

**INAIL**

# **RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE*** **2021**

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





## SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI .....</b>	<b>6</b>
1.1. Perimetro di riferimento.....	6
1.1.1. <i>Analisi del contesto .....</i>	6
1.1.2. <i>Analisi Swot .....</i>	19
1.2. Risultati raggiunti .....	20
1.2.1. <i>La tutela sanitaria .....</i>	20
1.2.2. <i>La prevenzione .....</i>	22
1.2.3. <i>La ricerca .....</i>	23
1.2.4. <i>Vigilanza assicurativa .....</i>	26
<b>2. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE .....</b>	<b>29</b>
2.1. Misurazione della <i>performance</i> delle unità organizzative .....	29
2.1.1. <i>Obiettivi gestionali e di produzione .....</i>	29
2.1.2. <i>I risultati della Customer satisfaction esterna .....</i>	29
2.1.3. <i>I risultati della Customer satisfaction interna .....</i>	32
2.2. Valutazione della <i>performance</i> delle unità organizzative.....	33
2.2.1. <i>Analisi dei risultati gestionali delle Strutture territoriali .....</i>	34
2.3. Valutazione della <i>performance</i> dell'Istituto nel suo complesso .....	35
2.3.1. <i>Analisi dei risultati di performance dell'Istituto nel suo complesso .....</i>	38
2.4. Valutazione della <i>performance</i> individuale.....	40
<b>3. PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ .....</b>	<b>42</b>
3.1. Dati di genere .....	42
3.1.1. <i>Prospettiva interna .....</i>	42
3.1.2. <i>Prospettiva esterna .....</i>	46
<b>4. PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>49</b>
4.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità.....	49
4.2. Punti di forza e di debolezza .....	50
<b>5. COLLEGAMENTO CON IL PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....</b>	<b>51</b>
<b>6. RENDICONTAZIONE POLA .....</b>	<b>53</b>
6.1. Sezione "Monitoraggio" del POLA .....	56
<b>7. ALLEGATI .....</b>	<b>57</b>
<b>8. GLOSSARIO .....</b>	<b>58</b>
<b>9. ACRONIMI.....</b>	<b>60</b>

## PREMESSA

La Relazione sulla *performance* dell'Inail (Istituto nazionale assicurazione contro gli infortuni sul lavoro) per l'anno 2021 è stata 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 rilasciate dal Dipartimento della funzione pubblica nel mese di novembre 2018.

Essa è il documento mediante il quale l'Inail illustra ai cittadini e a tutti gli altri *stakeholder*, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel 2021, confrontati con gli obiettivi, gli indicatori e i *target* programmati nel Piano della *performance* 2021-2023 adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 83 del 23 marzo 2021.

Una novità rilevante è rappresentata dalla rendicontazione, al suo interno, del Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) elaborato, quale sezione del Piano della *performance* 2021/2023, ai sensi dell'art. 263, comma 4-*bis*, del d.l. 19 maggio 2020 n. 34 (c.d. "decreto rilancio"), convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020 n. 77 che ha riformato l'art. 14, comma 1, della legge 7 agosto 2015, n. 124 nel rispetto delle indicazioni metodologiche contenute nelle "Linee guida sul Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) e indicatori di *performance*" rilasciate dal Dipartimento della funzione pubblica.

L'esigenza di sinteticità, chiarezza ed immediata comprensione del documento ha comportato una rivisitazione del suo contenuto e delle modalità di esposizione delle informazioni in esso contenute, con un ampio ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati.

La Relazione si articola nelle seguenti sezioni:

- Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli *stakeholder* esterni.  
In tale sezione, dopo aver esposto i dati di portafoglio ed analizzato il contesto nel quale l'Istituto ha operato nel 2021, sono illustrati, in coerenza con la "*mission*" multidimensionale dell'Istituto, i risultati maggiormente significativi conseguiti nel campo della tutela sanitaria, della prevenzione, della ricerca e della vigilanza assicurativa.

- Misurazione e valutazione della *performance*.

In tale sezione sono rendicontati gli esiti della misurazione e valutazione della *performance* dell'Istituto nel suo complesso, delle singole unità organizzative e di quella individuale analizzandone, altresì, le principali criticità.

Relativamente alla *performance* delle unità organizzative (Strutture centrali, Strutture regionali, Direzioni territoriali) si fa rinvio, per le informazioni di dettaglio relative a ciascuna unità organizzativa, agli allegati, avendo cura di distinguere, altresì, le attività di misurazione e di valutazione.

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

- attuazione delle strategie;
  - stato di salute;
  - efficienza ed economicità;
  - efficacia;
  - impatto.
- **Promozione delle pari opportunità.**

In questa sezione si dà evidenza della diffusione di istituti volti a favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro (*telelavoro*, *part-time*) e dello stato delle risorse umane con specifico riferimento alla componente femminile, nonché, in una prospettiva esterna, della ripartizione, per genere, dei casi denunciati all'Inail nel 2021 dei contagi sul lavoro da Sars-CoV-2 (anche con esiti mortali) e delle denunce di infortunio e malattia professionale nel triennio 2019–2021.
  - **Processo di misurazione e valutazione della *performance*.**

In questa sezione sono illustrate le modalità con le quali l'Istituto ha proceduto alla misurazione e valutazione della *performance* nonché i punti di forza e di debolezza che sono emersi nell'applicazione del d.lgs. n. 150/2009 e successive modificazioni.
  - **Collegamento con il Piano triennale di prevenzione della corruzione.**

In questa sezione si fornisce una sintetica rendicontazione del grado di realizzazione delle misure di prevenzione della corruzione e di quelle volte a garantire effettività al principio della trasparenza che, individuate nel Piano triennale di prevenzione della corruzione 2021–2023, sono anche obiettivi di *performance*.
  - **Rendicontazione del Piano organizzativo del lavoro agile (POLA).**

Contiene la consuntivazione del POLA sulla base dei contributi forniti, per quanto di competenza, dalla Direzione centrale risorse umane e dalla Direzione centrale organizzazione digitale.

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

### 1.1. Perimetro di riferimento

I dati contenuti in questa sezione sono, in massima parte, riportati nelle relazioni che, con periodicità trimestrale, sono trasmesse agli Organi per monitorare l'andamento del processo produttivo e dei profili finanziari dell'Istituto. Tali dati possono non coincidere con quelli presenti in altre pubblicazioni dell'Istituto in ragione dei diversi criteri di estrazione o tempi di rilevazione.

#### 1.1.1. Analisi del contesto

##### **Analisi del contesto esterno**

Nel corso del 2021 è proseguita una delle emergenze sanitarie più gravi dal secolo scorso, quella provocata dall'epidemia di SARS-CoV-2, che si è diffusa al punto da diventare una vera e propria pandemia. Questa crisi non ha colpito solamente la sfera sanitaria, ma sta avendo importanti conseguenze anche sulle economie dei Paesi, per non parlare dell'impatto sociale sul benessere dei cittadini.

In questo contesto emergenziale l'Inail ha continuato a svolgere un ruolo di primo piano nella lotta al SARS-CoV-2 esercitando le competenze attribuite da numerosi provvedimenti legislativi:

- la tutela assicurativa ai lavoratori che hanno contratto l'infezione da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro.  
L'art. 42, comma 2, del d.l. 17 marzo 2020 n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 24 aprile 2020 n. 27, ha disposto che la tutela assicurativa Inail, spettante nei casi di contrazione di malattie infettive e parassitarie negli ambienti di lavoro e/o nell'esercizio delle attività lavorative, opera anche nei casi di infezione da nuovo SARS-CoV-2 contratta in occasione di lavoro per tutti i lavoratori assicurati all'Inail;
- la funzione di validazione straordinaria e in deroga dei dispositivi di protezione individuale (DPI) da produrre, importare o immettere in commercio, al fine di accelerarne l'iter di validazione assicurando comunque il rispetto degli standard di sicurezza e qualità previsti dalle norme vigenti. La competenza dell'Istituto, dal 4 agosto 2020 circoscritta alla valutazione delle richieste presentate dai produttori

di DPI con sede in un paese dell'Unione europea, è cessata nel mese di giugno 2021;

- la partecipazione alle attività del Comitato tecnico scientifico presso la Protezione civile e il supporto ai Ministeri della salute, del lavoro e delle politiche sociali, per la Pubblica amministrazione e dell'istruzione con pareri tecnici in merito a circolari, protocolli e attività normativa;
- l'elaborazione, anche in collaborazione con l'Istituto superiore di sanità, di numerosi documenti tecnici relativi a diversi contesti di vita e di lavoro con la finalità di fornire elementi di valutazione al decisore politico circa l'adozione e la rimodulazione di misure organizzative di prevenzione e contenimento del contagio;
- le pubblicazioni ed i documenti tecnici per l'emergenza da SARS-CoV-2 contenenti misure organizzative di contenimento e di prevenzione per la gestione della fase 2 con l'obiettivo di garantire una tutela globale della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- i compiti in materia di sorveglianza sanitaria eccezionale.  
I datori di lavoro non tenuti alla nomina del medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria garantiscono ai lavoratori maggiormente esposti al rischio di contagio che ne facciano richiesta le misure di sorveglianza sanitaria eccezionale, nominando un medico competente ovvero facendone richiesta ai servizi territoriali dell'Inail, che vi provvedono tramite propri medici del lavoro. Tale disposizione normativa è stata prorogata fino al 30 giugno 2022.  
A tal fine l'Istituto ha messo a disposizione dei datori di lavoro pubblici e privati un apposito applicativo informatico denominato "Sorveglianza sanitaria eccezionale", disponibile sul portale istituzionale;
- la promozione, attraverso finanziamenti a fondo perduto a favore delle imprese, di interventi straordinari per la riduzione del rischio di contagio mediante l'acquisto di dispositivi di protezione individuale e di altri dispositivi atti a garantire la salute dei lavoratori e degli utenti, di dispositivi di sanificazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro, di sistemi e strumentazione per il controllo degli accessi utili a rilevare gli indicatori di un possibile stato di contagio.

