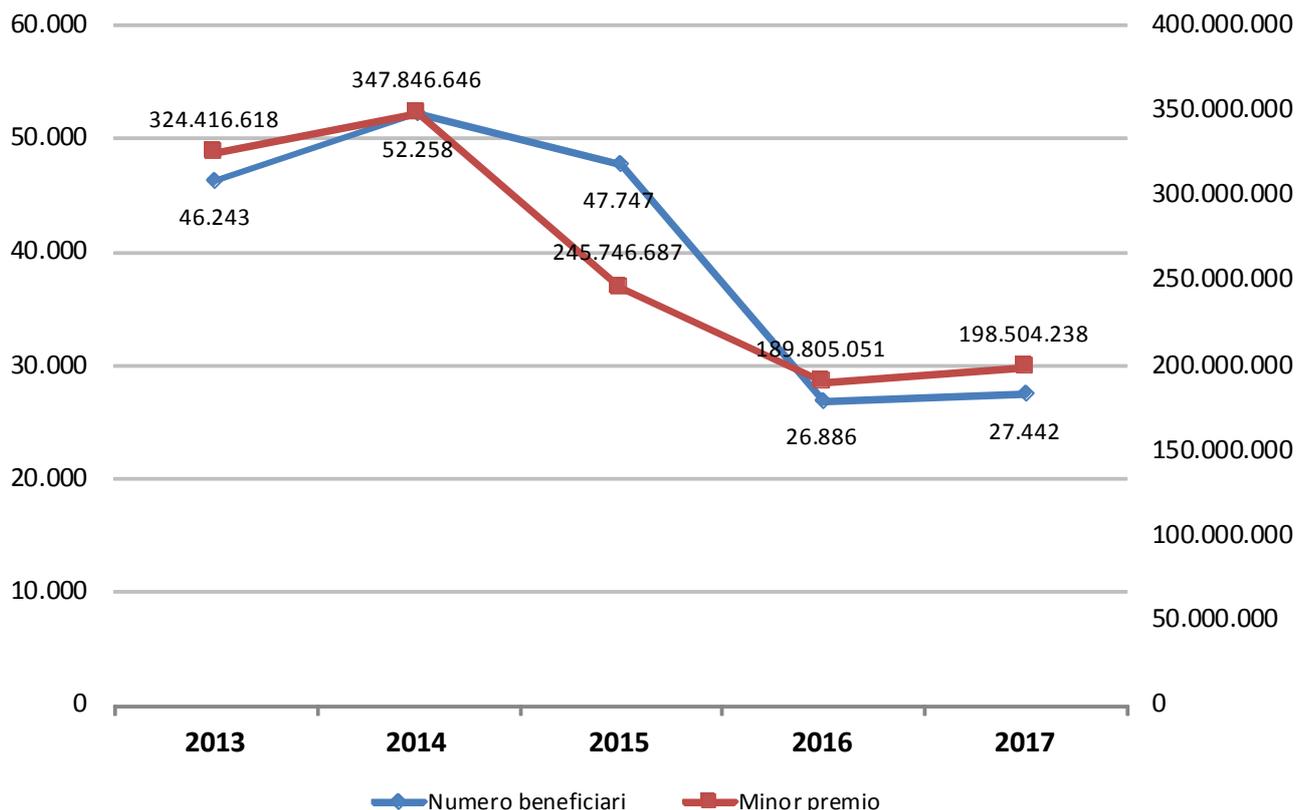
Nel corso del 2017 l'Inail ha, altresì, pubblicato il bando ISI 2017, le cui fasi attuative si realizzeranno nel 2018 e nelle successive annualità. L'importo messo a disposizione - pari a € 249.406.358 - rappresenta la ottava tranche di un ammontare complessivo pari a circa un miliardo di euro e 800 milioni di euro messi a disposizione dall'INAIL a partire dal 2010.

### Riduzione di premi e contributi

Oltre agli incentivi ISI, leve di una strategia più articolata di misure in materia di prevenzione realizzate dall'INAIL, si ricordano, tra gli altri, gli interventi riduttivi del tasso medio di tariffa per prevenzione (art. 24 MAT D.M. 12/12/2000 e successive modificazioni), da considerare anche nell'ottica delle politiche di sostegno economico alle attività produttive, nel cui ambito va richiamato il significativo intervento di riduzione dei premi e contributi assicurativi sulla base dell'andamento infortunistico aziendale (art. 1, comma 128, della legge n. 147/2013) che ha determinato una riduzione dei premi del 16,48% per il 2017.

### Riepilogo OT24

Anno	Beneficiari		Premio	
	Numero	Variazione % rispetto all'anno precedente	Ammontare	Variazione % rispetto all'anno precedente
<b>2013</b>	46.243	-	324.416.618	-
<b>2014</b>	52.258	13,01%	347.846.646	7,22%
<b>2015</b>	47.747	-8,63%	245.746.687	-29,35%
<b>2016</b>	26.886	-43,69%	189.805.051	-22,76%
<b>2017</b>	27.442	2,07%	198.504.238	4,58%



### 1.2.2. La tutela socio-sanitaria integrativa

Il processo attuativo dell'Accordo quadro, sancito in data 2 febbraio 2012 in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano ai fini dell'erogazione delle prestazioni integrative riabilitative presso strutture sanitarie pubbliche e/o private accreditate, è proseguito con costanza e regolarità nel corso dell'anno 2017.

Dopo aver completato l'iter per la stipula dei Protocolli d'Intesa da parte di tutte le Direzioni regionali e provinciali dell'Istituto con le Regioni, è stato portato a termine anche il numero delle convenzioni siglate in attuazione dei suddetti protocolli, con la sottoscrizione da parte delle rimanenti Regioni Piemonte, Lazio, Calabria e Sardegna.

Nell'ambito dei predetti accordi sono state individuate nel complesso 1.171 strutture pubbliche e private accreditate per l'erogazione delle prestazioni integrative riabilitative, a fronte delle 995 strutture individuate l'anno precedente.

A seguito delle convenzioni sottoscritte, nel 2017 gli accordi contrattuali stipulati con le strutture pubbliche e private accreditate per l'erogazione delle prestazioni sono aumentati rispetto al 2016, passando da 380 a 421 unità.

Inoltre, in termini di tutela sanitaria agli assicurati, si rileva che nel 2017:

- gli infortunati/tecnopatici che hanno fruito delle prestazioni integrative riabilitative nel 2016 sono stati 12.852 a fronte dei circa 8.360 assistiti nel 2016;

- le prestazioni erogate sono state circa 325.000 rispetto alle 192.649 del precedente anno;
- la distribuzione delle prestazioni erogate si è maggiormente ripartita sul territorio con circa il 60% al nord, circa il 30% nel sud e circa il 10% al centro, a fronte di una concentrazione del 73% al nord nell'anno 2016.

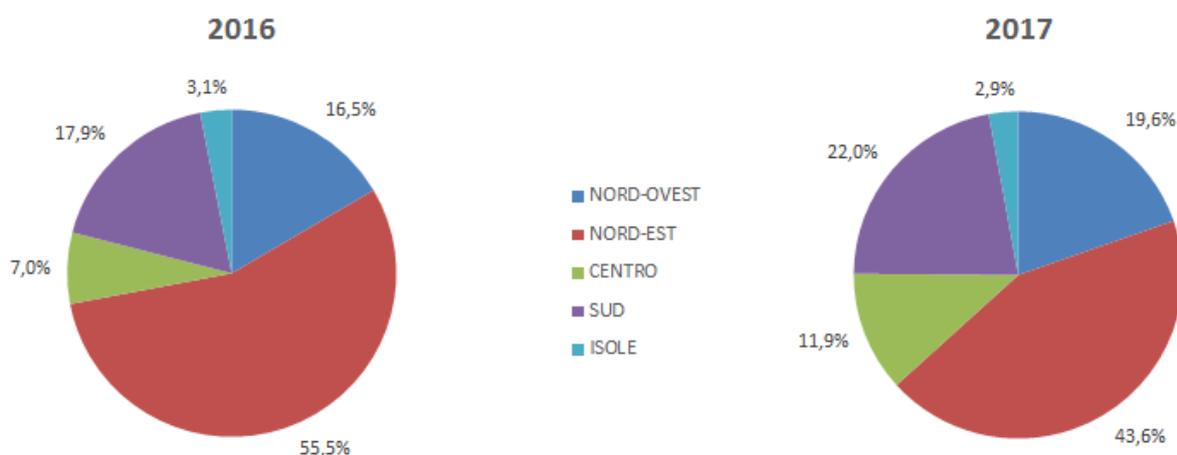
La conclusione del processo di convenzionamento ha consentito la realizzazione di una rete riabilitativa, costituita sia da Strutture Inail che erogano direttamente le prestazioni sia da Strutture esterne di cui l'Istituto si avvale, per mezzo della quale è attualmente possibile garantire agli infortunati sul lavoro e ai tecnopatici la continuità assistenziale, la tempestività e l'omogeneità delle prestazioni su tutto il territorio nazionale.

**Distribuzione regionale degli assistiti**

REGIONI	2016		2017	
PIEMONTE	-	-	-	-
VALLE D'AOSTA	10	0,1%	17	0,1%
LOMBARDIA	720	8,6%	1424	11,1%
LIGURIA	652	7,8%	1083	8,4%
BOLZANO	36	0,4%	17	0,1%
TRENTO	12	0,1%	8	0,1%
VENETO	2.712	32,4%	3.044	23,7%
FRIULI V.G.	201	2,4%	245	1,9%
EMILIA ROMAGNA	1.678	20,1%	2.291	17,8%
TOSCANA	356	4,3%	831	6,5%
UMBRIA	129	1,5%	234	1,8%
MARCHE	104	1,2%	462	3,6%
LAZIO	-	-	-	-
ABRUZZO	664	7,9%	1271	9,9%
MOLISE	-	-	68	0,5%
CAMPANIA	-	-	4	0,03%
PUGLIA	833	10,0%	1086	8,5%
BASILICATA	-	-	397	3,1%
CALABRIA	-	-	-	-
SICILIA	258	3,1%	370	2,9%
SARDEGNA	-	-	-	-
<b>ITALIA</b>	<b>8.365</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.852</b>	<b>100,0%</b>

**Numero prestazioni riabilitative integrative**

PRESTAZIONI AUTORIZZATE	2016		2017		Variazione
	Numerosità	Ripartizione % per area geografica	Numerosità	Ripartizione % per area geografica	
<b>NORD-OVEST</b>	20.363	11%	39.280	12%	93%
<b>NORD-EST</b>	118.911	62%	153.521	47%	29%
<b>CENTRO</b>	12.566	7%	35.505	11%	183%
<b>SUD</b>	37.176	19%	91.701	28%	147%
<b>ISOLE</b>	3.633	2%	5.058	2%	39%
<b>TOTALE</b>	<b>192.649</b>	<b>100%</b>	<b>325.065</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>



### 1.2.3. Le politiche patrimoniali

Gli investimenti (immobiliari e mobiliari) assumono grande rilevanza nell'Istituto posto che essi concorrono alla copertura delle riserve tecniche poste a garanzia del pagamento delle prestazioni economiche.

#### Investimenti immobiliari

Gli investimenti immobiliari dell'Istituto, attuati in osservanza della normativa vigente e in applicazione di quanto previsto dal Piano triennale degli investimenti 2017-2019, sono finalizzati a investimenti a reddito e di tipo istituzionale (iniziative per l'acquisto di immobili da destinare a sedi dell'Istituto, per le attività sia amministrative, sia sanitarie).

Nell'ambito degli investimenti a reddito si distinguono quelli realizzati indirettamente (tramite la partecipazione a fondi di investimento) da quelli realizzati direttamente.

#### Investimenti in forma indiretta

Sono proseguite le attività di investimento di tipo indiretto nei Fondi immobiliari gestiti da Invimit SGR attraverso il versamento di equity.

Nella tabella sottostante, per ogni Fondo immobiliare, sono riepilogati il numero di quote possedute ed il valore di ciascuna al 31 dicembre 2017.

Fondo	Valore unitario quota al 31/12/2017	Numero di quote
i3-Core Comparto Stato	592.908,96	862
i3-Core Comparto Territorio	457.788,31	40
i3-INAIL	581.885,64	181
i3-Università	476.211,08	103

## Investimenti in forma diretta

Con riferimento alle iniziative di acquisto di immobili da destinare in locazione passiva alle Pubbliche Amministrazioni, in data 10 maggio 2017 è stato stipulato l'atto di compravendita per l'immobile sito in Roma, Via Tuscolana, destinato a Sede della Polizia di Stato.

