

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Allegato 1

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DALL'INAIL

1.1 - RAPPORTO ASSICURATIVO CON I DATORI DI LAVORO

- **FINALITÀ:** Garantire la copertura assicurativa di infortuni sul lavoro e malattie professionali secondo i vigenti obblighi normativi
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** AZIENDE - Imprese/Datori di Lavoro; loro intermediari: Consulenti del Lavoro e Associazioni di Categoria
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Rischi; Direzione Centrale Servizi Istituzionali – Settore Navigazione
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** on-line, PEC, Posta, Sedi Locali (sportello)

- Certificato di assicurazione ditta
- Certificato di variazione (anagrafica, contributiva)
- Certificato di cessazione ditta
- Basi di calcolo e documentazione per l'autoliquidazione del premio annuale
- Concessione riduzione tasso medio di tariffa nei primi 2 anni di attività (oscillazione tasso ex art.20 MAT)
- Concessione riduzione tasso medio di tariffa dopo i primi 2 anni di attività (oscillazione tasso ex art.24 MAT)
- Dispensa denunce nuovo lavoro
- Autorizzazione all'accentramento delle Posizioni Assicurative Territoriali
- Documento Unico di Regolarità Contributiva – DURC
- Rimborso
- Rateazione "ordinaria" ex lege n.389/1989
- Autorizzazione alle case di software al tracciato del Libro Unico del Lavoro (LUL)
- Autorizzazione alla vidimazione del LUL
- Autorizzazione alla numerazione unitaria del LUL
- Comunicazione di iscrizione e apertura del rapporto assicurativo per le attività in ambito domestico
- Attestato di copertura assicurativa annuale - settore navigazione
- Vidimazioni Libro Unico del Lavoro (LUL) e stati paga - settore navigazione
- Nulla osta (per il settore navigazione):
 - Vendite Italia
 - Vendite estero
 - Demolizioni
 - Altre cause

maf

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

1.2 - PRESTAZIONI ECONOMICHE ASSICURATIVE

- **FINALITÀ:** Tutelare i lavoratori rientranti nell'obbligo assicurativo, in caso di infortunio o malattia professionale, attraverso l'erogazione di prestazioni economiche anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia provveduto al pagamento del premio, in quanto vige il principio di automaticità delle prestazioni (ad esclusione degli infortuni in ambito domestico)
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita, Superstiti; loro intermediari: Patronati
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Prestazioni; Direzione Centrale Servizi Istituzionali - Settore Navigazione
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Sedi Locali (sportello), Posta, PEC, on-line

- Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta
- Indennizzo in capitale per la menomazione dell'integrità psicofisica (danno biologico)
- Rendita diretta per inabilità permanente
- Integrazione della rendita diretta
- Rendita di passaggio per silicosi e asbestosi
- Rendita diretta per infortuni in ambito domestico
- Rendita ai superstiti
- Assegno funerario
- Rimborso spese viaggio e soggiorno per cure idrofangotermali e soggiorni climatici
- Assegno per assistenza personale continuativa
- Speciale assegno continuativo mensile
- Beneficio una tantum per i familiari dei lavoratori vittime di infortuni mortali
- Assegno di incollocabilità
- Erogazione integrativa di fine anno
- Brevetto e distintivo d'onore

1.3 - PRESTAZIONI ECONOMICHE PREVIDENZIALI

(solo settore navigazione, marittima e aerea)

- **FINALITÀ:** Assicurare ai lavoratori l'erogazione delle prestazioni previdenziali per gli eventi di malattia e maternità nei confronti del personale della navigazione
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** LAVORATORI SETTORE NAVIGAZIONE - Affetti da malattia comune (fondamentale/complementare), Lavoratori in congedo di maternità / parentale, Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita; loro intermediari: Patronati
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Servizi Istituzionali - Settore Navigazione
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Posta, PEC, Fax, on-line, Sedi Locali (sportello) del Settore Navigazione

- Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta da malattia
- Indennità di maternità
- Indennità per temporanea inidoneità alla navigazione
- Indennità contrattuali