L'Unione Europea, in risposta alla crisi pandemica, ha elaborato il programma *Next generation* EU (NGEU). È un programma di portata e ambizioni inedite, che prevede investimenti e riforme per accelerare la transizione ecologica e digitale, migliorare la formazione delle lavoratrici e dei lavoratori e conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale.

La principale componente del programma è il *Recovery and Resilience Facility* (RRF) – Dispositivo per la ripresa e resilienza, che ha una durata di 6 anni, dal 2021 al 2026. Il dispositivo RRF ha richiesto agli Stati membri di presentare un pacchetto di investimenti e riforme. L'Italia ha quindi redatto il Piano nazionale di ripresa e resilienza articolato in 6 Missioni e 16 Componenti.

L'Inail è protagonista di questo cambiamento essendo coinvolto nell'attuazione di alcuni interventi del PNRR, in particolare ai fini del conseguimento degli obiettivi in materia di salute e sicurezza sul lavoro: affrontare i cambiamenti nel nuovo mondo del lavoro indotti

dalle transizioni verde, digitale e demografica; incrementare la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali; migliorare la preparazione a eventuali crisi sanitarie future.

## **Analisi del contesto interno**

### **Portafoglio dell'Istituto**

I grafici delle pagine seguenti illustrano i dati riepilogativi, relativi al triennio 2019 - 2021, del "portafoglio" dell'Istituto, dei carichi di lavoro ("grandezze") gestiti in connessione alle istanze dell'utenza esterna (datori di lavoro e consulenti, infortunati, tecnopatici e reddituari) e dei principali flussi di entrate e uscite.

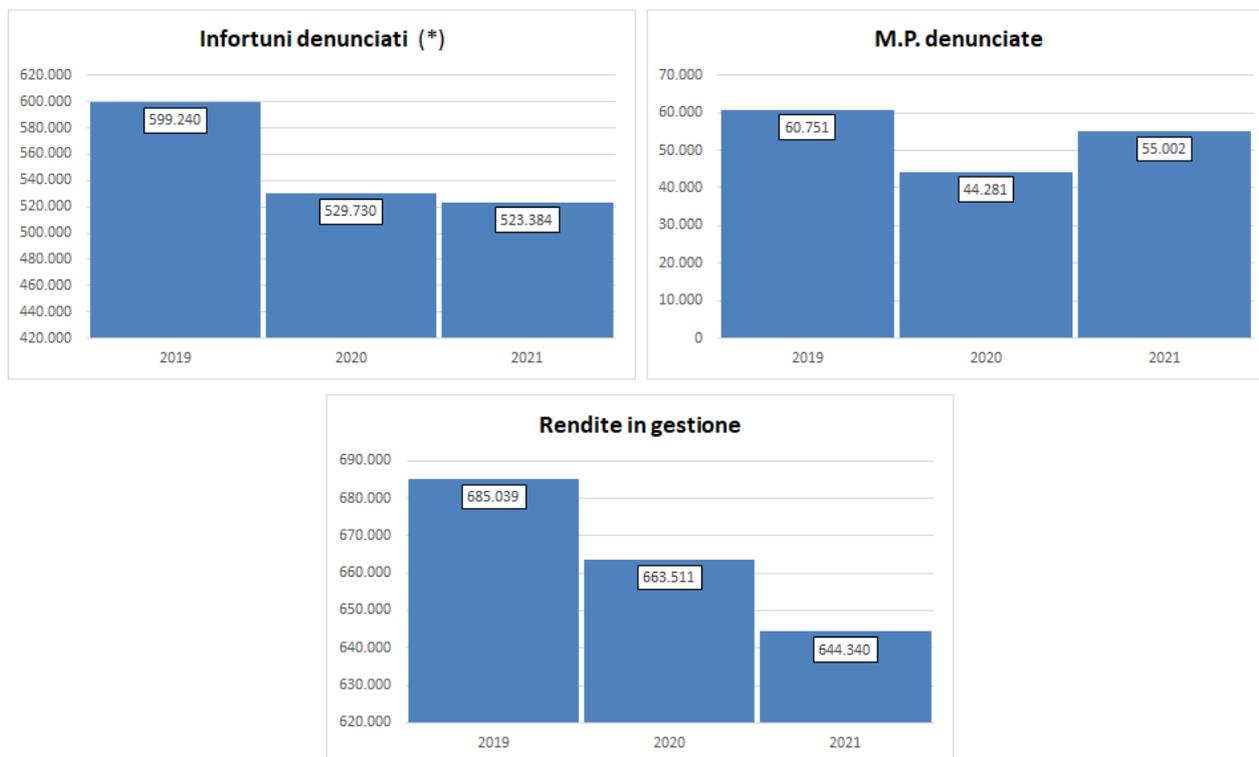
#### **Portafoglio Aziende**



Fonte: EDH

I dati riferiti al portafoglio aziende e PAT rappresentano un primo segnale di ripresa produttiva dopo il lungo periodo di stasi delle attività lavorative dovuto agli effetti della pandemia. Ripresa poi di nuovo rallentata nei primi mesi del 2022 per gli effetti economici e finanziari sul sistema produttivo determinati dal grave conflitto russo - ucraino.

Portafoglio Prestazioni



Fonte: EDH

\* Nel numero complessivo degli infortuni denunciati non sono comprese le comunicazioni obbligatorie, effettuate ai soli fini statistici ed informativi dai datori di lavoro o dai loro intermediari, degli infortuni che comportano un'assenza dal lavoro di un solo giorno, escluso quello dell'evento.

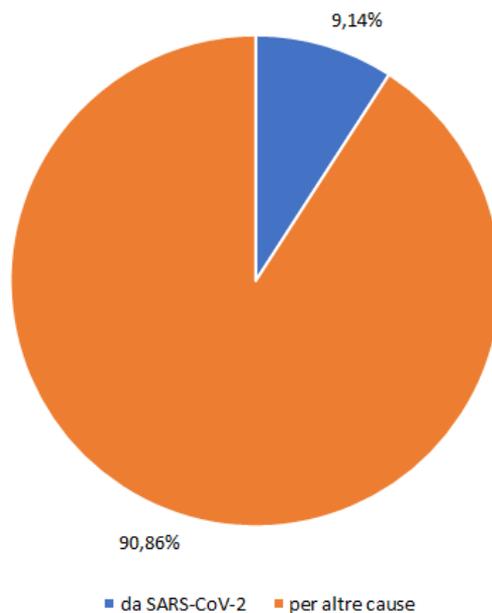
L'andamento infortunistico nell'anno 2021 è stato fortemente condizionato da alcuni fattori collegati all'emergenza sanitaria: nonostante la ripresa delle attività economiche e produttive il fenomeno infortunistico registra un lieve flessione in quanto sono notevolmente diminuite rispetto al 2020, in conseguenza del progressivo miglioramento della situazione epidemiologica, le denunce di infezione da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro.

Infatti, tali denunce ammontano, secondo le elaborazioni della Consulenza statistico attuariale, a n. 47.858, pari al 9,14% degli infortuni denunciati e sono nettamente inferiori (-69% circa) rispetto all'anno 2020 (n. 148.565).

Si sottolinea che tali dati sono provvisori e il loro confronto con quelli osservati a livello nazionale dall'Istituto superiore di sanità (Iss) richiede cautele tenuto conto, soprattutto, della diversa ampiezza della platea rilevata dall'Iss rispetto a quella Inail, riferita ai soli lavoratori assicurati (giòva precisare che non rientrano nelle categorie tutelate alcune tra quelle principalmente esposte al contagio come i medici di famiglia, i medici liberi professionisti e i farmacisti).