Con riferimento alle iniziative di acquisto di immobili da destinare in locazione passiva alle Pubbliche Amministrazioni, in data 10 maggio 2017 è stato stipulato l'atto di compravendita per l'immobile sito in Roma, Via Palestro, 81, destinato a sede dell'Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura; in data 5 luglio 2017 è stato stipulato l'atto di compravendita per l'immobile sito in Aquila via delle Fiamme Gialle, destinato ad uffici della Guardia di Finanza; in data 8 settembre 2017 è stato stipulato l'atto di compravendita per l'immobile di Crema Via Macallè, 11 destinato ad uffici dell'Arma.

Relativamente alle iniziative riguardanti la messa in sicurezza degli edifici scolastici, si rappresenta che, all'esito del concorso di idee bandito dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, in applicazione di quanto previsto dei commi 153 e seguenti della legge 13 luglio 2015, n. 107 (c.d. "la buona scuola"), sono state individuate le proposte vincitrici con riferimento a n. 49 aree di intervento.

Il progetto prevede che INAIL acquisti le aree oggetto delle iniziative e realizzi i nuovi edifici scolastici secondo criteri di alta qualità estetica, tecnologica e funzionale. Secondo il disposto della menzionata norma, i canoni di locazione per l'utilizzo delle scuole rimangono a carico del MIUR con fondi ad hoc stanziati dallo stesso Ministero.

Per ciò che concerne le "iniziative immobiliari di elevata utilità sociale", l'Istituto ha acquisito rispettivamente a ottobre 2017 ed a febbraio 2018 la nuova scuola per l'infanzia sita nel Comune di Carignano e il nuovo I.P.S.A.A. "Solari" sito nel comune di Fidenza.

## Investimenti mobiliari

Sono stati acquistati titoli di Stato di differenti tipologie per complessivi 156 milioni di euro, portando così il totale detenuto a circa 999 milioni prossimo al limite massimo di € 1 miliardo.

Nel mese di marzo 2017 l'Inail ha partecipato alla sottoscrizione del capitale del "Fondo di investimento alternativo italiano mobiliare chiuso QuattroR" per la

ricapitalizzazione patrimoniale ed il rafforzamento aziendale delle imprese italiane, costituito dalla Cassa Depositi e Prestiti, per un ammontare pari a € 200.000.000 su una dotazione iniziale del Fondo di 711 milioni.

#### *1.2.4. Le attività di ricerca*

Nel 2017 le attività di ricerca dell'Inail sono state potenziate attraverso il consolidamento e l'ampliamento della rete delle collaborazioni scientifiche con partner di eccellenza (Università, Enti di ricerca, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico). L'Istituto, attraverso le sinergie attivate in esito alla procedura selettiva del BRiC, si è affermato quale partner strategico per lo sviluppo di tecnologie innovative immediatamente trasferibili al sistema delle imprese in tema di salute e sicurezza sul lavoro.

Questa evoluzione è in linea con la tripartizione delle attività di ricerca confermata a livello ordinamentale dall'Anvur in occasione dell'emanazione delle Linee Guida per la valutazione degli enti pubblici di ricerca a seguito del decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 218 (c.d. decreto "semplificazione delle attività degli enti di ricerca"). Accanto alle più tradizionali categorie di Ricerca Scientifica e Ricerca Istituzionale l'Anvur ha infatti previsto una Terza missione con lo scopo di dare particolare rilievo alle differenti attività di diffusione e trasferimento dei risultati della ricerca, nonché di valorizzazione della conoscenza con l'obiettivo di favorire la crescita economica, attraverso la trasformazione della conoscenza prodotta dalla ricerca in conoscenza utile a fini produttivi.

Nell'anno di riferimento, sono maturate alcune determinanti condizioni che potranno consentire all'Inail un impatto più diretto sulla società e una diffusione più efficace dei risultati delle proprie attività di ricerca in funzione prevenzionale.

In particolare, con riferimento alla possibilità, prevista nella legge di bilancio per il 2017, di investimento in start-up innovative, nel mese di gennaio 2018 l'Inail ha definitivamente approvato il "*Regolamento in materia di partecipazione a fondi comuni di investimento di tipo chiuso dedicati a start-up innovative e di costituzione e partecipazione a **start-up** societarie per l'utilizzazione industriale dei risultati della ricerca Inail*" con la finalità di valorizzare le innovazioni tecnologiche derivanti dalla ricerca anche come innovazioni di prodotto.

Tra i risultati conseguiti di grande rilevanza si annoverano:

- un sistema indossabile per sicurezza di lavorazioni meccaniche, in un grande stabilimento per produzione di componenti automobilistici;
- un sistema per guida visuale intelligente per il controllo della movimentazione di carichi, in una centrale termoelettrica a rischio di incidente rilevante;
- un sistema per l'intervento in emergenza all'interno di ambienti congestionati resi difficili dal fumo, negli impianti di una struttura ospedaliera.

Nel periodo di riferimento sono state, altresì, depositate/accolte le seguenti domande di brevetto per invenzione industriale:

- un dispositivo di gorgogliamento per il campionamento di matrici ambientali (c.d. Bacto Capt);
- un metodo e apparato di misura di emissioni otoacustiche (con l'Università di TOR VERGATA);
- prodotti per la veicolazione di composti terapeutici/diagnostici al cuore (con il CNR);
- un simulatore per l'addestramento in ambienti confinati e/o sospetti di inquinamento.
- un sistema di guida visuale intelligente per il controllo del movimento della gru al fine di evitare collisioni fra carico in movimento ed oggetti esterni (con l'Università di Messina).

## 2. LA PERFORMANCE DELL'ISTITUTO NEL COMPLESSO

Per l'anno 2017 i risultati di *performance* dell'Istituto nel complesso sono stati rilevati sulla base di alcuni indicatori ripartiti per ognuno dei macroambiti di attività di seguito individuati:

- Il grado di attuazione della strategia dell'Istituto;
- Il portafoglio delle attività e dei servizi;
- Lo stato di salute dell'Amministrazione;
- L'impatto dell'azione amministrativa.

### 2.1. Il grado di attuazione della strategia dell'Istituto

#### **Percentuale di raggiungimento degli obiettivi strategici**

Gli obiettivi strategici declinati dal CIV hanno una durata pluriennale in quanto le attività necessarie ai fini di una loro completa realizzazione sono distribuite su un orizzonte temporale di più anni. Dagli obiettivi strategici discendono direttamente, secondo una relazione di tipo *top-down*, gli obiettivi di sviluppo, declinati dalle strutture centrali; tali obiettivi, che assorbono il 3,99% degli FTE complessivamente disponibili, si articolano in attività associate, con pesi diversi, ai centri di costo coincidenti con le articolazioni organizzative delle Strutture centrali (uffici, settori).

Nell'**allegato n. 1** è data evidenza del grado di realizzazione di ciascun obiettivo di sviluppo - rappresentata dalla media, ponderata<sup>1</sup> con il loro peso, delle percentuali di realizzazione delle singole attività - dal quale si evince il grado di realizzazione dell'obiettivo strategico limitatamente all'anno di riferimento.

#### **N. risorse impiegate, espresse in termini di FTE<sup>2</sup>, per la realizzazione degli obiettivi di sviluppo:**

Tale valore risulta pari a 369 FTE e rappresenta, come detto, il 3,99% degli FTE complessivamente utilizzati.

### 2.2. Il portafoglio delle attività e dei servizi

#### **Tasso di smaltimento delle pratiche in giacenza**

L'indice di deflusso rappresenta il rapporto tra pratiche lavorate e pratiche pervenute ed evidenzia un'attività di smaltimento dell'arretrato quando il valore è maggiore di 1.

<sup>1</sup> Somma del prodotto di ciascun valore per il proprio peso e il risultato diviso per la somma complessiva dei pesi.

<sup>2</sup> Il *Full Time Equivalent* è una misura convenzionale usata per quantificare e comparare lo sforzo lavorativo per svolgere una attività o un progetto. Un FTE corrisponde ad una risorsa umana che lavora a tempo pieno per un anno uomo (circa 220 giorni, ovvero 365 giorni tranne sabati, domeniche, ferie e festività).

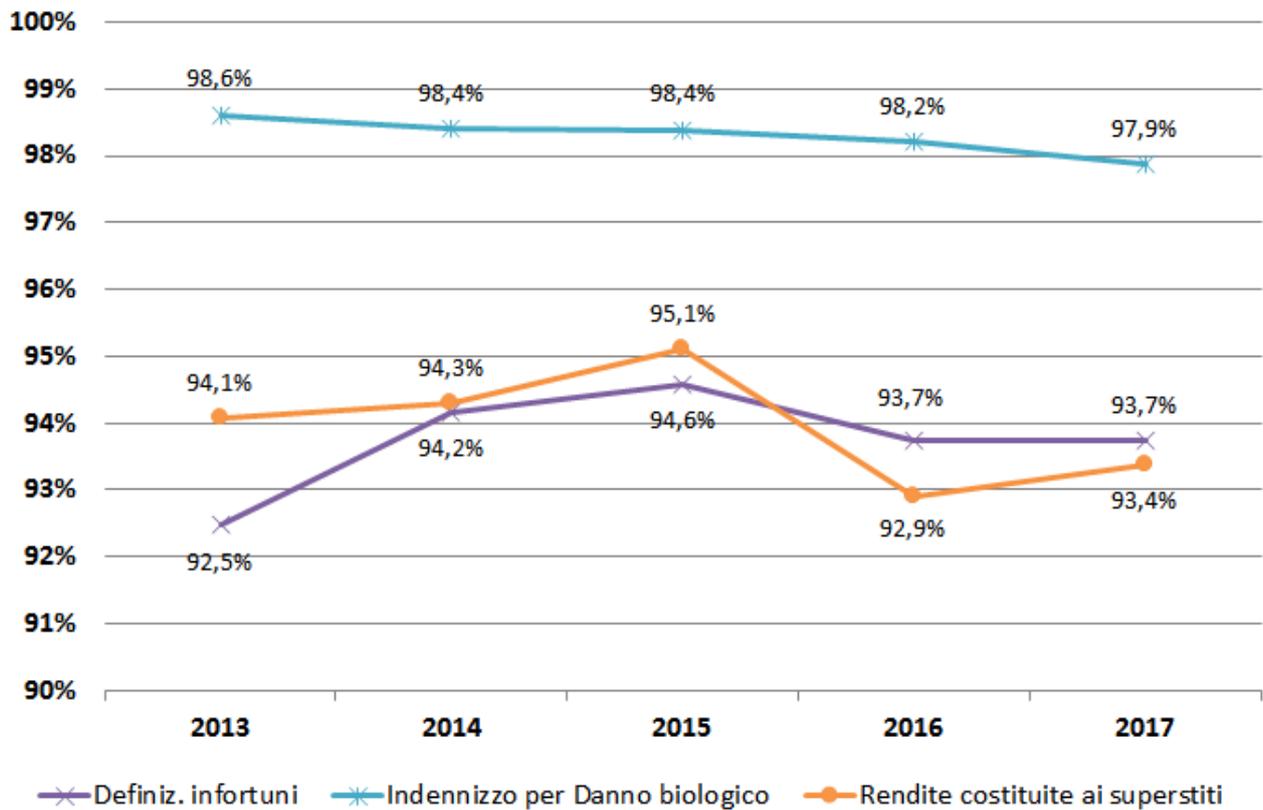
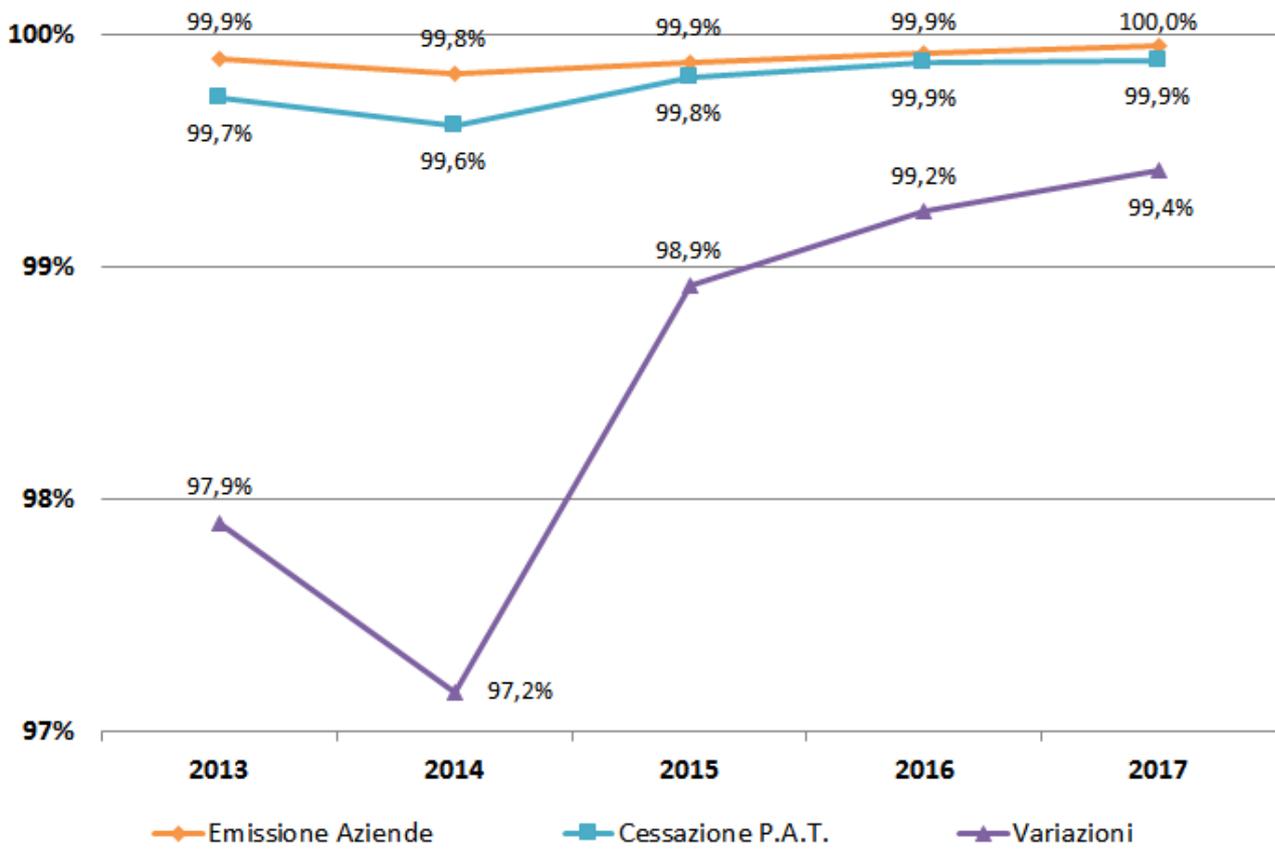
Indicatori di Produzione	Indici di deflusso		Variazione
	2016	2017	
Emissione clienti	1,02	1,00	-1,96%
Emissione PAT	1,02	1,00	-1,96%
Variazioni ditte (escl. anagrafiche)	1,01	1,00	-0,99%
Cessazioni PAT	1,00	1,00	0,00%
Cessazioni ditte	1,00	1,00	0,00%
Denunce nuovo lavoro	1,01	1,00	-0,99%
Lavorazione verbali INAIL	1,01	0,99	-1,98%
Lavorazione verbali Altri Enti	1,01	0,99	-1,98%
Definizione infortuni	1,03	1,01	-1,47%
Definizione malattie professionali	1,10	1,17	6,87%