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

1.4 - PRESTAZIONI SANITARIE*

- **FINALITÀ:** Garantire, in caso di infortunio o malattia professionale, l'erogazione di prestazioni sanitarie necessarie ai fini dell'accertamento medico legale e del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori rientranti nell'obbligo assicurativo
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita; loro intermediari: Patronati
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Sovrintendenza Medica Generale
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Sedi Locali- Centro medico legale; posta; web; terzi (strutture sanitarie sia pubbliche che private)

- Prime cure ambulatoriali e accertamenti diagnostici a fini curativi (comprese prestazioni specialistiche)
- Visite, certificazioni ed accertamenti medico legali ai fini dell'erogazione delle prestazioni INAIL per infortunio e malattia professionale
- Accertamento medico legale finalizzato alla concessione dell'Assegno di incollocabilità
- Accertamento medico legale finalizzato alla concessione dell'Assistenza Personale Continuativa
- Accertamento della persistenza dello stato di inabilità dei figli dei reddituari ai fini del riconoscimento di benefici
- Accertamento e visita medico legale finalizzati alla concessione delle cure idrofangotermaali e soggiorni climatici da parte della ASL
- Visite mediche finalizzate alla prescrizione protesi e presidi e relativo collaudo
- Visite medico legali finalizzate all'accertamento delle capacità residue anche ai fini del collocamento mirato

1.5 - RIABILITAZIONE E PROTESI**

- **FINALITÀ:** Garantire la fornitura di protesi e/o presidi e la riabilitazione del lavoratore invalido fino al massimo recupero possibile delle capacità lese
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Riabilitazione e Protesi
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Centri Specialistici di Vigorso di Budrio, Volterra, Filiale di Roma del C.P., Punti Cliente di Roma e Milano; Ambulatori di fisiokinesiterapia; Sedi Territoriali-Centri medico legali; Terzi (ditte esterne)

- Riabilitazione ai fini del recupero delle capacità fisiche
- Consulenza tecnica per la fornitura di ausili ortopedici
- Fornitura (produzione interna o acquisto esterno) di dispositivi tecnici (protesi, ortesi e presidi ortopedici) compresi nel Nomenclatore Tariffario Nazionale (N.T.N.) e di altri dispositivi non compresi nel N.T.N.
- Assistenza nell'applicazione di protesi, ortesi e presidi ortopedici
- Riabilitazione e addestramento all'uso di protesi e presidi
- Riparazione e rinnovo di protesi e presidi ortopedici

mf

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

1.6 - ASSISTENZA SOCIALE E REINSERIMENTO SOCIO-AMBIENTALE*

- **FINALITÀ:** Garantire agli infortunati e tecnopatici che si trovano in condizioni di difficoltà a causa delle conseguenze fisiche, psicologiche e relazionali provocate dall'evento lesivo, la necessaria assistenza sociale e idonei interventi atti a favorirne il reinserimento nell'ambiente di vita e nel contesto sociale e lavorativo
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita, Superstiti; loro intermediari: Patronati
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Riabilitazione e Protesi
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Sedi Locali; Vigorso di Budrio; presso Terzi (Strutture Ospedaliere, Associazioni, Enti di formazione); presso il domicilio dell'assistito; posta; web

- Sostegno informativo specialistico all'assistito disabile (su diritti ed opportunità; sui servizi erogati sia dall'Istituto che da terzi esterni all'INAIL; sul sistema formativo, produttivo e occupazionale del territorio; su attività ricreative presenti nel territorio)
- Consulenza e sostegno psicologico finalizzato all'accettazione della disabilità
- Sostegno psicologico ai superstiti
- Supporto all'elaborazione di un nuovo profilo lavorativo
- Progettazione di interventi per il recupero dell'autonomia e il reinserimento dell'infortunato nella vita di relazione
- Contributo alle spese per la rimozione delle barriere architettoniche delle abitazioni e la fornitura di ausili e sistemi domotici e per il controllo del micro clima ambientale
- Fornitura di ausili per la guida/adattamento di autovetture o per il trasporto
- Concessione di ausili informatici e apparecchi telefonici personalizzati e/o relativo addestramento all'utilizzo
- Concessione di attrezzature e ausili sportivi idonei alle condizioni fisiche dell'infortunato