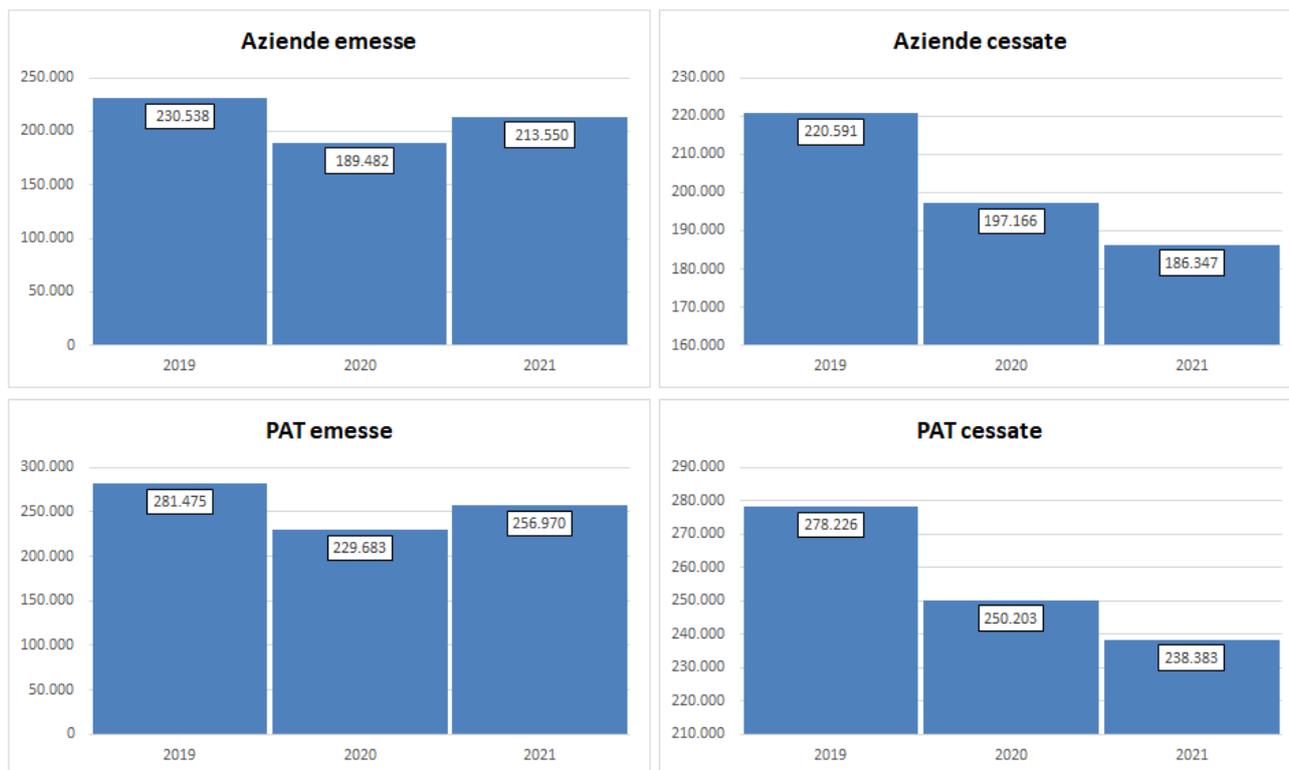
Denunce di infortunio	2021
da SARS-CoV-2	47.858
per altre cause	475.526
<b>TOTALE</b>	<b>523.384</b>

Fonte: Elaborazione Csa, EDH



Le denunce di malattie professionali sono in notevole aumento rispetto all'anno precedente. Anche in questo caso i dati sono fortemente influenzati dall'emergenza SARS-CoV-2: nel corso del 2020, se da una parte la sospensione temporanea o la chiusura di molte attività economiche aveva ridotto l'esposizione al rischio di contrarre nuove malattie professionali, dall'altra lo stato di emergenza, le limitazioni alla circolazione e gli accessi controllati a strutture di vario genere aveva reso oggettivamente difficoltoso, disincentivandolo o semplicemente rimandandolo, il ricorso ai presidi sanitari /amministrativi propedeutici alla presentazione della denuncia.

Carichi di lavoro linea aziende

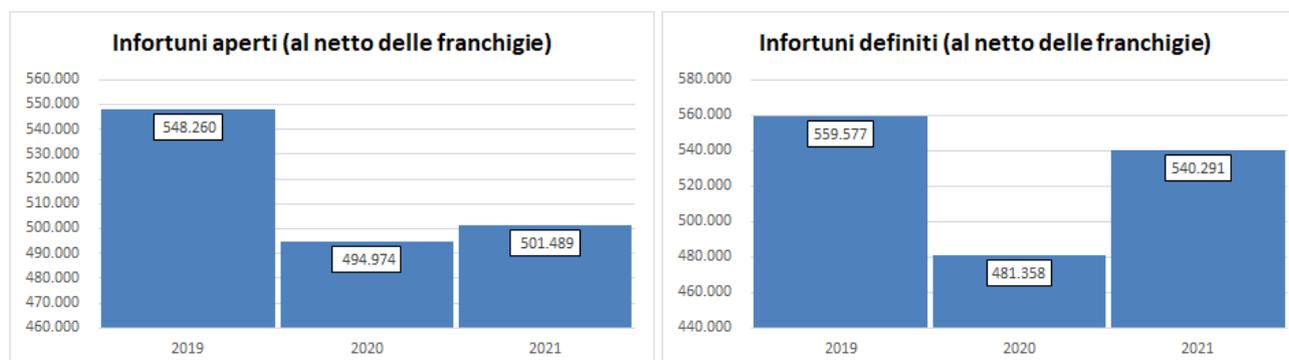


Fonte: EDH

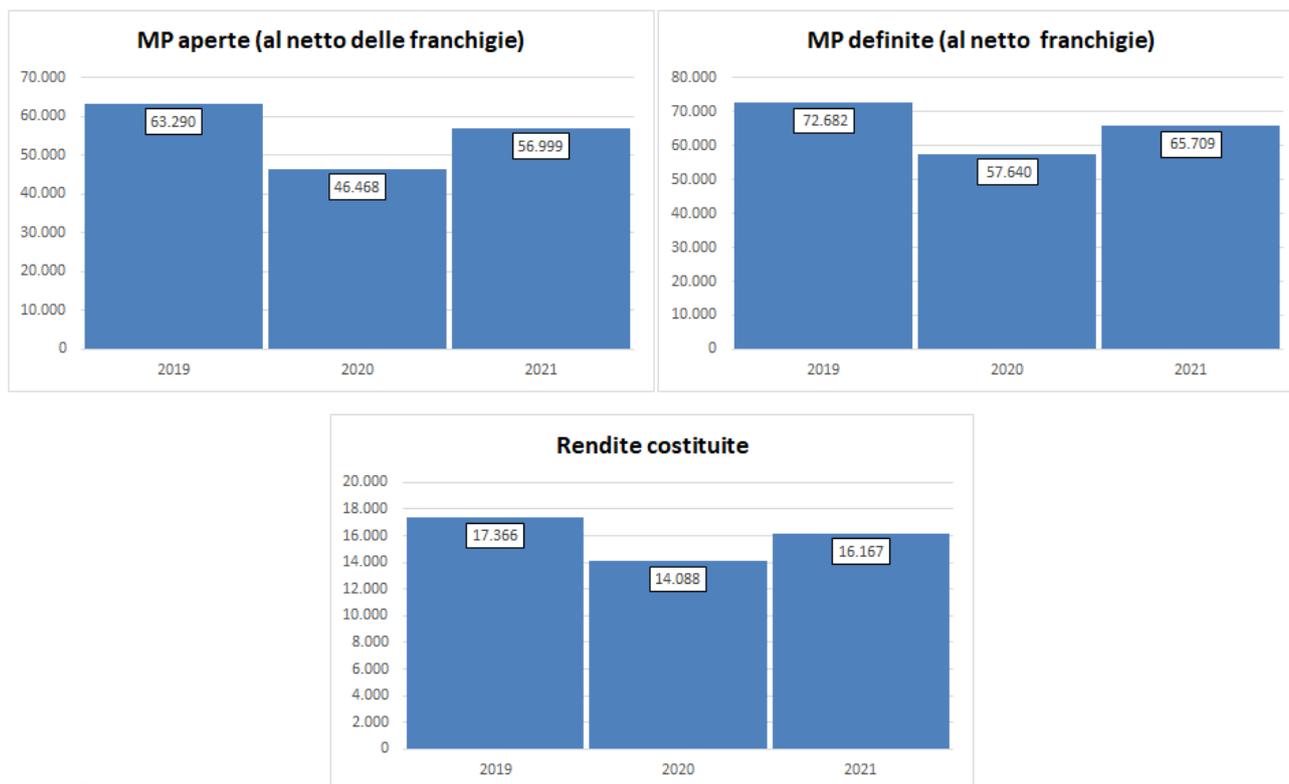
Carichi di lavoro linea lavoratori

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

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



Fonte: EDH



Fonte: EDH

## Risorse umane

Il complesso del personale che opera in Inail al 31 dicembre 2021 è pari a 7.813 unità molto diversificate nelle professionalità.

Di tali risorse, n. 6.864 (87,85%) sono appartenenti al comparto "Funzioni centrali" mentre le rimanenti n. 949 (12,15%) sono rappresentate da personale con contratto "Ricerca".

La tabella illustra la consistenza complessiva, e per categoria, del personale per il triennio 2019-2021.

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	90	65	88	65	84	64
Medici	207	222	190	218	170	212
Professionisti	305	197	297	196	289	195
Personale delle Aree A-B-C	2.177	4.324	2.067	4.119	1.954	3.896
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	6	1	6	1	6	0
Personale dei livelli I/III - Ricerca	202	139	200	143	196	140
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	302	336	296	329	285	322
<b>TOTALE</b>	<b>3.289</b>	<b>5.284</b>	<b>3.144</b>	<b>5.071</b>	<b>2.984</b>	<b>4.829</b>
	<b>8.573</b>		<b>8.215</b>		<b>7.813</b>	

Fonte: sistema HR

Analogamente ai precedenti anni, anche nel 2021 si è avuta una consistente contrazione della forza; ciò trova motivazione negli effetti di disposizioni di legge e normative volte 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.