### Percentuale di rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi.

La tabella sottostante evidenzia il trend 2013-2017, prevalentemente positivo, riguardo il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi, quali risultano fissati dalla determinazione del Presidente n. 17 del 2 luglio 2010 e n. 156 dell'11 giugno 2014, che ha integrato la n.17/2010.

Procedimenti amministrativi	2013	2014	2015	2016	2017	Differenza (2017/2013)
Emissione Aziende entro i 30 giorni	99,90%	99,83%	99,88%	99,92%	99,95%	0,05
Cessazione P.A.T. entro i 30 giorni	99,73%	99,61%	99,82%	99,88%	99,89%	0,16
Variazioni (escluse cessazioni) entro i 30 giorni	97,90%	97,17%	98,92%	99,24%	99,42%	1,52
Definizione infortuni con pagamento temporanea (esclusi casi segnalati da INPS ed Infortuni domestici) entro i 30 gg.	92,47%	94,17%	94,57%	93,74%	93,74%	1,27
Indennizzo in capitale per Danno Biologico da infortuni entro i 120 giorni	98,61%	98,41%	98,39%	98,20%	97,88%	-0,73
Rendite ai superstiti (costituite ai superstiti) entro i 120 giorni	94,08%	94,29%	95,11%	92,91%	93,38%	-0,70

Di seguito i grafici che mostrano l'andamento della percentuale di rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi, nell'ultimo quinquennio, relativi al processo Aziende e a quello Lavoratori.



### 2.3. Lo stato di salute dell'amministrazione

Lo stato di salute dell'Amministrazione è misurato attraverso indicatori afferenti, in particolare, i seguenti stati:

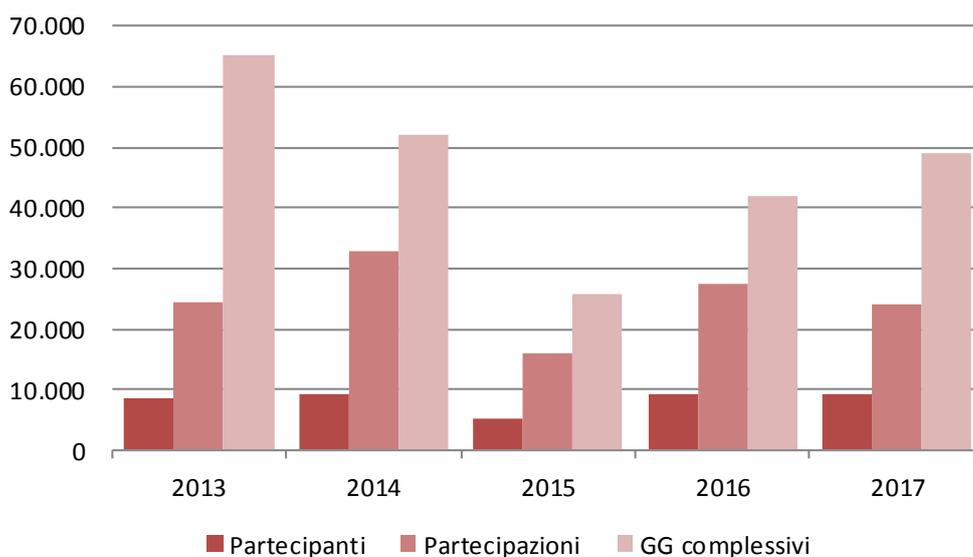
- lo stato di salute professionale;
- lo stato di salute digitale;
- lo stato di salute organizzativa;
- lo stato di salute di genere;
- lo stato di salute economico finanziaria

#### 2.3.1. Stato di salute professionale

Le tabelle ed i grafici sottostanti fanno riferimento all'andamento delle iniziative formative messe in campo nel quinquennio 2013–2017. I relativi indicatori sono:

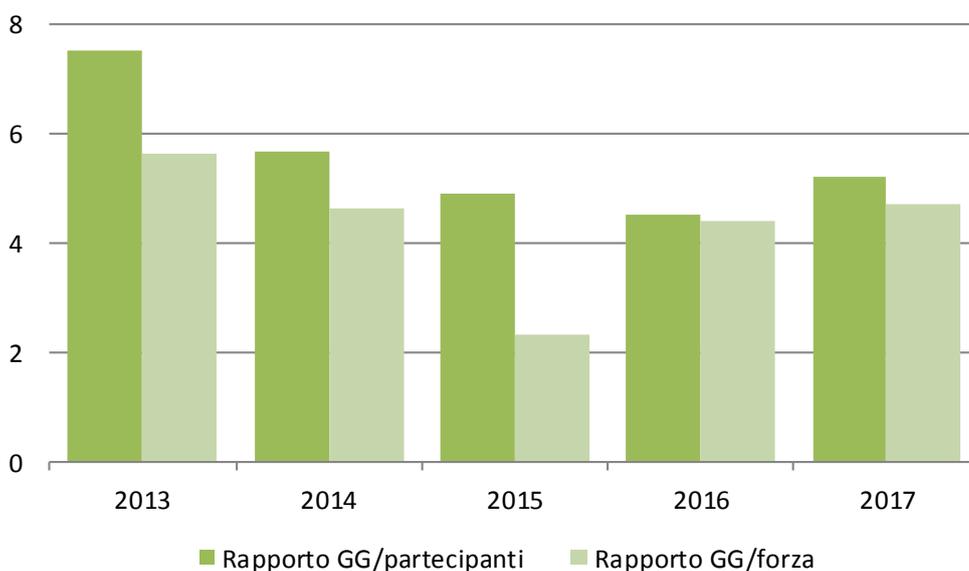
- numero di partecipanti a iniziative formative;
- numero di partecipazioni a iniziative formative;
- giorni complessivi di formazione.

Anno	Partecipanti	Partecipazioni	GG complessivi
<b>2013</b>	8.641	24.526	65.092
<b>2014</b>	9.184	32.793	52.174
<b>2015</b>	5.215	16.017	25.618
<b>2016</b>	9.311	27.372	41.921
<b>2017</b>	9.355	24.198	48.917



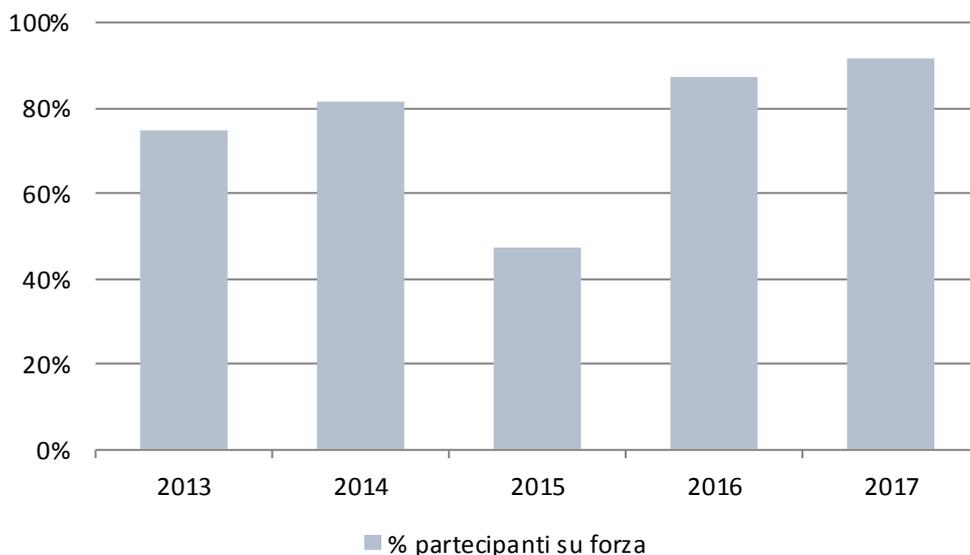
- rapporto giorni/partecipanti;
- rapporto giorni/forza;

Anno	Rapporto GG/partecipanti	Rapporto GG/forza
2013	7,53	5,64
2014	5,68	4,63
2015	4,91	2,33
2016	4,50	4,42
2017	5,23	4,70



- percentuale partecipanti su forza;
- costi diretti pro-capite (partecipanti);
- costi diretti per giorno di formazione;

Anno	% partecipanti su forza	Costi diretti pro-capite (partecipanti)	Costi diretti per giorno di formazione
2013	74,93%	98,37	13,06
2014	81,45%	114,33	20,12
2015	47,48%	154,96	31,55
2016	87,33%	91,13	18,01
2017	91,60%	88,23	17,17



Anche nel 2017 l’offerta formativa è stata gestita con differenti modalità al fine di continuare a perseguire l’obiettivo del contenimento dei costi, in particolare quelli di missione. Le modalità di erogazione della formazione sono state: aula, *e-learning*, videoconferenza, seminari on line, video lezioni e *tutorial*. Le differenti forme di erogazione sono state scelte in funzione degli obiettivi didattici da perseguire e della numerosità della popolazione destinataria.