1.7 - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO*

- **FINALITÀ:** Promuovere una cultura della prevenzione e contribuire alla riduzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, anche attraverso la ricerca, lo studio, la sperimentazione, l'elaborazione di criteri e metodologie (in primo luogo ai fini dell'omologazione di macchine, componenti di impianti, di apparecchi, di strumenti e di mezzi personali di protezione, con particolare riguardo ai rischi emergenti) nonché supportando enti ed aziende nel miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro attraverso attività di informazione, formazione e pubblicazioni, consulenza ed assistenza anche tecnico-scientifiche, finanziamenti ed incentivi economici agli interventi in materia
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** AZIENDE - Imprese/Datori di lavoro; loro intermediari: Consulenti del lavoro, Associazioni di categoria;; LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita, Studenti; SOGGETTI PUBBLICI E PRIVATI: PP.AA., Scuole e Università, Operatori del settore, Comunità scientifica, Organismi di certificazione, Privati cittadini
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Direzione Centrale Prevenzione; Dipartimenti del Settore Ricerca
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE:** Direzione Centrale competente, Sedi Locali, posta, web/on-line, Contact Center; in aula; stampa; presso l'utente (verifica in loco)

- Incentivi per iniziative in materia di Sicurezza alle Imprese (ISI)
- Corsi di formazione in materia di prevenzione, salute e sicurezza sul lavoro, rivolto ai Responsabili e Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, ai Rappresentanti dei Lavoratori

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

per la Sicurezza ed a tutte le altre figure prevenzion

1.8 - CONTROLLO, VERIFICA E CERTIFICAZIONE*

- **FINALITÀ:** Effettuare esami, controlli, certificazioni, verifiche di conformità di prodotto e di impianti, ai fini della prevenzione e della sicurezza negli ambienti di lavoro
- **TIPOLOGIA-categorie di UTENZA:** SOGGETTI PUBBLICI E PRIVATI - Imprese, Laboratori, Organismi di certificazione, Privati cittadini, PP.AA.
- **STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO:** Dipartimenti del Settore Ricerca
- **CANALE DI EROGAZIONE:** Sedi Locali; presso l'utente (verifica in loco); posta

- Certificazione di prima verifica e verifica di primo impianto di attrezzature di lavoro sottoposte a tale regime
- Verbale di verifica degli impianti di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche in tutte le attività lavorative
- Attestazione della conformità di prodotti alle Direttive PED, TPED, SPV, ATEX (in qualità di Organismo Notificato)
- Certificazione e riconoscimento dei laboratori e degli organismi di certificazione previsti da norme comunitarie e da trattati internazionali
- Autorizzazioni relative ad installazioni sanitarie, industriali e di ricerca facenti uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, ivi comprese le diagnostiche mediche di Risonanza Magnetica (RM) e le apparecchiature radiologiche
- Certificazione di impianti e apparecchi a pressione (in particolare apparecchi in scorrimento viscoso; impianti nucleari; verifica decennale, con tecnica basata sul metodo di Emissione Acustica, di serbatoi interrati per GPL)
- Certificazione di attrezzature a pressione trasportabili (contenitori e cisterne fabbricate in periodo ante TPED, prototipi dei contenitori a pressione di gas con membrane miste di materiale isolante e di materiale metallico, contenenti parti attive di apparecchiature elettriche (D.M. 10-9-1981), ...)
- Certificazione di verifica impianti di riscaldamento (D.M. 1-12-1975) non rientranti nelle attrezzature di lavoro di cui al D.Lgs. 81/08
- Certificazione di verifica di accertamento tecnico su aziende e soggetti fornitori in ambito di lavori sotto tensione (D.M. 4-2-2011 ex art.82 D. Lgs. 81/08)
- Espletamento richieste copia documenti (quali: cartelle sanitarie e di rischio; registri di esposizione ex D. Lgs. 81/08 artt. 243,260 e 280;...)
- Ispezioni e controlli nelle industrie a rischio di incidenti rilevanti connessi a determinate attività
- Pareri e proposte circa la congruità di norme tecniche non armonizzate ai requisiti di sicurezza previsti dalla legislazione nazionale vigente