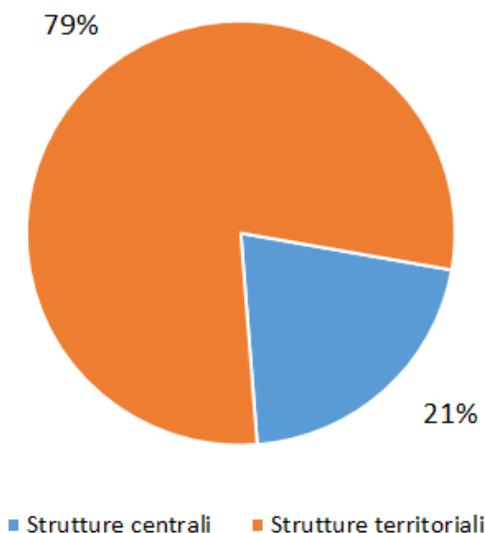
In particolare, il personale appartenente al comparto Funzioni centrali ha subito una ulteriore riduzione rispetto al 2020 del 5,19% (pari a n. 376 unità) mentre la forza del Settore ricerca ha subito una riduzione rispetto al 2020 del 2,67% (pari a n. 26 unità).

L'età media del personale dell'Istituto (54,48 anni) si attesta su valori indicativi di una quota significativa di risorse vicine all'età pensionabile, la cui cessazione potrà nei prossimi anni generare una ulteriore perdita delle competenze necessarie a garantire la *performance* dell'Istituto e la salvaguardia degli attuali livelli di servizio.

Il grafico sottostante illustra la distribuzione percentuale del personale al 31 dicembre 2021 in funzione della struttura, centrale o territoriale, di appartenenza.

Si precisa che il dato riferito alle Strutture centrali comprende anche il personale afferente al Centro protesi di Vigorso di Budrio, alla Filiale di Lametia Terme, alla Filiale di Roma, al Centro riabilitazione motoria di Volterra e alla Tipografia di Milano.

### Distribuzione percentuale del personale



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

- il personale dipendente con contratto privatistico: n. 199 metalmeccanici e n. 27 grafici;
- il personale non titolare di un rapporto di lavoro subordinato, con specifico riferimento a:
  - i medici a rapporto libero professionale (n. 723);
  - i medici specialisti (n. 144) e gli infermieri professionali (n. 74) assunti con contratti di collaborazione coordinata e continuativa mediante la procedura straordinaria prevista dall'articolo 10 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla l. 24 aprile 2020, n. 27 nell'ambito delle misure per il contenimento dell'epidemia da SARS-CoV-2. La durata di tali rapporti è stata prorogata, da ultimo, fino al 31 ottobre 2022 (art. 20 quater del d.l. 27 gennaio 2022 n. 4 convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2022 n. 25).

### **Entrate e uscite**

Nel 2021 l'Istituto ha riscosso € 9.615,6 milioni e pagato € 8.100,3 milioni. Tali dati di preconsuntivo, avendo carattere provvisorio, potrebbero discostarsi da quelli definitivi che saranno esposti nel Conto consuntivo 2021.

Le riscossioni di parte corrente risultano pari a € 8.685,1 milioni il cui importo più rilevante, pari a € 6.787,2 milioni, è rappresentato dai contributi sociali e premi a carico del datore di lavoro e dei lavoratori, nonché delle persone non occupate. Tale categoria risulta in diminuzione rispetto ai dati del 2020, in particolare per le gestioni Agricoltura e Industria.

Ai fini di una corretta "lettura" di tale dato si sottolinea che i meccanismi di pagamento del premio assicurativo generalmente fanno registrare con un anno di differenza l'andamento dell'economia sulla base della crescita o diminuzione dell'occupazione. Nel 2021, infatti, le imprese hanno proceduto al conguaglio dei premi sulla base di retribuzioni reali corrisposte nel 2020 che risultano inferiori rispetto a quelle utilizzate come base di calcolo per la rata anticipata 2020, corrisposta a febbraio 2020, prima dell'emergenza causata dalla crisi pandemica e cioè in un momento in cui il ciclo dell'economia era stimato comunque in lieve crescita.

Le uscite correnti ammontano a € 7.126,2 milioni, di queste, l'importo di € 5.928,4 milioni è riferito ai trasferimenti correnti che si distinguono, in relazione alla tipologia del soggetto percettore, in trasferimenti ad Amministrazioni pubbliche, a famiglie e ad imprese.

I trasferimenti alle 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, per il 2021, a € 730,4 milioni.

Nell'ambito dei trasferimenti a famiglie assumono particolare rilievo gli interventi assistenziali, pari a € 5.027 milioni. Tra gli stessi rientrano i pagamenti delle rendite (€

4.363 milioni), le indennità per inabilità temporanea (€ 656 milioni) e, quale quota residuale, i pagamenti degli altri assegni e sussidi assistenziali (€ 8 milioni).

Sempre tra i trasferimenti a famiglie si registrano pagamenti per € 10 milioni per i rimborsi disciplinati dal Regolamento protesico e per i rimborsi di medicinali di fascia C.

Infine, nei trasferimenti correnti ad imprese vengono contabilizzati quei trasferimenti correnti erogati dalle Amministrazioni pubbliche alle imprese non a fronte di controprestazioni e non per finanziare spese di investimento. In tale voce vengono contabilizzati i trasferimenti alle imprese per finalità istituzionali (prevenzionali, per il reinserimento e per attività di studio e ricerca in ambito protesico). L'importo pagato ammonta complessivamente a € 161 milioni.

#### Quadro riassuntivo dei risultati di cassa al 31 dicembre 2021

(Valori espressi in euro)

ENTRATE			
DENOMINAZIONE VOCE CONTABILE	RISCOSSIONI AL 31/12/2021	RISCOSSIONI AL 31/12/2020	DIFFERENZA
Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	6.787.234.864	7.619.519.721	-832.284.857
Trasferimenti correnti	1.250.555.466	1.189.495.708	61.059.758
Entrate extratributarie	647.342.620	659.195.177	-11.852.557
<b>TOTALE ENTRATE CORRENTI</b>	<b>8.685.132.950</b>	<b>9.468.210.606</b>	<b>-783.077.656</b>
Entrate in conto capitale	14.548.981	32.466.100	-17.917.119
Entrate da riduzione di attività finanziarie	84.994.487	115.413.400	-30.418.913
Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	-	-	-
<b>TOTALE ENTRATE IN CONTO CAPITALE</b>	<b>99.543.468</b>	<b>147.879.500</b>	<b>-48.336.032</b>
Entrate per conto terzi e partite di giro	830.911.478	921.732.628	-90.821.150
<b>TOTALE ENTRATE PER PARTITE DI GIRO</b>	<b>830.911.478</b>	<b>921.732.628</b>	<b>-90.821.150</b>
<b>TOTALE DELLE ENTRATE</b>	<b>9.615.587.896</b>	<b>10.537.822.734</b>	<b>-922.234.838</b>

Fonte: sistema Contabilità

\* dati di preconsuntivo: marzo 2022

### Quadro riassuntivo dei risultati di cassa al 31 dicembre 2021

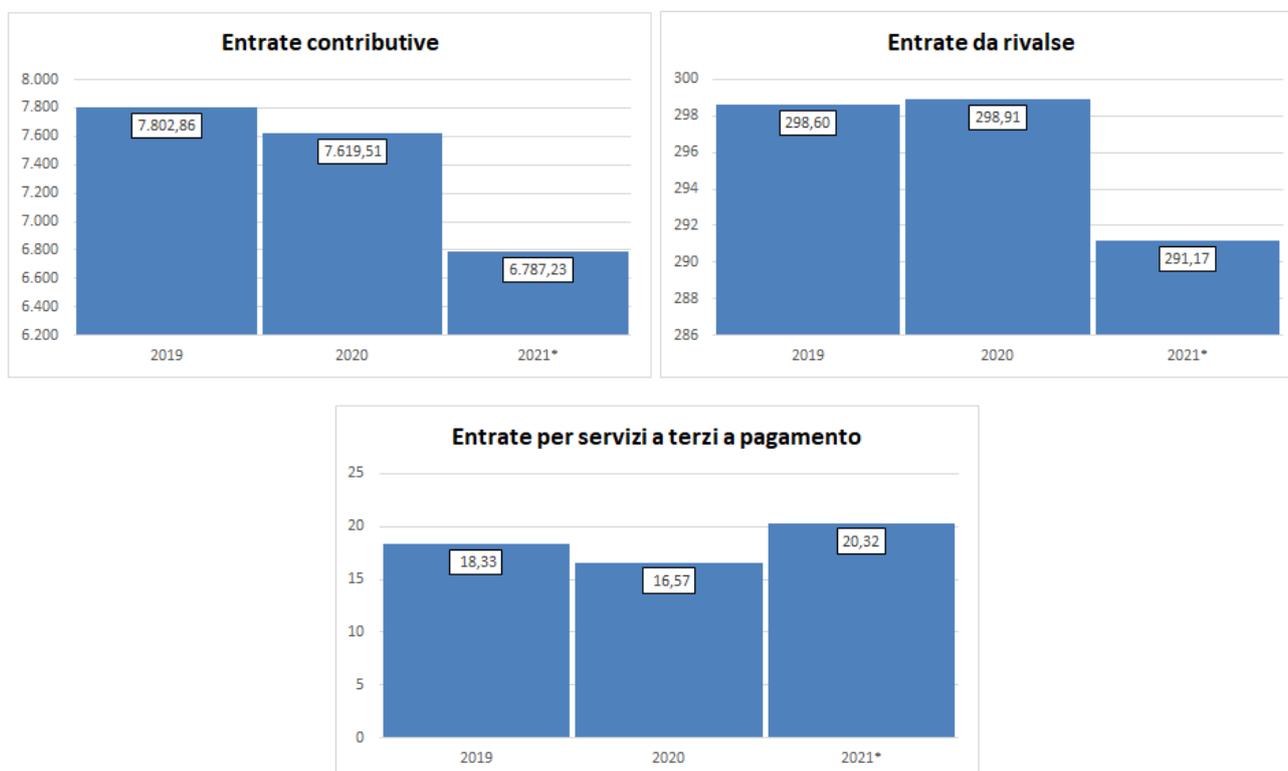
(Valori espressi in euro)