- percentuale laureati per genere e categoria (\*)

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Medici	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Professionisti	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Personale delle Aree A-B-C	28,18	31,03	29,00	31,69	30,84	33,73
<b>TOTALE</b>	<b>43,45</b>	<b>37,37</b>	<b>44,34</b>	<b>38,05</b>	<b>38,97</b>	<b>36,59</b>

Fonte: HR

(\*) Nella tabella non sono riportate le informazioni relative al personale del Settore "Ricerca"

### 2.3.2. Stato di salute digitale

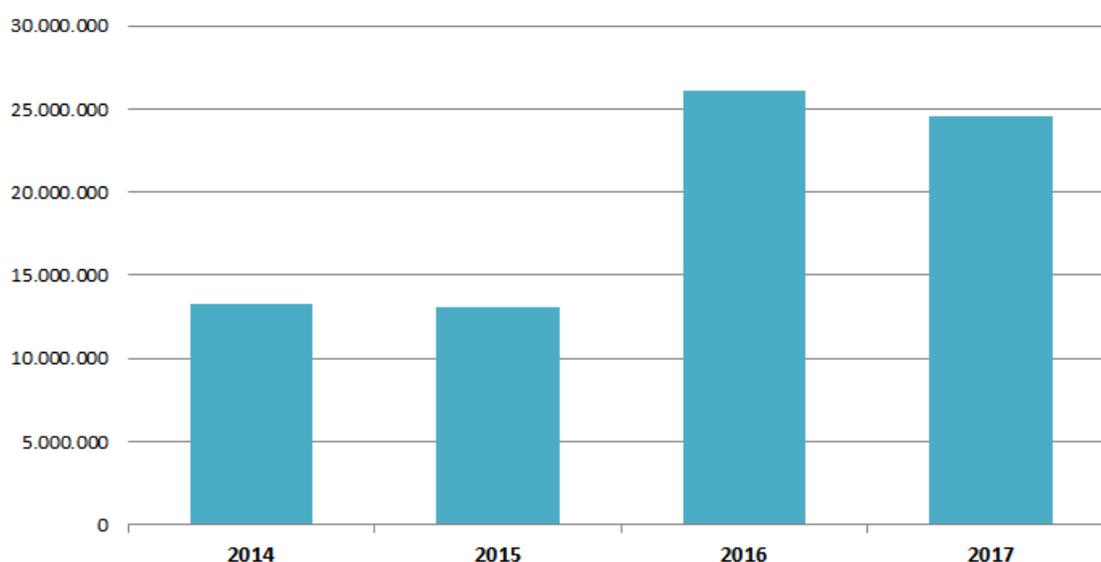
- percentuale di documenti pervenuti in forma elettronica

Il dettaglio relativo al numero dei documenti, evidenzia che la quota (94,3%) di quelli pervenuti in forma elettronica nel 2017 è superiore a quella dell’anno precedente (93,2%).

Tipologia documento	Documenti pervenuti			% sul totale			Variazioni	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016 su 2015	2017 su 2016
<b>Cartaceo</b>	1.247.025	1.074.709	939.342	10,1%	6,8%	5,7%	-13,8%	-12,60%
<b>Elettronico</b>	11.053.515	14.729.146	15.477.522	89,9%	93,2%	94,3%	33,3%	5,08%
<b>Totale</b>	<b>12.300.540</b>	<b>15.803.855</b>	<b>16.416.864</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,5%</b>	<b>3,88%</b>

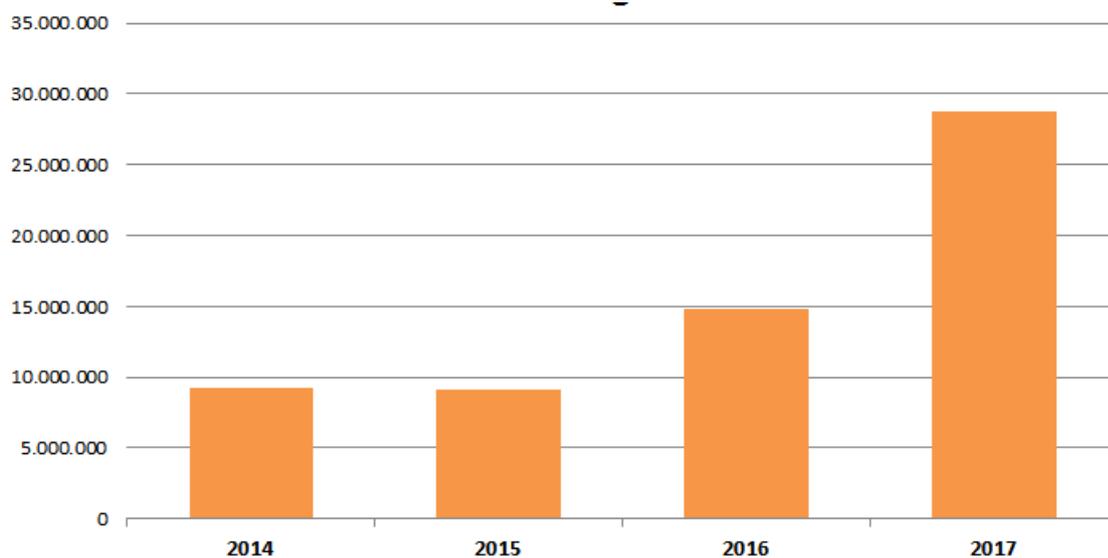
- numero di visualizzazione del portale

Il rilascio, intervenuto il 24 marzo 2016, del nuovo Portale Inail ha ottenuto riscontri molto positivi, registrando un numero di visite da parte degli utenti che, pur lievemente inferiore al 2016, è nettamente superiore a quello degli anni precedenti.



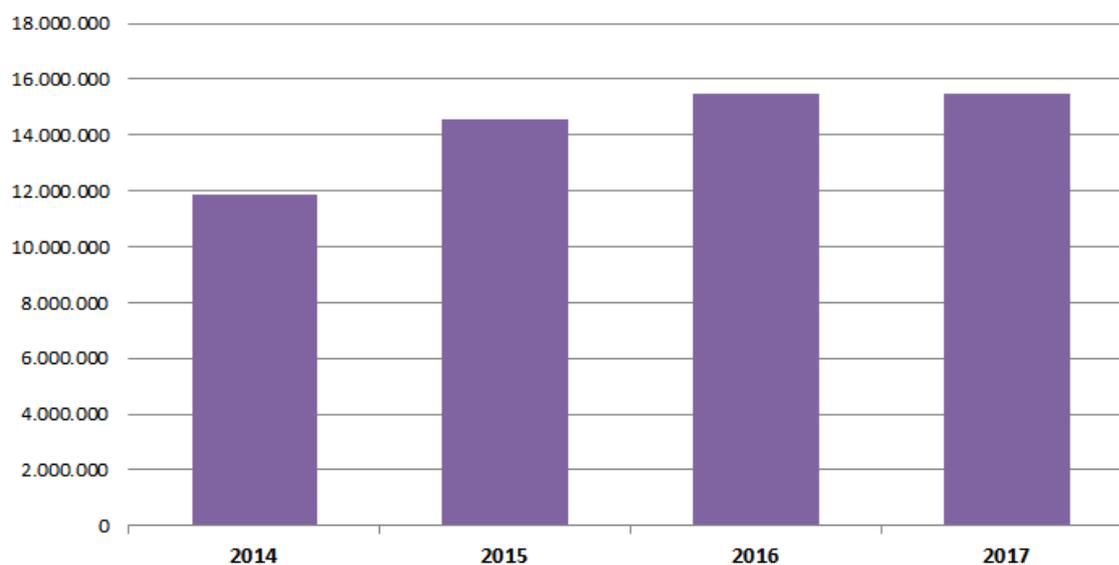
- numero di login al portale

Nel corso del 2017 il numero di login al portale è aumentato rispetto agli anni precedenti. Tale andamento è dovuto sia all'incremento del numero di utenti registrati al portale, sia all'aumento del numero di servizi online disponibili.



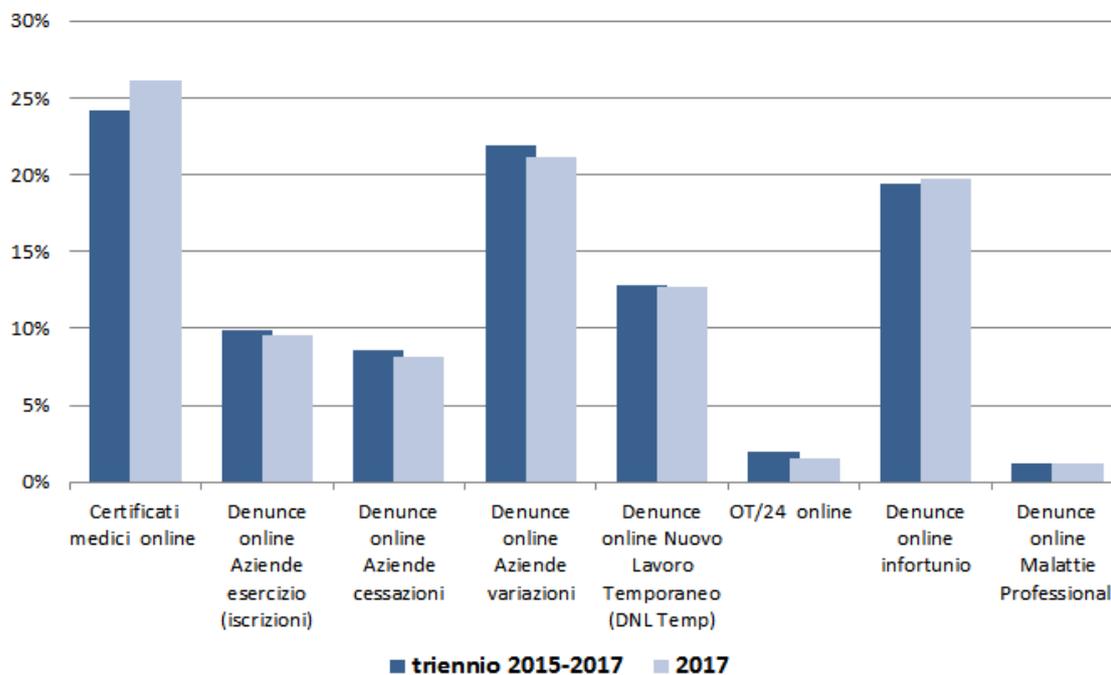
- numero di richieste di servizi online

Relativamente all'andamento dei servizi online, nel corso del quadriennio 2014-2017 la richiesta dei servizi online da parte degli utenti è aumentata del 30%.



Complessivamente, nel periodo 2015-2017, i servizi online maggiormente richiesti dagli utenti risultano essere "certificati medici online" e "denunce online variazioni aziende".

### Composizione dei principali servizi online confronto triennio 2015-2017 con anno 2017

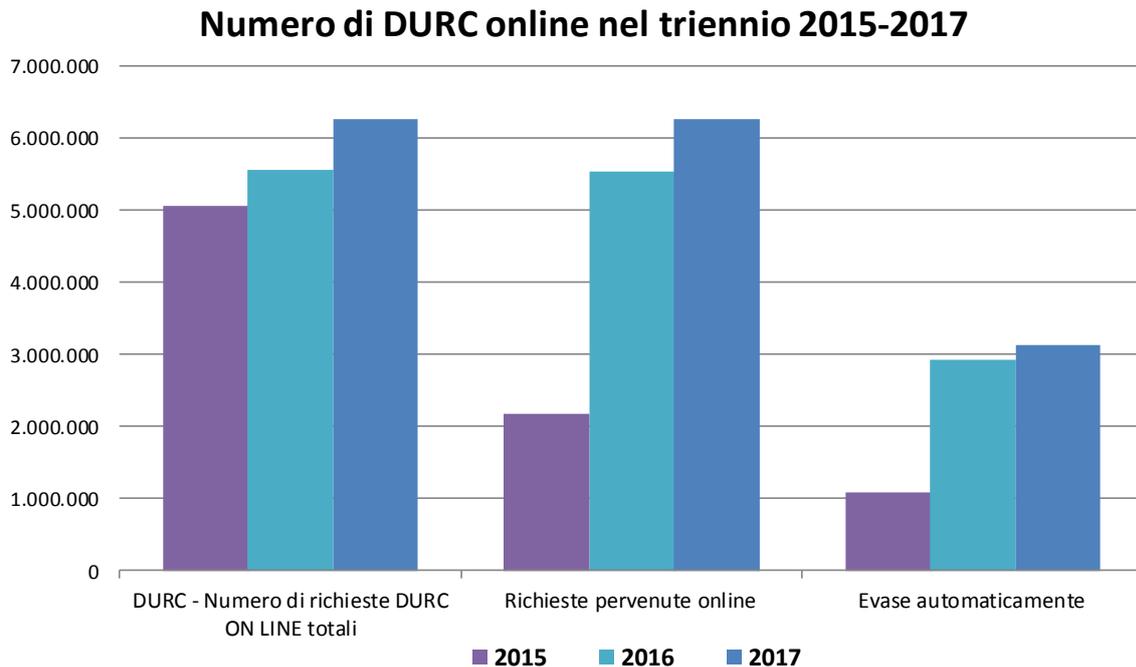


- numero di richieste durc on-line

Il nuovo servizio telematico "Durc online", rilasciato il 1° luglio 2015, è uno degli elementi più significativi del passaggio al digitale dei servizi.

Il servizio permette, con un'unica interrogazione e in tempo reale, nel caso di esito positivo e qualora ne ricorrano i presupposti, di rilasciare un Durc con validità di 120 giorni, al fine di verificare la regolarità contributiva di un'impresa nei confronti di Inps, Inail e Casse Edili.