SERVIZI DI SUPPORTO	
- Informazione istituzionale (normativa di riferimento,...)	Tutti gli utenti, in funzione delle specifiche esigenze
- Informazioni connesse ai servizi erogati	Tutti gli utenti, in funzione delle specifiche esigenze
- Gestione contributi associativi ditte iscritte alle associazioni di categoria	UTENZA AZIENDE: Intermediari: Associazioni di categoria

NOTE:

Il simbolo (*) identifica i Servizi per i quali non è stato ancora possibile adottare standard di qualità, a causa dei numerosi cambiamenti, di carattere generale e specifico, che hanno interessato l'ente in ambito normativo e organizzativo. L'Istituto sta provvedendo, progressivamente, alla determinazione di ulteriori standard che saranno adottati a partire dal 31 gennaio 2014.

Il simbolo () identifica il Servizio per il quale non è stato ancora possibile adottare standard di qualità ma che ricomprende prodotti per i quali sono individuati i termini per la conclusione dei relativi procedimenti, indicati nella determinazione presidenziale n. 17 del 2 luglio 2010.** L'Istituto sta

provvedendo, progressivamente, alla determinazione di ulteriori standard che saranno adottati a partire dal 31 gennaio 2014.

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DEIPRES

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Allegato 2

med

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'INAIL					
2.1 - RAPPORTO ASSICURATIVO CON I DATORI DI LAVORO					
<ul style="list-style-type: none"> FINALITÀ: Garantire la copertura assicurativa di infortuni sul lavoro e malattie professionali secondo i vigenti obblighi normativi TIPOLOGIA-categorie di UTENZA: AZIENDE - Imprese/Datori di Lavoro; loro intermediari; Consulenti del Lavoro e Associazioni di Categoria STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO: Direzione Centrale Rischi; Direzione Centrale Servizi Istituzionali - Settore Navigazione MODALITÀ DI EROGAZIONE: on-line, PEC, Posta, Sedì locali (sportello) STANDARD DI QUALITÀ PER I PRINCIPALI PRODOTTI: 					
DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA	Numero sedi ogni 10.000 utenti	Rapporto tra il numero delle sedi ed il portafoglio aziende, moltiplicato per 10.000	0,4	PRINCIPALI
	ACCESSIBILITÀ VIRTUALE	% iscrizioni, riattivazioni, variazioni, cessazioni on-line	Rapporto percentuale tra il totale delle denunce presentate on-line ed il totale delle denunce	90 %	PRINCIPALI
TEMPESTIVITÀ		Tempo medio per rilascio certificato di assicurazione	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per il rilascio dei certificati di assicurazione ed il totale dei certificati rilasciati	10 gg	Certificato di Assicurazione ditte
		Tempo medio per rilascio certificato di variazione	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per il rilascio dei certificati di variazione ed il totale dei certificati rilasciati	12 gg	Certificato di Variazione
		Tempo medio per rilascio certificato di cessazione	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per il rilascio dei certificati di cessazione ed il totale dei certificati rilasciati	10 gg	Certificato di Cessazione ditte