S P E S E			
DENOMINAZIONE VOCE CONTABILE	PAGAMENTI AL 31/12/2021	PAGAMENTI AL 31/12/2020	DIFFERENZA
Spese correnti	7.126.241.770	7.693.700.621	-567.458.851
<b>TOTALE SPESE CORRENTI</b>	<b>7.126.241.770</b>	<b>7.693.700.621</b>	<b>-567.458.851</b>
Spese in conto capitale	148.757.480	142.592.912	6.164.568
Spese per incremento attività finanziarie	138.742.530	74.840.902	63.901.628
<b>TOTALE SPESE IN CONTO CAPITALE</b>	<b>287.500.010</b>	<b>217.433.814</b>	<b>70.066.196</b>
Uscite per conto terzi e partite di giro	686.628.875	759.322.345	-72.693.470
<b>TOTALE SPESE PER PARTITE DI GIRO</b>	<b>686.628.875</b>	<b>759.322.345</b>	<b>-72.693.470</b>
<b>TOTALE DELLE USCITE</b>	<b>8.100.370.655</b>	<b>8.670.456.780</b>	<b>-570.086.125</b>

Fonte: sistema Contabilità

\* dati di preconsuntivo: marzo 2022

Nei grafici sottostanti si dà evidenza dell'andamento nel triennio 2019-2021 delle principali voci di entrata (entrate contributive, incassi da rivalsa e entrate per i servizi omologativi/certificativi) e di spesa (spese per l'indennità di temporanea e per rendite).



Fonte: Contabilità

\* dati provvisori



Fonte: Contabilità

\* dati provvisori

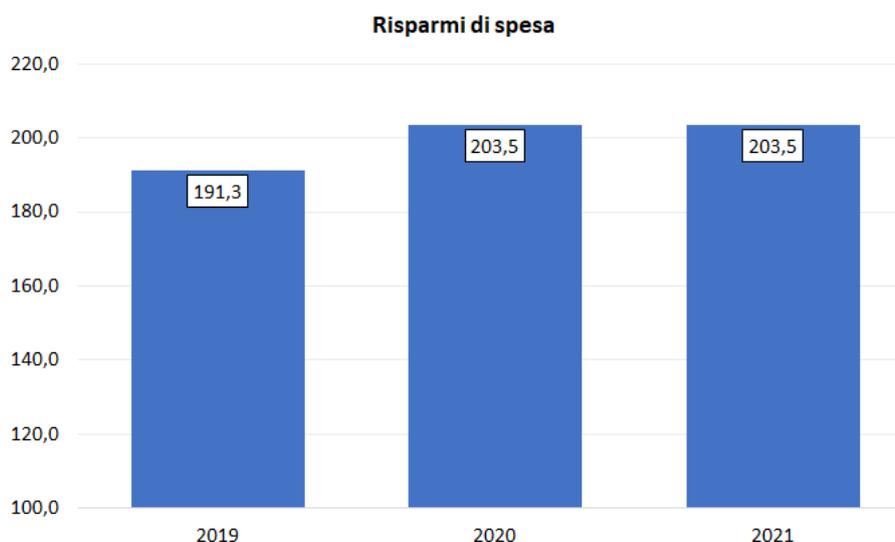
### Risparmi di spesa

Numerose disposizioni di contenimento della spesa pubblica hanno imposto all'Istituto nell'ultimo decennio consistenti risparmi di spesa.

Nel 2021, in applicazione delle predette disposizioni, sono stati trasferiti al bilancio dello Stato circa 203,5 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 triennio 2019-2021 per effetto dei provvedimenti legislativi che hanno comportato riduzioni di spesa per l'Inail.



Fonte: sistema Contabilità

## **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. 77) 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. 38). Le Sedi locali si distinguono in Sedi di tipo A (n. 77) che sono dirette da personale appartenente al ruolo dirigenziale, Sedi di tipo B (n. 69) dirette da un funzionario in posizione apicale e Sedi di tipo C (n. 41) affidate alla responsabilità di un funzionario titolare di una posizione organizzativa di I livello.

## 1.1.2. Analisi Swot

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



## 1.2. Risultati raggiunti

Di seguito si illustrano nel dettaglio i risultati più significativi conseguiti in settori di particolare interesse per l'Istituto, quali la tutela sanitaria, la prevenzione, la ricerca e la vigilanza assicurativa.

### 1.2.1. La tutela sanitaria

Le misure di sicurezza attuate a tutela degli assistiti e del personale per contrastare la diffusione del contagio da virus Sars-CoV-2, hanno consentito, pur in condizioni emergenziali, la continuità dell'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio sanitarie da parte delle strutture dell'Istituto a ciò deputate.

Nell'ambito delle prestazioni sanitarie sono ricomprese, tra l'altro, le "prime cure", le prestazioni riabilitative integrative e le prestazioni di assistenza protesica.

#### A. Le prime cure ambulatoriali

Di seguito si fornisce il riepilogo delle prestazioni sanitarie con il dettaglio delle prestazioni per prime cure - pari al 7,46% del totale - erogate presso i 128 ambulatori dell'Inail.

N. PRESTAZIONI PER "PRIME CURE" EFFETTUATE PRESSO I 128 AMBULATORI INAIL,  
DISTINTE PER RICHIESTE A SEGUITO DI INFORTUNIO O DI MALATTIA PROFESSIONALE

Prestazioni sanitarie	Prestazioni		Variazione Prestazioni	di cui "prime cure"		Variazione "prime cure"
	2020	2021		2020	2021	
Infortunati	5.489.428	5.922.632	7,89%	439.515	484.699	10,28%
M.P.	922.384	1.092.090	18,40%	30.876	38.567	24,91%
<b>Totale</b>	<b>6.411.812</b>	<b>7.014.722</b>	<b>9,40%</b>	<b>470.391</b>	<b>523.266</b>	<b>11,24%</b>

Fonte: EDH

Il consistente incremento delle prestazioni sanitarie erogate agli infortunati e tecnopatici rispetto all'anno precedente (+9,40%) è attribuibile in gran parte alla circostanza che nel 2020, al fine di ridurre al minimo l'esposizione al virus SARS-CoV-2 degli operatori sanitari e degli assistiti, tali attività sono state contingentate e circoscritte a quelle non rinviabili e a quelle necessitate dalle esigenze terapeutiche degli infortunati/tecnopatici.

#### B. Le prestazioni riabilitative

L'Istituto eroga prestazioni riabilitative non ospedaliere sia in forma diretta, tramite i propri centri, sia in forma indiretta, nell'ambito delle strutture sanitarie pubbliche e private

accreditate convenzionate con l'Inail in attuazione dell'Accordo quadro sottoscritto il 2 febbraio 2012 in sede di Conferenza permanente Stato Regioni.

#### Prestazioni riabilitative erogate in forma diretta

Di seguito si forniscono i dati relativi al numero delle prestazioni erogate in forma diretta nel biennio 2020-2021. I dati sono relativi al Centro protesi di Vigorso di Budrio, alle sue Filiali di Roma e Lametia Terme, al Centro di riabilitazione motoria di Volterra e agli undici ambulatori di fisiochinesiterapia presenti in 5 regioni.

NUMERO DELLE PRESTAZIONI FKT

2020	2021	Variazione
134.951	139.000	3,00%

Fonte: Elaborazioni Dcapr

#### Prestazioni riabilitative erogate in forma indiretta

Nel corso del 2021 è proseguita, in attuazione dell'Accordo quadro sottoscritto il 2 febbraio 2012, l'attività di coinvolgimento delle Regioni per l'erogazione, in favore dei disabili da lavoro, di prestazioni riabilitative integrative rispetto a quelle garantite dal Servizio sanitario nazionale. In tale ambito, il numero degli accordi contrattuali stipulati dall'Istituto con strutture sanitarie pubbliche e/o private accreditate che erogano tali prestazioni (n. 477) ha fatto registrare un lieve incremento, nonostante la situazione emergenziale dovuta all'epidemia da SARS-CoV-2.