Con l'introduzione del Durc online si registra un aumento delle pratiche ricevute dall'Istituto.



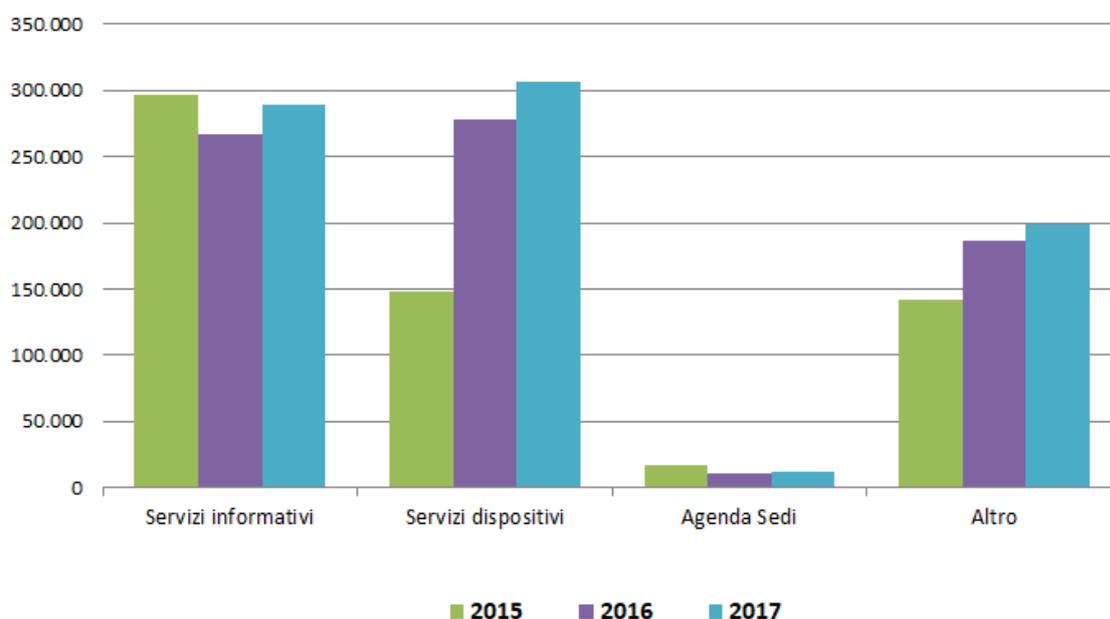
Anche il numero di pratiche elaborate automaticamente ha avuto un trend in crescita. Nel 2017 sono state evase automaticamente oltre 3 milioni di richieste (circa il 50% del totale delle richieste pervenute).

- numero di servizi richiesti al contact center multicanale

Il Contact Center durante gli anni 2015- 2017 ha proseguito il suo percorso evolutivo potenziando la sua offerta di servizi e raccogliendo (nel corso del 2017) circa 805 mila richieste dagli utenti attraverso i diversi canali messi a disposizione.

In particolare, le richieste telefoniche pervenute al contact center sono suddivise in quattro principali tipologie: richieste informative (“Servizi informativi” – richiesta di informazioni, come ad esempio orari di apertura di una sede); richieste dispositive (“Servizi dispositivi” – richieste che generano l’esecuzione di un determinato servizio dispositivo); richieste di appuntamento in Sede (“Agenda Sedi”) o altro (altre chiamate entranti).

Complessivamente i servizi più richiesti sono di tipo dispositivo rappresentando circa il 38 % del totale dei servizi richiesti al contact center nel 2017.



Nel 2017 si evidenzia un incremento dei servizi informativi (+ 8,24 % rispetto al 2016) e, in misura maggiore, dei servizi dispositivi (+10,13 % rispetto al 2016). Le ragioni di tale andamento sono legate all'evoluzione dei servizi rivolti all'utente nel corso degli ultimi anni.

Infatti, il contact center è stato potenziato in una logica "transattiva" evolvendosi da strumento "informativo" a "dispositivo" attraverso l'attivazione di interventi mirati come, ad esempio, l'aumento dei servizi dispositivi offerti anche in modalità multicanale (attraverso i social, il mondo mobile, ecc.) la comunicazione proattiva dell'operatore, l'introduzione di logiche di profilazione per servizi dedicati, ecc.

### 2.3.3. Stato di salute organizzativa

- tempi medi di erogazione dei principali servizi assicurativi

Relativamente ai tempi medi di erogazione delle principali prestazioni economiche si rileva che essi sono spesso condizionati da fattori esogeni che intervengono nell'iter istruttorio.

Servizio	Tempi medi 2016 (Giorni)	Tempi medi 2017 (Giorni)	Variazione
Emissione certificato di assicurazione	3,43	3,31	-3,63%
Emissione certificato di variazione	4,21	3,74	-12,57%
Emissione certificato di cessazione	2,50	2,41	-3,73%
Definizione infortuni	10,38	10,08	-2,98%
Costituzione rendite dirette normali da infortuni	12,01	11,49	-4,53%
Costituzione rendite dirette normali da malattie professionali	85,49	94,78	9,80%
Costituzione rendite a superstiti	60,41	71,63	15,66%
Costituzione rendite a superstiti ex dirette	30,50	33,40	8,68%

Fonte: PBC

- indicatori di benessere organizzativo

Relativamente all'indicatore "percentuale di personale assunto a tempo indeterminato" il dato registrato nel 2017 (32,04%) risente della circostanza che con decorrenza 1 gennaio 2017 l'Inail ha attivato n. 408 rapporti di lavoro a tempo determinato con il personale del settore Ricerca che si trovava già in servizio presso l'Istituto con un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa.

INDICATORI	2015	2016	2017
Tasso di assenze (*)	20,04	19,78	19,85
Tasso di dimissioni premature (**)	1,22	1,83	2,71
Tasso di richieste di trasferimento	1,96	1,65	2,35
Percentuale di personale assunto a tempo indeterminato	97,56	97,67	32,04
Tasso di infortunio (***)	0,16	0,17	0,18

Fonte: HR

(\*) nel computo delle assenze si è tenuto conto di tutti i giorni di mancata presenza lavorativa a qualsiasi titolo (malattia, ferie, permessi, aspettativa, congedo obbligatorio, ecc.) ad eccezione delle assenze per recupero delle ore eccedenti;

(\*\*) il tasso di dimissioni premature è stato calcolato rispetto alla forza;

(\*\*\*) il tasso di infortunio è stato calcolato considerando gli infortuni riconosciuti indipendentemente dall'indennizzo e dalla presenza di invalidità, temporanea o permanente, conseguita a seguito dell'evento.

- incidenza percentuale del personale a tempo indeterminato per genere e categoria

A giustificazione della percentuale rilevata nel 2017, inferiore a quella degli anni precedenti, vale la considerazione espressa riguardo gli indicatori di benessere organizzativo

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	97,89	100,00	98,92	100,00	100,00	100,00
Medici	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,56
Professionisti	100,00	100,00	100,00	100,00	98,10	100,00
Personale delle Aree A-B-C	99,96	100,00	99,96	100,00	98,42	92,27
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Personale dei livelli I/III - Ricerca	100,00	100,00	100,00	100,00	69,71	53,47
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	100,00	100,00	100,00	100,00	63,99	47,62
<b>TOTALE</b>	<b>99,91</b>	<b>100,00</b>	<b>99,95</b>	<b>100,00</b>	<b>93,81</b>	<b>89,20</b>

Fonte: HR

- cessazioni dal servizio per genere e categoria

Il dato 2017 relativo alle cessazioni dal servizio per genere e categoria è coerente con la composizione del personale.

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	6	4	7		4	1
Medici	9	11	9	9	20	8
Professionisti	6	3	2	2	6	
Personale delle Aree A-B-C	108	188	78	140	112	188
Dirigenti I e II fascia - Ricerca						
Personale dei livelli I/III - Ricerca	2	2	3		1	3
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	12	11	5	11	10	12
<b>TOTALE</b>	<b>143</b>	<b>219</b>	<b>104</b>	<b>162</b>	<b>153</b>	<b>212</b>
	<b>362</b>		<b>266</b>		<b>365</b>	

Fonte: HR

- Turnover del personale per genere e categoria

Il saldo positivo registrato nel 2017, in controtendenza rispetto agli anni precedenti, si giustifica esclusivamente in considerazione dell'attivazione con decorrenza 1 gennaio 2017 di n. 408 rapporti di lavoro a tempo determinato con il personale del settore Ricerca che si trovava già in servizio presso l'Istituto con un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa.

TURNOVER	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	-5	-3	-3		-2	
Medici	-9	-8	-8	-9	-7	6
Professionisti	-3	-2	-1	-2	-4	1
Personale delle Aree A-B-C	-103	-164	-67	-114	-62	-81
Dirigenti I e II fascia - Ricerca						
Personale dei livelli I/III - Ricerca	-	-1	-3		59	66
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	-12	-11	-5	-11	99	153
<b>TOTALE</b>	<b>-132</b>	<b>-189</b>	<b>-87</b>	<b>-136</b>	<b>83</b>	<b>145</b>
	<b>-321</b>		<b>-223</b>		<b>228</b>	

Fonte: HR

- percentuale del personale con contratto part-time

Nel 2017 si è registrato un incremento del personale con contratto part time e la conferma di un maggior ricorso a tale istituto da parte delle dipendenti donna.

CATEGORIE DI PERSONALE	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Medici		1		1		1
Professionisti	5	2	5		6	
Personale delle Aree A-B-C	35	343	35	341	36	352
Personale dei livelli I/III - Ricerca	2	3	2	2	5	5
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	4	10	4	11	8	24
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>359</b>	<b>46</b>	<b>355</b>	<b>55</b>	<b>382</b>
	<b>405</b>		<b>401</b>		<b>437</b>	

Fonte: HR

- percentuale del personale in telelavoro

Per il personale in telelavoro valgono le medesime considerazioni espresse per il personale part-time.

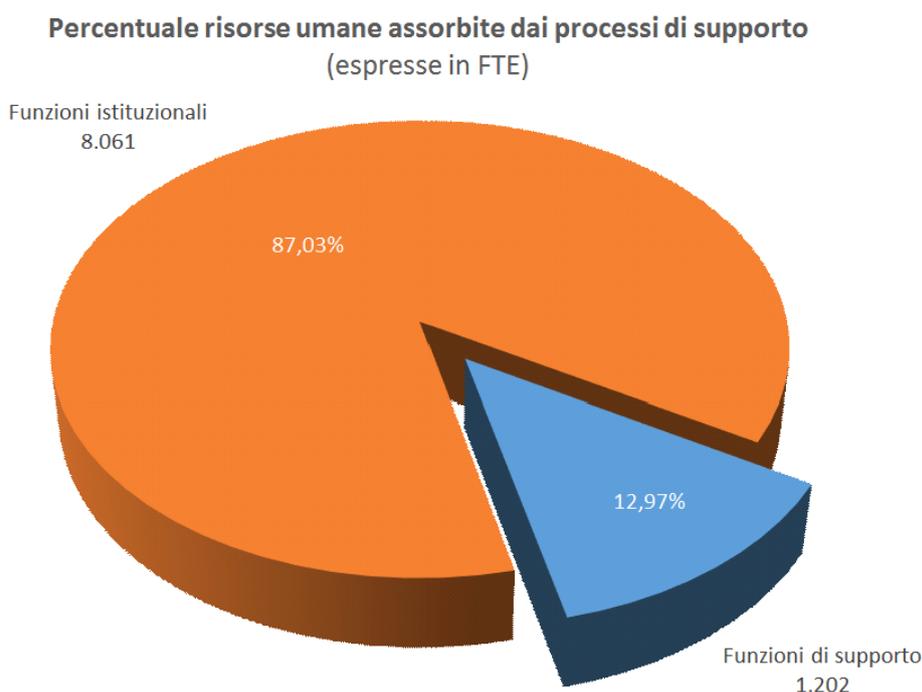
CATEGORIE DI PERSONALE	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Medici						
Professionisti	3		6		14	5
Personale delle Aree A-B-C	24	100	56	201	99	352
Personale dei livelli I/III - Ricerca						
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	2	4	5	6	6	9
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	<b>104</b>	<b>67</b>	<b>207</b>	<b>119</b>	<b>366</b>
	<b>133</b>		<b>274</b>		<b>485</b>	

Fonte: HR

- ripartizione degli FTE tra le funzioni istituzionali e di supporto

Il grafico sottostante dà evidenza del rapporto tra le risorse umane (esprese in termini di FTE) assorbite dalle funzioni di supporto e dalle funzioni istituzionali.