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

WU

DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
TEMPESTIVITÀ		Tempo medio per istruttoria DURC dalla richiesta	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per l'istruttoria dei DURC ed il totale dei DURC rilasciati	15 gg	DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva)
		% certificati di assicurazione emessi in massimo 20 gg dalla ricezione della denuncia di esercizio	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate nei 20 gg e totale lavorazioni effettuate	85 %	Certificato di Assicurazione ditte
		% variazioni ditte (escluse anagrafiche) effettuate in massimo 20 gg dalla ricezione della denuncia di variazione	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate nei 20gg. e totale lavorazioni effettuate	82 %	Certificato di Variazione
		% cessazioni ditte effettuate in massimo 20 gg dalla ricezione della denuncia di cessazione	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate nei 20gg. e totale lavorazioni effettuate	85 %	Certificato di Cessazione ditte
		% Documento Unico di Regolarità Contributiva - DURC istruiti in 20 gg. dalla richiesta	Rapporto percentuale tra DURC istruiti in 20gg (al netto delle sospensioni) e totale DURC emessi da INAIL	60 %	Documento Unico di Regolarità Contributiva - DURC
		% domande di oscillazione del tasso medio dopo i primi due anni lavorate in 80 giorni dalla ricezione	Rapporto percentuale tra numero di domande di oscillazione MAT 24 lavorate in un tempo massimo di 80 giorni e numero totale di domande oscillazione MAT 24 lavorate	50 %	Oscillazione del tasso medio ex art.24 MAT
		% rimborsi eccedenze effettuati in 40 giorni dalla ricezione della comunicazione	Rapporto percentuale tra numero di lavorazioni effettuate in un tempo massimo di 40 gg rispetto al numero di validazioni contabili effettuate	85 %	Rimborso eccedenze

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

in cc

2.2 - PRESTAZIONI ECONOMICHE ASSICURATIVE					
DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
<ul style="list-style-type: none"> • FINALITÀ: Tutelare i lavoratori rientranti nell'obbligo assicurativo, in caso di infortunio o malattia professionale, attraverso l'erogazione di prestazioni economiche anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia provveduto al pagamento del premio, in quanto vige il principio di automaticità delle prestazioni (ad esclusione degli infortuni in ambito domestico) • TIPOLOGIA-categorie di UTENZA: LAVORATORI - Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita, Superstiti; loro intermediari: Patronati • STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO: Direzione Centrale Prestazioni; Direzione Centrale Servizi Istituzionali - Settore Navigazione • MODALITÀ DI EROGAZIONE: Sedi locali (sportello), Posta, PEC, on-line • STANDARD DI QUALITÀ PER I PRINCIPALI PRODOTTI: 	ACCESSIBILITÀ FISICA	Numero sedi ogni 10.000 denunce di infortunio	Rapporto tra il numero delle sedi ed il totale degli infortuni denunciati moltiplicato per 10.000	1	TUTTI
	ACCESSIBILITÀ VIRTUALE	% denunce infortunio e malattie professionali pervenute on-line	Rapporto percentuale tra il totale delle denunce di infortunio e malattie professionali presentate on-line ed il totale delle denunce pervenute	40 %	PRINCIPALI
TEMPESTIVITÀ		Tempo medio per definizione infortuni	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per definire gli infortuni ed il totale degli infortuni definiti	20 gg	Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta
		Tempo medio per sostituzione rendite dirette normali da infortuni	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per costituire le rendite ed il totale delle rendite costituite	25 gg	Rendita diretta per inabilità permanente da infortunio

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

Lucy

DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
TEMPESTIVITÀ		Tempo medio per costituzione rendite dirette normali da malattia professionale	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per costituire le rendite ed il totale delle rendite costituite	130 gg	Rendita diretta per inabilità permanente da malattia professionale
		Tempo medio per costituzione rendite a superstiti	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per costituire le rendite ed il totale delle rendite costituite	75 gg	Rendita a superstiti
		Tempo medio per costituzione rendite a superstiti ex dirette	Rapporto tra il totale dei giorni impiegati per costituire le rendite ed il totale delle rendite costituite	35 gg	Rendita a superstiti ex dirette
		% infortuni definiti in massimo 20 gg dalla data di ricezione del certificato medico definitivo	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate entro 20 gg e totale lavorazioni effettuate	75 %	Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta
		% primi pagamenti per infortuni lavoratori navigazione in 30gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate entro 30 gg e totale lavorazioni effettuate	55 %	Indennità temporanea per infortunio (lavoratori settore navigazione)
		% rendite dirette da infortunio costituite in max 80 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in 80 gg dalla data di ricezione del certificato medico definitivo e totale lavorazioni effettuate	80 %	Rendita diretta per inabilità permanente da infortunio
		% rendite dirette da malattie professionali tabellate costituite in max 100 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in 100 gg dalla data di avvio procedimento e totale lavorazioni effettuate	50 %	Rendita diretta per inabilità permanente da malattia professionale tabellata