La tabella seguente evidenzia il numero delle prestazioni riabilitative integrative erogate presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate convenzionate con l'Inail e degli infortunati/tecnopatici che ne hanno fruito nel 2021 confrontati con l'anno precedente.

PRESTAZIONI RIABILITATIVE INTEGRATIVE

Assistiti		Variazione Assistiti	Prestazioni		Variazione Prestazioni	Importo impegnato		Variazione Importo impegnato
2020	2021		2020	2021		2020	2021	
12.740	15.000	17,74%	377.427	496.406	31,52%	6.377.026,34	7.928.601,60	24,33%

Fonte: Cruscotto P.I.R.

### **C. Le prestazioni di assistenza protesica**

Le prestazioni di assistenza protesica consistono nella fornitura di dispositivi tecnici (protesi, ortesi e ausili) realizzati su misura o di serie:

- compresi nel Nomenclatore tariffario;

- non compresi nel Nomenclatore tariffario, dispositivi a tecnologia avanzata, dispositivi per l'esercizio di una disciplina sportiva, ecc.

Per la fornitura dei dispositivi gli infortunati/tecnopatici possono rivolgersi a:

- Centro protesi Inail di Vigorso di Budrio, sue Filiali e punti di assistenza;
- ditte iscritte in un apposito elenco presso il Ministero della salute per i dispositivi su misura inclusi nell'elenco 1 del Nomenclatore tariffario;
- soggetti autorizzati all'immissione in commercio, alla distribuzione o alla vendita ai sensi della normativa vigente.

Nelle tabelle seguenti si forniscono i dati relativi al numero degli assistiti e delle prestazioni erogate in forma diretta nel biennio 2020-2021.

**PRESTAZIONI EROGATE IN FORMA DIRETTA (PROTESI) – ASSISTITI E  
PRESTAZIONI**

Assistiti		Variazione Assistiti	Prestazioni		Variazione Prestazioni
2020	2021		2020	2021	
4.028	4.390	8,99%	6.020	6.352	5,51%

Fonte: Elaborazioni Dcapr

Gli assistiti (n. 4.390) sono n. 2.826 infortunati sul lavoro e n. 1.564 assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale e privati.

### 1.2.2. La prevenzione

#### **Finanziamenti ISI**

Nel corso del 2021 sono proseguite le attività finalizzate all'erogazione dei finanziamenti alle imprese che hanno presentato progetti di investimento in materia di prevenzione (finanziamenti ISI) sulla base del bando Agricoltura 2019/2020 per un importo di 65 milioni di euro – con il quale sono stati finanziati 1.550 progetti - e del bando Generalista 2020 per un importo di oltre 211 milioni di euro, relativamente al quale risultano ammessi al finanziamento, al 31 dicembre 2021, circa 2.500 progetti.

Nel dicembre 2021 è stato pubblicato il bando ISI 2021 che mette a disposizione delle aziende che investono in prevenzione ulteriori 273,7 milioni di euro a fondo perduto ed introduce alcune significative novità volte a orientare i finanziamenti sempre più verso i settori produttivi più a rischio alla luce del contesto produttivo, economico e sociale in costante trasformazione tecnologica e di organizzazione del lavoro.

Le risorse finanziarie destinate a tali progetti sono ripartite per regione/provincia autonoma e assi di finanziamento, differenziati in base ai destinatari e alla tipologia dei progetti che saranno realizzati.

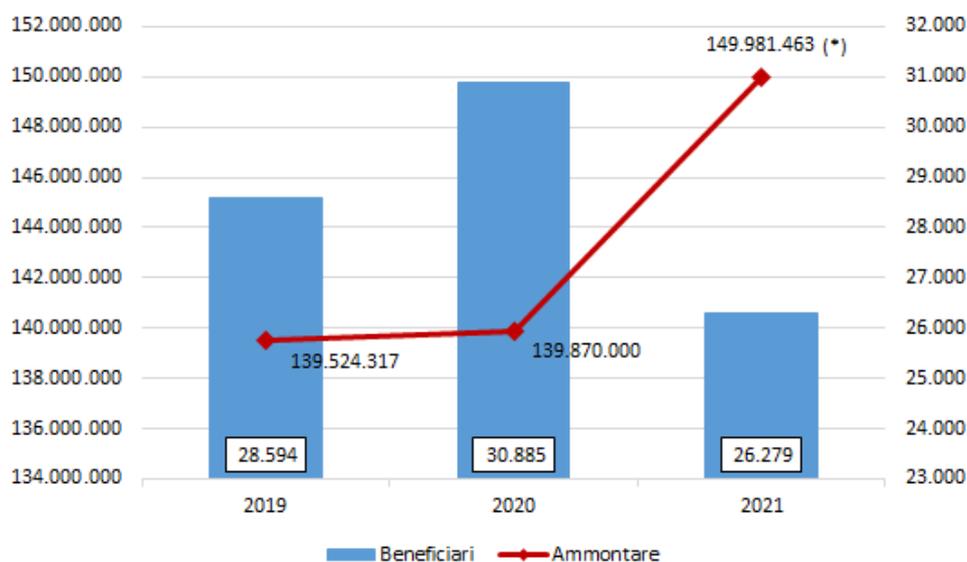
Il sistema di finanziamento ISI è divenuto ormai un programma di intervento strutturale, con il quale dal 2010 ad oggi sono stati stanziati circa 2,8 miliardi di euro e sono stati ammessi al finanziamento oltre 36.000 progetti di prevenzione.

Il sistema a supporto di tali iniziative si è evoluto nel tempo e può contare oggi sulla totale digitalizzazione del processo di acquisizione della domanda, della documentazione per il suo perfezionamento e di compilazione online della perizia tecnica asseverata.

### **Le agevolazioni contributive**

Oltre agli incentivi ISI, tra le leve di una strategia più articolata di misure in materia di prevenzione realizzate dall'Inail rientrano anche le riduzioni del premio assicurativo per le aziende che eseguono interventi per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro ulteriori rispetto a quelli previsti dalla normativa di riferimento.

Nel 2021 le aziende alle quali è stata riconosciuta l'agevolazione sono state 26.279 con una riduzione stimata del premio di circa 150 milioni di euro (nel 2020 erano state n. 30.885 con una riduzione del premio inferiore di circa 10 milioni).



(\*) Importo stimato  
Fonte: Cruscotto GRA

### 1.2.3. La ricerca

In Inail l'attività di ricerca ha l'obiettivo di elevare gli *standard* degli strumenti protesici e riabilitativi per gli assistiti Inail e di migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

## **Ricerca nel campo protesico e riabilitativo**

Nel campo protesico e riabilitativo l'anno 2021 ha visto proseguire e intensificarsi le attività di ricerca in collaborazione con partner pubblici e privati di eccellenza quali l'Istituto italiano di tecnologia, la Scuola superiore Sant'Anna di Pisa, il Consiglio nazionale delle ricerche, l'Università Campus *bio*-medico di Roma, il Politecnico di Milano e l'Istituto ortopedico Rizzoli di Bologna.

I progetti in corso hanno ad oggetto attività di ricerca in materia di riabilitazione robotica, di protesica di arto inferiore e arto superiore, di chirurgia e riabilitazione, di sistemi di valutazione delle abilità residue della persona disabile.

Speciale menzione merita il progetto "Hannes", la mano protesica di derivazione robotica sviluppata dal *Rehab Technologies Lab*, il laboratorio congiunto nato nel dicembre 2013 dalla collaborazione tra l'Inail e l'Istituto italiano di tecnologia di Genova.

Sono in corso le attività per la sua industrializzazione, allo scopo di attuarne il trasferimento tecnologico per la massima diffusione ed accessibilità da parte degli assistiti cui è destinato.

È stato, inoltre, affrontato il tema dell'utilizzo di esoscheletri a uso riabilitativo. In tale ambito l'esoscheletro "Twin" sviluppato dai ricercatori del Centro protesi e dell'Istituto Italiano di tecnologia, ha vinto il prestigioso premio "IF" *International forum design 2022*.

## **Ricerca nel campo prevenzionale**

Secondo le linee guida dell'Anvur recepite nel Piano di attività della ricerca 2019-2021 adottato dal Civ con delibera n. 4 del 30 gennaio 2019 le attività di ricerca sono classificate in tre categorie:

1. Ricerca istituzionale: comprende i compiti/funzioni assegnati alla responsabilità dell'Inail da specifiche normative;
2. Ricerca scientifica: rappresenta il cuore innovativo della ricerca dell'Istituto e ha per oggetto tematiche selezionate tenendo conto dell'analisi dei fenomeni infortunistici e tecnopatici, delle risultanze dell'attività di verifica e certificazione, dei progetti già conclusi o in essere, nonché delle evidenze dei nuovi filoni emergenti nella comunità scientifica;
3. Terza missione: concerne le attività di diffusione e trasferimento delle conoscenze e dei risultati della ricerca.