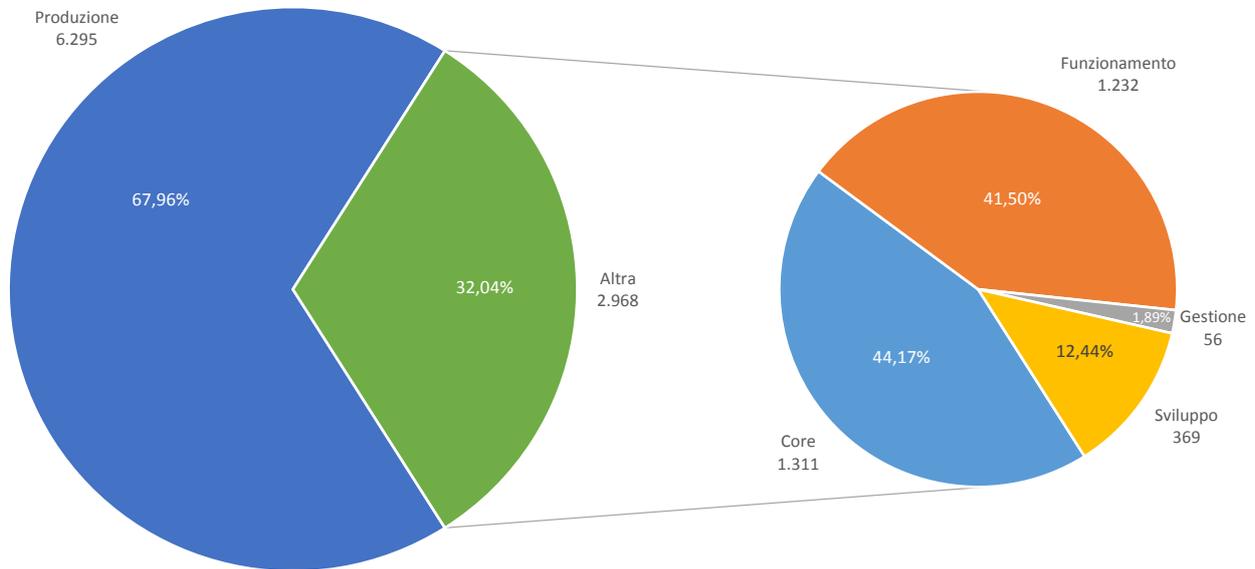
Nelle funzioni di supporto sono ricomprese tutte le attività dell'Istituto (ad es. gestione risorse, contabilità, sistemi informativi, gestione del patrimonio, ecc.) che sono strumentali al perseguimento delle missioni istituzionali "ricerca ed innovazione", "politiche per il lavoro", "politiche previdenziali" e "tutela della salute".



- ripartizione degli FTE per tipologia di obiettivo

I grafici sottostanti danno evidenza delle risorse umane (esprese in termini di FTE) impiegate per la realizzazione degli obiettivi dell'Istituto (di produzione, sviluppo, core, funzionamento, gestione). Per oltre due terzi tali risorse risultano impiegate nella realizzazione degli obiettivi di produzione di competenza delle Strutture regionali e delle Direzioni territoriali.

**Ripartizione FTE per tipologia di obiettivo**



**2.3.4. Stato di salute di genere**

- composizione percentuale del personale per genere e categoria

Il confronto evidenzia come in Inail le donne rappresentino una decisa maggioranza sul totale, in particolare nel comparto Funzioni Centrali, mentre si verifica il contrario nel comparto Ricerca.

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	59,75	40,25	58,97	41,03	58,44	41,56
Medici	53,28	46,72	53,50	46,50	52,13	47,87
Professionisti	62,21	37,79	62,38	37,62	61,96	38,04
Personale delle Aree A-B-C	34,27	65,73	34,20	65,80	34,01	65,99
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	85,71	14,29	85,71	14,29	85,71	14,29
Personale dei livelli I/III - Ricerca	65,65	34,35	65,20	34,80	59,09	40,91
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	52,68	47,32	53,55	46,45	48,07	51,93
<b>TOTALE</b>	<b>39,02</b>	<b>60,98</b>	<b>39,02</b>	<b>60,98</b>	<b>38,97</b>	<b>61,03</b>

Fonte: HR

- età media del personale per genere e categoria

Per quanto riguarda l'età media dei presenti in servizio si riscontra una maggiore anzianità della componente maschile; l'età media nel 2017 si è attestata a 53,56 anni per gli uomini contro 51,80 anni per le donne.

CATEGORIA	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	53,77	53,55	54,08	54,55	54,65	55,42
Medici	56,95	54,43	57,66	55,06	57,69	55,10
Professionisti	53,64	51,33	54,57	52,29	55,46	53,29
Personale delle Aree A-B-C	52,56	50,83	53,26	51,50	53,73	51,93
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	52,66	58,42	53,66	59,42	54,66	60,42
Personale dei livelli I/III - Ricerca	52,63	50,46	53,52	51,46	51,32	48,22
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	50,05	51,72	50,90	52,21	48,26	47,82
<b>MEDIA</b>	<b>52,87</b>	<b>51,06</b>	<b>53,59</b>	<b>51,73</b>	<b>53,56</b>	<b>51,80</b>
	<b>51,76</b>		<b>52,46</b>		<b>52,93</b>	

Fonte: HR

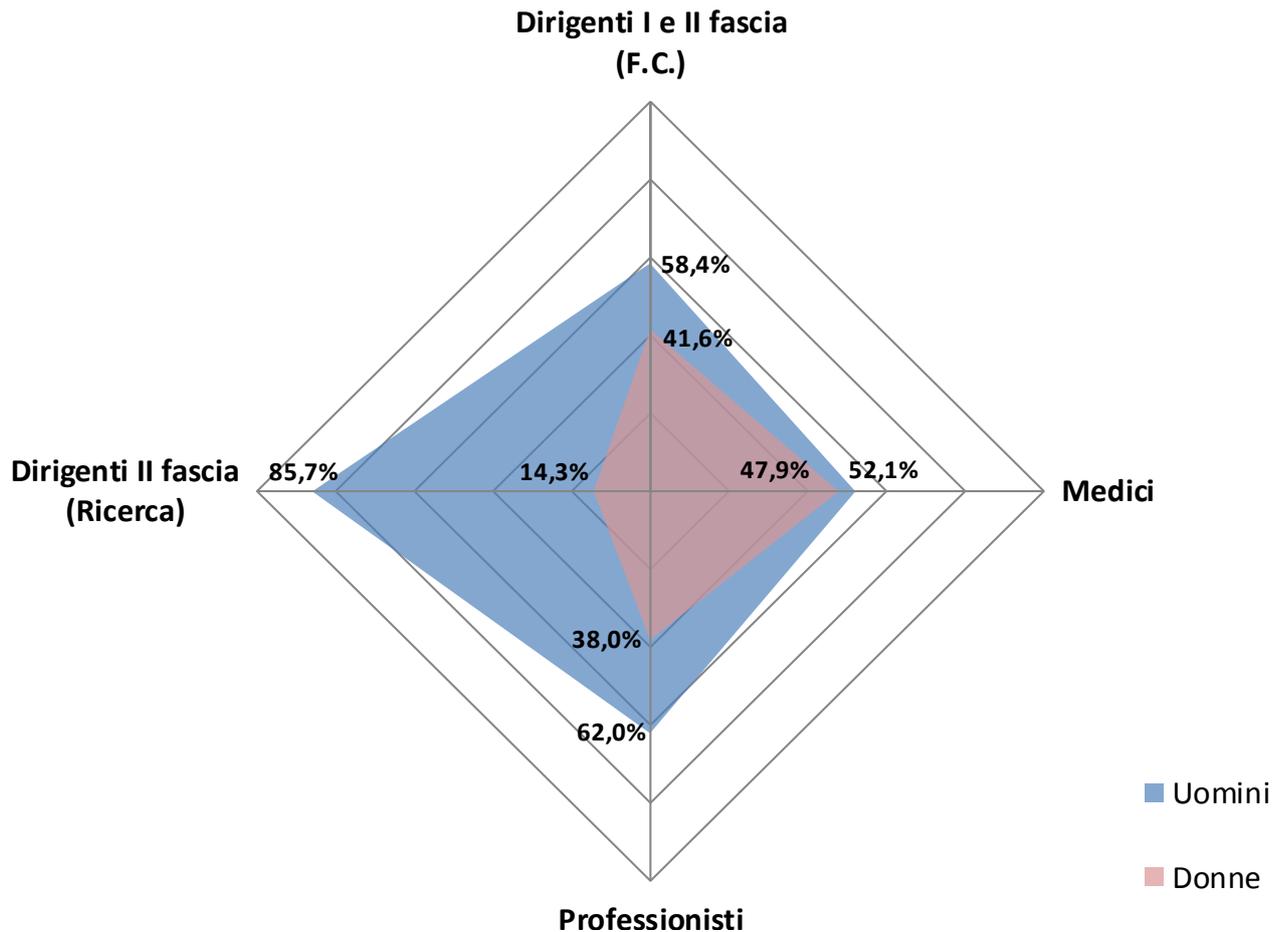
- percentuale di posizioni di responsabilità per genere

Nella tabella e nel grafico sottostanti viene data evidenza della percentuale di posizioni di responsabilità (posizioni dirigenziali di I e II livello, professionisti e medici) occupate dal personale di sesso femminile.

Nel 2017, su un totale di 1.141 unità le donne (484 unità) rappresentano una quota del 42,4%, un livello di quasi un punto percentuale maggiore dell'anno precedente.

CATEGORIA	2014			2015			2016			2017		
	TOTALE	Donne	% sul totale									
Dirigenti I e II fascia (F.C.)	167	67	40,1%	159	64	40,3%	156	64	41,0%	154	64	41,6%
Medici	505	236	46,7%	488	228	46,7%	471	219	46,5%	470	225	47,9%
Professionisti	521	197	37,8%	516	195	37,8%	513	193	37,6%	510	194	38,0%
Dirigenti II fascia (Ricerca)	7	1	14,3%	7	1	14,3%	7	1	14,3%	7	1	14,3%
<b>TOTALE</b>	<b>1.200</b>	<b>501</b>	<b>41,8%</b>	<b>1.170</b>	<b>488</b>	<b>41,7%</b>	<b>1.147</b>	<b>477</b>	<b>41,6%</b>	<b>1.141</b>	<b>484</b>	<b>42,4%</b>

Fonte: HR



- retribuzioni medie percepite per genere e categoria (espresse in euro)

Le retribuzioni medie, ripartite per genere, risultano più elevate per gli uomini nel triennio 2015-2017.

CATEGORIE DI PERSONALE	2015		2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - F.C.	132.441	126.505	132.397	129.563	134.891	138.403
Medici	90.464	81.253	83.041	92.580	83.762	78.547
Professionisti	118.393	144.140	119.503	102.565	104.653	122.239
Personale delle Aree A-B-C	36.373	35.464	35.635	36.467	36.953	35.830
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	130.652	129.201	117.974	116.867	126.077	128.070
Personale dei livelli I/III - Ricerca	47.738	44.753	48.695	50.709	55.130	54.149
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	37.191	36.009	39.417	41.028	39.554	37.542
<b>MEDIA</b>	<b>51.091</b>	<b>42.416</b>	<b>50.257</b>	<b>42.067</b>	<b>50.484</b>	<b>42.396</b>

Fonte: HR

### 2.3.5. Stato di salute economico-finanziaria

L'analisi dei dati di preconsuntivo per il 2017 evidenzia che l'**autonomia finanziaria** dell'Ente – intesa quale rapporto tra le entrate correnti al netto dei trasferimenti della stessa natura ed il totale delle entrate correnti – è soddisfacente, presentando risultati