DATA	PROT. n.	ORGANO
20/03/2013	74	DETPRES

MCC

DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
TEMPESTIVITÀ		% rendite dirette da malattie professionali non tabellate costituite in max 120 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in 120 gg dalla data di avvio procedimento e totale lavorazioni effettuate	50 %	Rendita diretta per inabilità permanente da malattia professionale non tabellata
		% rendite a superstiti ex dirette costituite in max 80 gg dalla data di ricezione della domanda	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in max 80 gg e totale lavorazioni effettuate	80 %	Rendita ai superstiti ex dirette
		% rendite a superstiti costituite in max 100 gg dalla data di ricezione della domanda	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in max 100 gg e totale lavorazioni effettuate	80 %	Rendita ai superstiti
		% indennizzi in capitale per infortuni (Danno Biologico) effettuati in max 100 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate entro 100 gg dalla data di ricezione del certificato medico definitivo e totale lavorazioni effettuate	80 %	Indennizzo in capitale per la menomazione dell'integrità psicofisica (danno permanente da infortunio)
		% indennizzi in capitale per malattie professionali tabellate (Danno Biologico) effettuati in max 80gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in max 80gg dalla data di avvio procedimento e totale lavorazioni effettuate	50 %	Indennizzo in capitale per la menomazione dell'integrità psicofisica (danno permanente da malattia professionale tabellata, con/senza astensione dal lavoro)
		% indennizzi in capitale per malattie professionali non tabellate (Danno Biologico) effettuati in max 120gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate in max 120gg dalla data di avvio procedimento e totale lavorazioni effettuate	50 %	Indennizzo in capitale per la menomazione dell'integrità psicofisica (danno permanente da malattia professionale non tabellata, con/senza astensione dal lavoro)

Wey

2.3 - PRESTAZIONI ECONOMICHE PREVIDENZIALI (solo settore navigazione, marittima e aerea)					
<ul style="list-style-type: none"> • FINALITÀ: Assicurare i lavoratori l'erogazione delle prestazioni previdenziali per gli eventi di malattia e maternità nei confronti del personale della navigazione • TIPOLOGIA-categorie di UTENZA: LAVORATORI SETTORE NAVIGAZIONE - Affetti da malattia comune (fondamentale/complementare), Lavoratori in congedo di maternità / parentale, Infortunati, Tecnopatici, Titolari di rendita; loro intermediari: Patronati • STRUTTURA CENTRALE DI RIFERIMENTO: Direzione Centrale Servizi Istituzionali – Settore Navigazione • MODALITÀ DI EROGAZIONE: Posta, PEC, Fax, on-line, Sedi locali (sportello) del Settore Navigazione • STANDARD DI QUALITÀ PER I PRINCIPALI PRODOTTI: 					
DIMENSIONI o fattori della qualità del servizio	SOTTODIMENSIONI	Descrizione INDICATORE	Formula per IL CALCOLO dell'INDICATORE	STANDARD 2013	PRODOTTO
TEMPESTIVITÀ		% primi pagamenti per malattie complementari settore navigazione in 30 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate entro 30 gg e totale lavorazioni effettuate	60 %	Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta da malattia complementare
		% primi pagamenti per malattie fondamentali settore navigazione in 30 gg	Rapporto percentuale tra lavorazioni effettuate entro 30 gg e totale lavorazioni effettuate	55 %	Indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta da malattia fondamentale