Le attività di ricerca sono svolte dal Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro ed ambientale (Dimeila), a vocazione sanitaria, e dal Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti (Dit), a vocazione tecnologica, mentre la Direzione centrale ricerca coordina la predisposizione del Piano triennale e ne segue il monitoraggio e la rendicontazione, assicurando le procedure amministrativo gestionali per la realizzazione dei progetti di ricerca e per la promozione e valorizzazione dei risultati.

### *Ricerca istituzionale*

L'Istituto è stato fortemente impegnato nell'esercizio delle nuove funzioni attribuite all'Istituto a seguito dell'emergenza sanitaria per le quali si rinvia al paragrafo "Analisi del contesto esterno".

Relativamente ai servizi di certificazione e verifica di attrezzature nel 2021 ne sono stati richiesti n. 156.993; i servizi resi sono stati n. 97.090 per un valore economico di € 11.337.885,47.

Il consistente incremento dei volumi di produzione e del relativo valore economico rispetto all'anno precedente è in gran parte dovuto alla circostanza che nel 2020 l'emergenza sanitaria ha determinato la sospensione di molte attività industriali e commerciali ed il personale tecnico nel periodo di *lockdown* ha garantito soltanto gli interventi per le realtà produttive legate all'erogazione di servizi essenziali per la comunità.

#### SERVIZI OMOLOGATIVI E CERTIFICATIVI

Servizi richiesti		Variazione servizi richiesti	Servizi resi		Variazione servizi resi	Importo fatturato (valore economico dei servizi resi)		Variazione importo fatturato
2020	2021		2020	2021		2020	2021	
127.390	156.993	23,24%	71.022	97.090	36,70%	10.303.697,77	11.337.885,47	10,04%

Fonte: procedura SIDPI e CIVA

#### Ricerca scientifica

Elemento di forza della Ricerca scientifica è la valorizzazione di una rete di eccellenza per l'incremento di studi e conoscenze nelle tematiche d'interesse per l'Istituto. Con cadenza collegata alla ciclicità della pianificazione vengono pubblicizzati Bandi di Ricerca in collaborazione (BRiC) per la realizzazione di partenariati selezionati con procedura pubblica.

In particolare, con riferimento al PAR 2019/2021, Inail ha pubblicato 2 bandi BRiC che hanno consentito l'avvio di n. 67 progetti di ricerca e hanno portato all'attivazione di 236 collaborazioni.

Mettendo a frutto l'esperienza maturata con le numerose collaborazioni di ricerca avviate in esito ai bandi BRiC e agli accordi pluriennali in essere con partner di rilievo (quali Università degli studi La Sapienza, Istituto italiano di tecnologia) Inail ha avviato collaborazioni strutturate e permanenti in merito allo sviluppo di iniziative in materia di salute e sicurezza sul lavoro con aziende o grandi gruppi industriali del Paese coinvolti nella realizzazione del PNRR per lo sviluppo della cultura della sicurezza sul lavoro e la realizzazione di attività congiunte volte alla riduzione degli eventi infortunistici e delle malattie professionali. In tal senso è stato approvato un modello di Protocollo d'intesa da sottoporre ad aziende e grandi gruppi industriali.

Il primo protocollo di collaborazione è stato sottoscritto ad aprile 2022 con il Gruppo Ferrovie dello Stato SpA, nei seguenti ambiti di collaborazione: iniziative di comunicazione e promozione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e della sostenibilità sociale, la progettazione di programmi di formazione rivolti a tutti i ruoli aziendali e al personale

coinvolto nella realizzazione delle grandi opere infrastrutturali e la ricerca e sperimentazione di soluzioni tecnologiche innovative per il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza.

#### *Terza missione*

Per lo sviluppo della Terza Missione con particolare riguardo alle ricadute dirette sul tessuto produttivo Inail ha continuato ad utilizzare il volano rappresentato dai *competence center*, i centri di eccellenza rientranti nel quadro degli interventi del Piano nazionale impresa 4.0 costruiti in partenariato pubblico-privato per promuovere e realizzare progetti di ricerca applicata, di trasferimento tecnologico in tema di salute e sicurezza sul lavoro 4.0 e di formazione.

In particolare, le iniziative di trasferibilità messe in campo dai 4 *competence center* cui Inail aderisce (Made, Artes 4.0, Cyber 4.0 e Start 4.0) hanno riguardato la gestione di bandi per l'innovazione Impresa 4.0, con il finanziamento con fondi del Ministero dello sviluppo economico di più di 90 progetti presentati da piccole e medie aziende per un importo di 11,7 milioni di euro.

Tutti i centri di competenza hanno partecipato alla selezione per diventare *European Digital Innovation Hub* (EDIH), istituzioni o gruppi coordinati di organizzazioni con competenze complementari che operano senza fini di lucro a supporto di imprese (in particolare PMI), e/o del settore pubblico nella loro trasformazione digitale, in attuazione del programma di finanziamento UE per favorire la trasformazione digitale dell'Unione (*Digital Europe*).

#### 1.2.4. Vigilanza assicurativa

L'attività di vigilanza è prevalentemente correlata alla funzione assicurativa, che si concretizza soprattutto nei controlli sul rispetto dell'obbligo assicurativo, nelle verifiche del rischio assicurato (ovvero alla valutazione della coerenza fra l'attività svolta dall'azienda e la classificazione tariffaria) e delle retribuzioni denunciate. La corretta analisi dei cicli di lavorazione e l'attribuzione alle corrette voci di lavorazione ha un valore importante, soprattutto per l'azienda ispezionata ma anche sulle future modifiche tariffarie e quindi, di riflesso, su tutte le aziende.

Negli anni essa è stata potenziata grazie all'utilizzo di modelli innovativi di c.d. *Business intelligence*, volti ad individuare i fenomeni, i settori e i soggetti da sottoporre a controllo. Ciò ha comportato una più facile individuazione delle aziende "irregolari" e, di conseguenza, l'effettuazione di ispezioni "mirate".

Malgrado la ulteriore diminuzione della forza ispettiva (- 9,35%), nel 2021 tale attività ha registrato una consistente crescita dovuta alla ripresa delle attività economiche e produttive ed al graduale venir meno delle limitazioni allo svolgimento dell'attività ispettiva all'esterno in conseguenza del miglioramento della situazione epidemiologica.

Sono state definite n. 9.944 pratiche per accertamenti presso le aziende avviati nell'anno 2021 e in anni precedenti (+32,83 % rispetto al risultato 2020). Le aziende irregolari

risultano essere n. 9.203, pari al 92,55% del totale delle pratiche definite. Sono stati regolarizzati n. 104.869 lavoratori (oltre il 152% in più rispetto al 2020 per effetto delle indagini ispettive su diverse società di food delivery), di cui n. 2.817 "in nero".

## VIGILANZA ASSICURATIVA - ISPETTORI E AZIENDE

N. Ispettori *		Variazione Ispettori	N. Aziende ispezionate **		Variazione Aziende ispezionate	N. Aziende non regolari **		Variazione Aziende non regolari	% Aziende non regolari su aziende ispezionate		Variazione Aziende non regolari su aziende ispezionate
2020	2021		2020	2021		2020	2021		2020	2021	
246	223	-9,35%	7.486	9.944	32,83%	6.481	9.203	42,00%	86,57%	92,55%	6,91%

\* Fonte: Dcra, il dato è riferito ai funzionari che svolgono effettivamente incarichi di natura ispettiva

\*\* Fonte: procedura Osservatorio lavoratori regolarizzati

## VIGILANZA ASSICURATIVA - LAVORATORI REGOLARIZZATI E IN NERO

N. Lavoratori regolarizzati *		Variazione Lavoratori regolarizzati	N. Lavoratori in nero **		Variazione Lavoratori in nero
2020	2021		2020	2021	
41.477	104.869	152,84%	2.123	2.817	32,69%

\* Fonte: PBC

\*\* Fonte: procedura Osservatorio lavoratori regolarizzati

A seguito dell'attività di liquidazione dei verbali, sono stati richiesti premi per un importo complessivo pari a euro 89.434.793 dovuti sia per retribuzioni imponibili evase e quantificate in circa cinque miliardi di euro, sia per le differenze di tasso di premio applicato alle aziende in base alle risultanze degli accertamenti ispettivi.

Il risultato conseguito è così ripartito: euro 49.116.354 da verbali INAIL, euro 10.410.787 da verbali di altri Enti ed euro 29.907.652 dall'attività di vigilanza amministrativa.

L'importo incassato risulta pari a € 38.337.891, dei quali € 23.339.395 discendono dalla liquidazione dei verbali ispettivi Inail, € 1.783.537 dalla liquidazione dei verbali "Altri Enti" e € 13.214.959 dalle attività di verifica svolte dal personale amministrativo.

## PREMI OMESSI ACCERTATI E INCASSATI - ANNO 2021

Tipo di accertamento	Premi omissi Incassati	Premi omissi Accertati	Rapporto %
Verbale Inail	23.339.395,02	49.116.354,00	47,52%
Verbale Altri enti	1.783.536,59	10.410.787,00	17,13%
Attività degli Uffici amm. (cd. censimento / indotto)	13.214.958,98	29.907.652,00	44,19%
<b>Totale</b>	<b>38.337.890,59</b>	<b>89.434.793,00</b>	<b>42,87%</b>

Fonte: PBC e GRA

All'attività di contrasto all'evasione dei premi amministrativi va aggiunta l'azione svolta dagli ispettori propedeutica all'erogazione delle prestazioni e volta ai necessari riscontri in

caso di infortuni gravi/mortali o al riconoscimento delle malattie professionali. Nel 2021 il personale ispettivo ha effettuato n. 3.176 accertamenti relativi a infortuni gravi, mortali, *in itinere* e malattie professionali. Gli accertamenti hanno riguardato anche infortuni causati da infezione da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro.