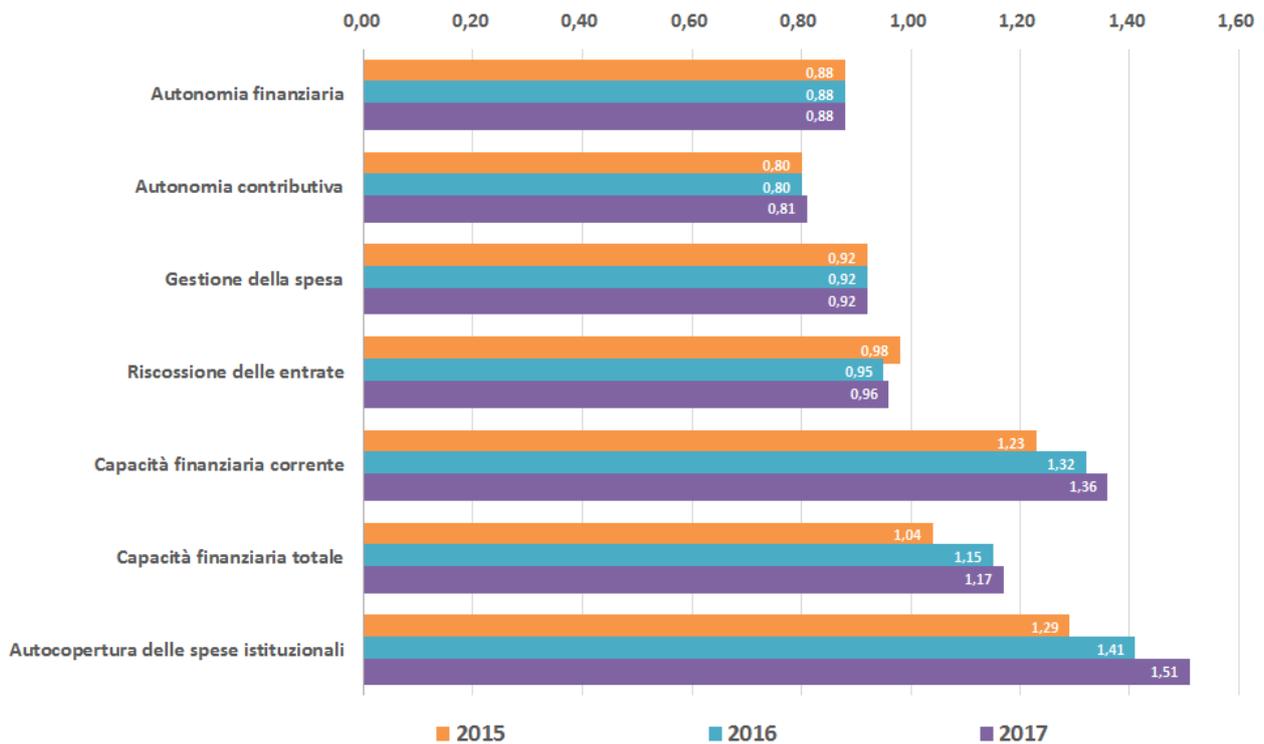
prossimi all'unità (0,88 in linea rispetto agli esercizi precedenti). In sostanza, la quasi totalità delle entrate dell'Istituto è dovuta a entrate proprie, senza ricorrere al trasferimento dello Stato (che nel caso dell'INA IL è prevalentemente riferibile alla fiscalizzazione di premi e contributi assicurativi).

L'**autonomia contributiva**, evidenziata dal rapporto tra entrate contributive ed entrate correnti, conferma anch'essa i buoni valori ottenuti nel 2016 attestandosi a 0,81, significando che gran parte delle entrate proprie dell'Istituto viene coperta da quelle della gestione assicurativa dei premi e contributi.

L'indice relativo alla **velocità di gestione della spesa corrente** (rapporto tra pagamenti e impegni correnti) si presenta in linea rispetto i precedenti esercizi (0,92); risulta ancora ottimo (0,96) l'indice di **riscossione delle entrate proprie** (rapporto tra riscossioni ed accertamenti), lievemente superiore al valore 2016 (0,95). Entrambi gli indicatori segnalano la quantità di crediti o debiti che vengono assolti (riscossi o pagati) entro l'esercizio finanziario di insorgenza.

La situazione finanziaria dell'Istituto, caratterizzata dalla possibilità di coprire le spese con le proprie entrate, emerge anche dall'analisi dell'indice di **capacità finanziaria corrente** (1,36), in crescita rispetto al 2016 (1,32), e dell'indice di **capacità finanziaria totale** (1,17 nell'esercizio 2017 rispetto all'1,15 del 2016). Entrambi i valori risentono dell'aumento delle entrate contributive a fronte della sostanziale costanza delle spese istituzionali.

Particolarmente rappresentativo di un andamento gestionale soddisfacente è l'indice di **auto-copertura delle spese istituzionali**, dato dal rapporto tra entrate contributive accertate e spese istituzionali, relativamente alla competenza; esso resta saldamente su valori superiori all'unità attestandosi a 1,51, valore superiore all'1,41 misurato nel 2016. Tale indice misura la capacità dell'Istituto di far fronte alle spese per prestazioni con le entrate derivanti da premi e contributi evidenziando i margini economico-finanziari eventualmente utilizzabili per un'estensione dei compiti sociali dell'Istituto.



Le risultanze della gestione delineano uno scenario complessivamente positivo, nonostante l'incidenza di fattori esterni, quali la riduzione delle entrate per premi e i diversi vincoli posti all'Istituto, come, ad es., i limiti alla spesa e le norme sulla Tesoreria unica.

Al fine di fornire ulteriori elementi informativi circa il grado di efficienza dell'Ente nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, nella tabella sottostante si dà evidenza del rapporto – in aumento nel 2017 - tra le spese per l'acquisto di beni e servizi e le spese per prestazioni istituzionali.

**Rapporto tra le spese per acquisto di beni e servizi e le spese per prestazioni istituzionali**  
[in mln di euro]

Anno	Acquisto beni/servizi	Spese istituzionali	%
2015	216.169.462	5.898.560.092	3,66
2016	228.592.007	5.924.103.907	3,86
2017	265.493.137	5.703.071.054	4,66

## 2.4. Gli impatti dell'azione amministrativa

### 2.4.1. Grado di soddisfazione dell'utenza esterna

Il grado di soddisfazione dell'utenza esterna è stato rilevato mediante un'indagine di Customer satisfaction che si è svolta, contestualmente, su tutto il territorio nazionale a decorrere dal 2 ottobre per la durata di un mese.

In particolare, la rilevazione è avvenuta attraverso l'erogazione di un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle Sedi territoriali, l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact center multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

Il grado di soddisfazione è la sintesi dei giudizi espressi su singoli aspetti; il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert<sup>3</sup> a quattro valori.

La somministrazione del questionario e la costituzione del campione è avvenuta attraverso due canali di rilevazione; è scomparso, infatti, il Contact center utilizzato in passato solo per gli utenti lavoratori.

I canali sono:

- lo sportello presente solo nelle sedi di tipo A; in questo caso il questionario è compilato in forma cartacea dagli utenti selezionati casualmente che nei giorni della rilevazione si recano presso le sedi "classiche" e i dipartimenti territoriali;
- il canale mail-web che raggiunge tutti gli utenti per i quali è noto un indirizzo e-mail, a mezzo del quale si chiede la compilazione del questionario.

Il campione relativo all'anno 2017 è costituito da 21.388 questionari (circa 6.700 in meno rispetto all'anno precedente, erano infatti 28.094 nel 2016) distinti per fonte e tipologia utente come sintetizzato nella tabella sottostante:

#### Questionari per fonte e utente

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
mail-web	2.329	1.342	3.671
sportello	3.593	14.124	17.717
<b>TOTALE</b>	<b>5.922</b>	<b>15.466</b>	<b>21.388</b>

I questionari dei lavoratori che nelle precedenti edizioni erano raccolti tramite il Contact center quest'anno sono in parte confluiti nello sportello (oltre 2.000 questionari in più) e nel mail-web.

Da osservare che rispetto allo scorso anno per le aziende si è registrata una perdita di circa 1.600 questionari tramite mail-web, pur avendo sollecitato la compilazione ad un numero congruo di aziende (78 mila invii).

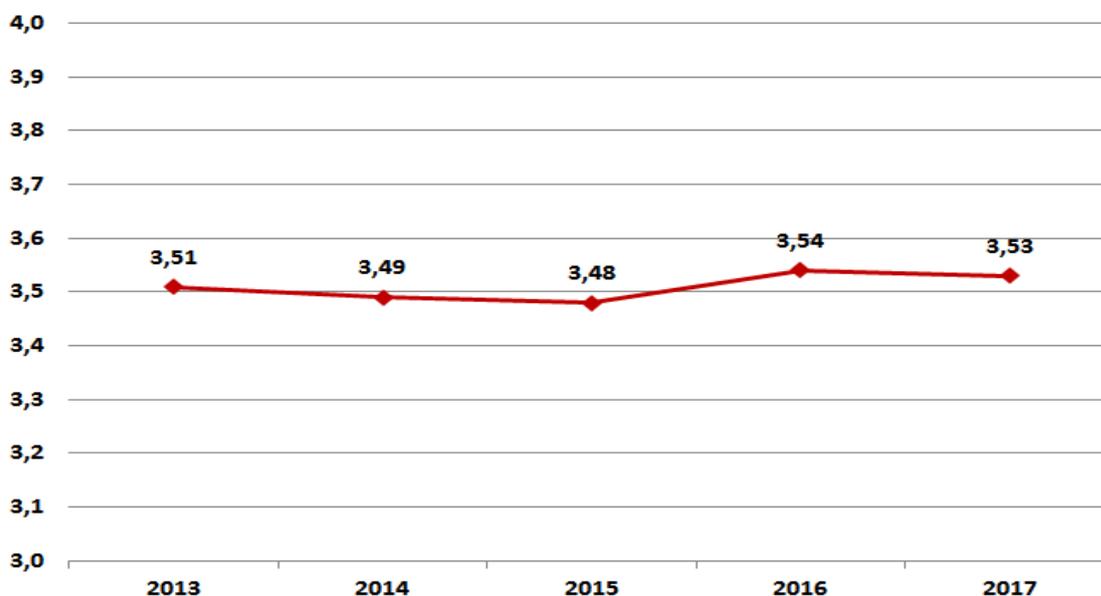
Da ciò si evince che l'utente, sia esso azienda o lavoratore, rispetto al canale mail-web, non risponde come ci si attenderebbe a tale metodo di rilevazione.

Nel 2017 il giudizio medio rilevato dall'Istituto sul complesso dei servizi erogati è stato pari a 3,53, lo 0,28% in meno rispetto al 3,54 dell'anno precedente. Il valore medio è il risultato dei valori medi ponderati rilevati sui due canali, precisamente 3,59 per lo sportello e 3,12 per il mail-web. Nell'**allegato n. 2** sono riportati i punteggi conseguiti

<sup>3</sup> Tale tecnica consiste nel mettere a punto un certo numero di affermazioni per raccogliere il giudizio dell'utenza, che può essere positivo o negativo rispetto ad uno specifico aspetto. Per quantificare il livello di soddisfazione sul singolo aspetto si utilizza come indicatore sintetico la media dei giudizi espressi relativamente alla singola affermazione; per valutare invece il complesso dei servizi si calcola una media ponderata delle medie relative ai singoli aspetti, con pesi pari alla numerosità delle risposte.

da ciascuna articolazione territoriale nel 2017 confrontati con quelli conseguiti nell'anno precedente.

Il valore medio complessivo di Istituto del grado di soddisfazione, fatto registrare nell'ultimo quinquennio, passa da 3,51 del 2013 a 3,53 del 2017.



#### 2.4.2. *La misurazione della performance organizzativa*

Oggetto della misurazione della *performance* organizzativa sono i risultati:

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

In particolare:

- i risultati di *customer satisfaction* sono esposti nell'**allegato n. 2**;
- i risultati degli obiettivi utili ai fini della misurazione della performance di ciascuna Struttura centrale sono esposti negli **allegati nn. 1 e 3**;
- i risultati degli obiettivi utili ai fini della misurazione della performance di ciascuna Struttura regionale sono esposti nell'**allegato n. 4**;
- i risultati degli obiettivi utili ai fini della misurazione della performance di ciascuna Direzione territoriale sono esposti nell'**allegato n. 5**.

#### 2.4.3. *La valutazione della performance organizzativa*

La valutazione della performance organizzativa è avvenuta sulla base dei criteri analiticamente descritti nell'approfondimento n. 3 al Piano della *performance* 2017 - 2019 ai quali si rinvia.

Gli esiti di tale valutazione sono riportati distintamente per ciascuna struttura nell'**allegato n. 6**.

#### 2.4.4. La valutazione della performance individuale

Come previsto dal d.lgs. n. 74/2017 la valutazione della performance organizzativa assume un peso prevalente nella valutazione della performance complessiva rispetto alla valutazione della performance individuale che, comunque, si è conclusa, per il personale delle Aree, della Ricerca (liv. IV – VIII), dei Dirigenti medici di I livello, di Collaborazione sanitaria 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 elevata e % rispetto al totale		dipendenti con valutazione sufficiente e % rispetto al totale		dipendenti con valutazione insufficiente e % rispetto al totale	
		numero	%	numero	%	numero	%	numero	%
Personale delle Aree F.C.	5.967	2.379	39,9%	3.395	56,9%	187	3,1%	6	0,1%
Funzionari di vigilanza	308	107	34,7%	193	62,7%	6	1,9%	2	0,6%
Personale della collaborazione sanitaria	887	333	37,5%	536	60,4%	18	2,0%	-	0,0%
Medici di I livello	348	169	48,6%	173	49,7%	6	1,7%	-	0,0%
Personale comparto Ricerca liv. IV - VIII	679	179	26,4%	467	68,8%	33	4,9%	-	0,0%
<b>Totale</b>	<b>8.189</b>	<b>3.167</b>	<b>38,7%</b>	<b>4.764</b>	<b>58,2%</b>	<b>3</b>	<b>0,0%</b>	<b>8</b>	<b>0,1%</b>

#### 2.5. Il collegamento con il Piano triennale per la prevenzione della corruzione

Con determinazione del Presidente n. 315 del 18 luglio 2017, l'Inail ha adottato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2017-2019.

- rendicontazione obiettivi trasparenza/integrità

Gli obiettivi concernenti la trasparenza e l'integrità sono stati contemplati nel più vasto ciclo di gestione della performance dell'Istituto, attraverso uno specifico collegamento tra il Piano della Performance e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione.

In particolare, i due obiettivi di produzione che si riferiscono ad attività delle Sedi e delle Direzioni regionali (la sistemazione delle situazioni contributive ed il rimborso delle prestazioni erogate per infortunio o malattia professionale) sono stati realizzati pienamente.

Parimenti sono stati conseguiti per intero gli obiettivi delle Strutture centrali attraverso molteplici attività, tra le quali si richiamano:

- lo svolgimento di attività formative;
- il monitoraggio sulla concreta attuazione del Codice di comportamento;
- il completamento della mappatura di alcuni processi e/o attività a maggior rischio corruzione e di definizione della stima quali/quantitativa del rischio collegato (*risk assessment*), nonché l'individuazione - a valle della verifica del funzionamento del sistema dei controlli operativi - delle azioni più idonee a

mitigare il rischio residuo di fenomeni corruttivi o, più in generale, di mala gestione (*risk mitigation*);

- la realizzazione, il 14 dicembre 2017, della VII Giornata della Trasparenza Inail;
- la progressiva automazione del caricamento nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale istituzionale di alcuni flussi di pubblicazione direttamente dai vari data base del sistema informativo gestionale.

- accesso civico e FOIA

A seguito dell'introduzione del c.d. FOIA ad opera del d.lgs. n. 97/2016 e dell'emanazione da parte dell'ANAC delle relative linee guida (Del. n. 1309/2016), nel 2017 sono proseguite le attività per l'adozione di un regolamento unico al fine di disciplinare in modo organico e coordinato le diverse forme di accesso (documentale, civico semplice e civico generalizzato). Tale regolamento è stato adottato con determinazione del Presidente n. 149 del 22 marzo 2018.

Si evidenzia, infine, che nel corso del 2017 sono pervenute al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza n. 4 istanze di accesso civico semplice, ex art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013, e n. 15 istanze concernenti l'accesso civico generalizzato, ex art. 5, comma 2, del d.lgs. n. 33/2013.

### 3. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane le innovazioni normative intervenute negli ultimi anni in relazione alle amministrazioni pubbliche (tra cui, in particolare, il d.lgs. n. 150/2009) considerano la tematica delle pari opportunità una dimensione rilevante della performance organizzativa.

All'interno dell'Istituto opera il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità che anche nel 2017 ha promosso una serie di iniziative in materia di prevenzione, conciliazione vita lavoro dei dipendenti, pari opportunità e benessere organizzativo, etica e benessere, analisi dell'organizzazione.

Come rappresentato in precedenza, in Inail sono presenti già da tempo diversi strumenti di flessibilità lavorativa, tesi ad accrescere il benessere organizzativo interno, che coniugano le esigenze dell'Amministrazione con quelle dei dipendenti.

Accanto alle forme di lavoro flessibile già presenti e ampiamente utilizzate, ovvero il part-time ed il telelavoro, rientra tra tali strumenti il "sistema di orari", che consente al dipendente di conciliare le proprie esigenze personali e familiari contingenti con quelle produttive e, all'Amministrazione, di accrescere le prestazioni lavorative e ridurre l'assenteismo.

Nel 2017 sono proseguiti, altresì, gli approfondimenti necessari alla sperimentazione di nuove forme di "lavoro agile" in attuazione delle disposizioni introdotte dall'art.14 della legge n. 124/2015<sup>4</sup> (ad es. lo *smart working*) da parte del gruppo di lavoro costituito all'interno dell'Istituto al quale partecipano anche esponenti del CUG (Comitato Unico di Garanzia).

---

<sup>4</sup> L. n. 124/2015 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche", art. 14 "Promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro nelle amministrazioni pubbliche".



## **4.IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE**

### **4.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità**

La presente Relazione è stata predisposta dalla Direzione Centrale Programmazione Bilancio e Controllo.

Si precisa che la rendicontazione dello stato di realizzazione degli obiettivi dell'Istituto è avvenuta sulla base delle risultanze della procedura informatica deputata alla programmazione ed al controllo di gestione.

### **4.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance**

I punti di forza del ciclo di gestione della performance all'interno dell'Istituto sono:

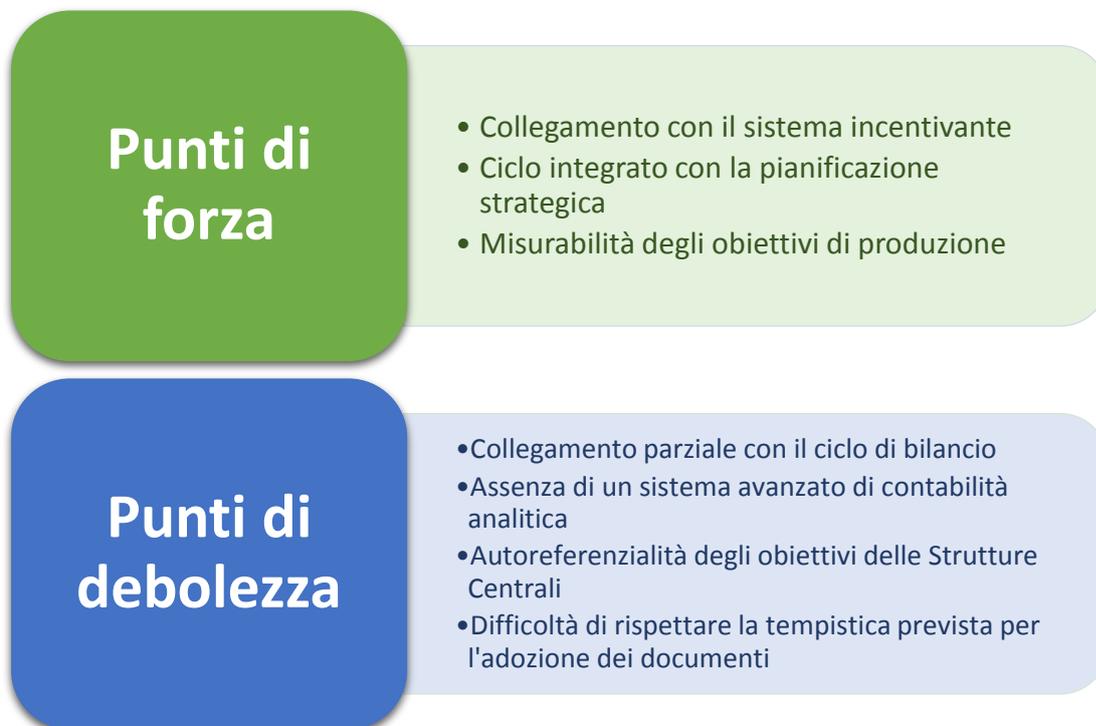
- 1.** Il collegamento con il sistema incentivante;
- 2.** L'integrazione tra la pianificazione della performance ed il processo di programmazione economico finanziaria ai seguenti quattro livelli:
  - coerenza dei contenuti, anche mediante la coincidenza tra gli obiettivi perseguiti attraverso i programmi di spesa del bilancio in termini di livello, copertura e qualità dei servizi con quelli inseriti nel Piano della Performance;
  - coordinamento dei soggetti coinvolti;
  - integrazione degli strumenti di reportistica e dei sistemi informativi a supporto dei due processi. La programmazione degli obiettivi, delle attività e delle risorse economico finanziarie necessarie per il loro conseguimento avviene all'interno di un unico sistema informatico denominato PBC (Programmazione, Bilancio e Controllo) che si articola in sottosistemi integrati tra di loro;
  - l'allineamento del calendario dei due processi.
- 3.** la definizione degli obiettivi di produzione all'esito di un processo di negoziazione che coinvolge tutte le strutture e la loro misurabilità mediante sistemi automatizzati.

Tra i punti di debolezza – sui quali comunque l'Istituto è attivamente impegnato per il loro superamento - si segnalano:

- 1.** assenza di una puntuale associazione tra gli obiettivi strategici e/o operativi e le risorse economico finanziarie necessarie al loro conseguimento;
- 2.** assenza di un sistema avanzato di contabilità analitica che impedisce una dettagliata analisi dei costi;
- 3.** carenza di obiettivi delle strutture centrali misurabili mediante indicatori quali-quantitativi alimentati automaticamente dalle procedure informatiche;

4. difficoltà di rispettare i tempi legislativamente previsti per l'adozione dei documenti del ciclo di gestione della performance; ciò è dovuto anche alla circostanza che tali documenti si affiancano e, per le finalità loro proprie, si sovrappongono parzialmente a preesistenti atti di pianificazione/programmazione e rendicontazione determinando una duplicazione di attività. Tale criticità è stata parzialmente superata con la rivisitazione del processo di pianificazione/programmazione dell'Istituto intervenuta con la determinazione del Presidente n. 98 del 9 febbraio 2017 che è operativa a decorrere dal processo previsionale 2018.

Lo schema di seguito riepiloga i principali punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance.



## 5. ALLEGATI

1. Risultati obiettivi strategici;
2. Risultati *Customer satisfaction*;
3. Risultati obiettivi delle Strutture centrali;
4. Risultati obiettivi delle Strutture regionali;
5. Risultati obiettivi delle Direzioni territoriali;
6. Esiti valutazione della *performance* organizzativa.



## 6. GLOSSARIO

AGID	Agenzia per l'Italia digitale
ANAC	Autorità nazionale anticorruzione
ASL	Azienda sanitaria locale
AVV.GEN.	Avvocatura generale
CIT	Consulenza per l'innovazione tecnologica
CIV	Consiglio di indirizzo e vigilanza
CONTARP	Consulenza tecnica accertamento rischi e prevenzione
CRM	Customer Relationship Management
CRM	Volterra Centro Riabilitazione motoria Volterra
CSA	Consulenza statistico attuariale
CTE	Consulenza tecnica per l'edilizia
CTO	Centro traumatologico ortopedico
CTR	Consulenza tecnica per l'edilizia regionale
DB	Danno biologico
DB ORACLE	Data base Oracle
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
DG	Direzione generale/Direttore generale
DIMEILA	Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
DIT	Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici
DL	Decreto legge
DLGS	Decreto legislativo
D.M.	Decreto ministeriale
DPCM	Decreto del Presidente del consiglio dei ministri
DR	Direzione regionale
EESSI	<i>Electronic exchange of social security Information</i>
ENPI	Ente nazionale per la prevenzione degli infortuni
EPNE	Enti pubblici non economici
ESAW	<i>European statistics on accidents at work</i>
FC	Funzioni Centrali
FIP	Fondo immobili pubblici

FIPIT	Finanziamenti alle imprese per progetti di innovazione tecnologica
FOIA	Freedom of Information Act
FTE	<i>Full time equivalent</i>
FKT	Fisiokinesiterapia
FC	Funzioni Centrali
GRA	Gestione rapporto assicurativo
HR	Human resource
INAIL	Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
INL	Ispettorato Nazionale del Lavoro
INPS	Istituto nazionale della previdenza sociale
IPSEMA	Istituto di previdenza per il settore marittimo
ISI	Incentivi di sostegno alle imprese
ISPESL	Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro
IT	<i>Information technology</i>
MAT	Modalità applicazione tariffe
MP	Malattia professionale
MIUR	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca
OIV	Organismo indipendente di valutazione
OT24	Oscillazione del tasso per prevenzione ex art. 24 DM 12/12/2000 e s.m.i.
PA	Pubblica amministrazione
PAT	Posizione assicurativa territoriale
PBC	Programmazione bilancio e controllo
SINP	Sistema informativo nazionale per la prevenzione
SIS	Servizio ispettorato e sicurezza
SPID	Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese
SSC	Sovrintendenza sanitaria centrale
SSN	Servizio sanitario nazionale
SSO	Servizio supporto organi
STCIV	Segreteria tecnica del CIV
STSOIV	Struttura tecnica di supporto all'OIV
SVL	Sportello virtuale lavoratori
UOT	Unità operative territoriali