## 2. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*

La misurazione e valutazione della *performance* per l'anno 2021 ha riguardato:

- le Direzioni territoriali;
- le Strutture regionali;
- le Strutture centrali;
- l'Istituto nel suo complesso;
- il personale.

### 2.1. Misurazione della *performance* delle unità organizzative

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

- gestionali (sviluppo, *core*, funzionamento, gestione) e/o di produzione;
- di *customer satisfaction* esterna;
- di *customer satisfaction* interna.

#### 2.1.1. Obiettivi gestionali e di produzione

Gli obiettivi gestionali e di produzione sono differenziati per tipologia di struttura e sono rendicontati nei seguenti allegati:

- allegato n. 1: obiettivi delle Strutture centrali;
- allegato n. 2: obiettivi delle Strutture regionali;
- allegato n. 3: obiettivi delle Strutture territoriali.

#### 2.1.2. I risultati della *Customer satisfaction* esterna

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

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

Il protrarsi della pandemia da SARS-CoV-2, la riduzione dell'affluenza agli sportelli su tutto il territorio, la possibilità di usufruire dei servizi *online* hanno reso necessario apportare delle modifiche all'impianto della rilevazione del 2020, proseguendo l'attività di revisione già iniziata da qualche anno.

Le modifiche hanno riguardato sia il questionario che la scala di valutazione. Nel dettaglio, il questionario diversificato per tipologia di utente – ma solo per le parti relative ai servizi che li caratterizzano - è stato articolato in gruppi di domande volte a verificare la qualità dei servizi generali dell'Istituto (compresi quelli digitali e telefonico e l'utilizzo dell'app) e dei servizi specifici (lo sportello per le due tipologie di utenti, l'area sanitaria per gli infortunati e i tecnopatici e l'ambito della certificazione e verifica per le aziende/datori di lavoro<sup>1</sup>).

La scala di valutazione è stata ampliata ed è passata da quattro a cinque opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo" con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo".

La modalità di raccolta e compilazione dei questionari è rimasta invariata, ricorrendo in via esclusiva al canale *mail-web* anche per quest'ultima indagine. L'invio di una *mail* ha consentito l'accesso diretto al questionario e il database da analizzare si è alimentato direttamente con la compilazione da parte dell'utente.

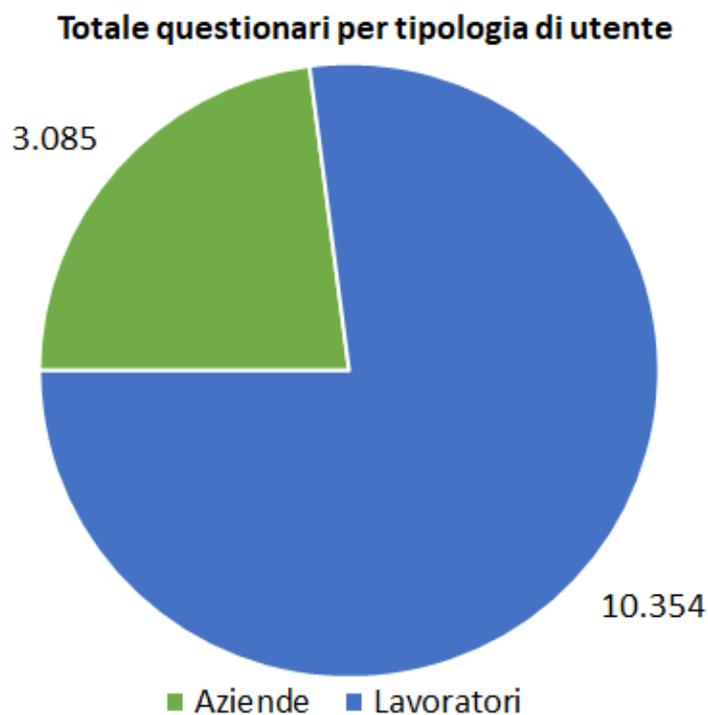
La rilevazione è avvenuta nel periodo 15 novembre - 10 dicembre 2021.

Le valutazioni di *Customer satisfaction* sono ottenute come media aritmetica di due indicatori che misurano, il giudizio medio dei servizi specifici (per ciascuna unità organizzativa) ed il giudizio medio dei servizi generali (a livello nazionale).

Per l'indagine del 2021 sono stati raccolti 13.439 questionari, oltre i 3/4 compilati dai lavoratori (77%).

---

<sup>1</sup> I servizi della certificazione e verifica sono considerati solo nelle valutazioni delle Direzioni Regionali e dell'Istituto

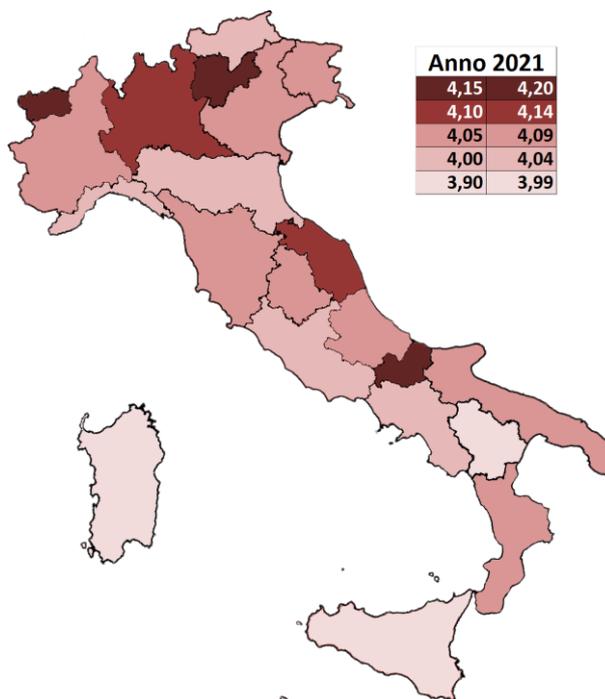


Il giudizio medio d'Istituto per il 2021 è pari a 4,06 - che è il risultato della media aritmetica della valutazione dei servizi specifici (4,20) e dei servizi generali (3,92) - superiore al *target* unico per tutte le Strutture pari a 3,50.

Tale risultato non è confrontabile con quello conseguito negli anni precedenti per effetto dei cambiamenti apportati alle domande del questionario e alla scala di valutazione, nonché alle parziali modifiche apportate alla metodologia di calcolo.

Nell'allegato n. 4 sono riportati i punteggi conseguiti dalle Strutture regionali e dalle Direzioni territoriali.

I giudizi medi delle Strutture Regionali per il 2021 spaziano in un *range* di valori compresi tra un minimo registrato in corrispondenza della D.R. Basilicata (3,91) ad un massimo per la Provincia di Trento (4,19). Giudizi elevati si osservano anche nelle Direzioni Regionali Valle d'Aosta (4,18), Molise (4,17), Marche (4,11) e Lombardia (4,10).

**Sintesi territoriale dei risultati per Direzioni Regionali**

Per le Direzioni Territoriali il giudizio medio è compreso tra 3,82 di quella di Agrigento e 4,27 ottenuto da L'Aquila.

### 2.1.3. I risultati della *Customer satisfaction* interna

La rilevazione di *Customer satisfaction* condotta sui servizi strumentali e di supporto, rivolta ad utenti interni, si è svolta nel periodo 22 novembre - 31 dicembre 2021.

Anche per l'indagine interna è stato rivisto il relativo impianto e sono state apportate modifiche sia alle domande del questionario che alla scala di valutazione che, analogamente alla *customer* esterna, è stata ampliata ed è passata da quattro a cinque opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo" con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo".

Il questionario è stato articolato in 20 domande complessive, 19 chiuse (tutte con risposta obbligatoria) e una aperta (con risposta facoltativa), volte ad indagare 7 diversi *items* relativi all'ufficio e agli strumenti di lavoro, al lavoro in modalità agile, al benessere organizzativo, alla formazione e informazione, ai servizi di supporto al personale e all'utenza esterna.

La modalità di raccolta dei questionari, compilati su base volontaria dai dipendenti dell'Istituto, è rimasta invariata. È stata inviata una *mail* all'indirizzo di posta elettronica aziendale con le istruzioni e il *link* di riferimento al quale accedere per procedere alla compilazione. Il *link* è rimasto attivo per tutto il periodo della rilevazione.

Hanno partecipato alla rilevazione 1.614 dipendenti, pari al 16,9% del totale dei dipendenti dell'Istituto (9.537).

Il giudizio medio complessivo per l'anno 2021 è pari a 3,86, superiore al target pari a 3,50. Tale risultato non è confrontabile con quello conseguito negli anni precedenti per effetto dei cambiamenti apportati alle domande del questionario e alla scala di valutazione.

Analizzando i singoli *items* si osserva che il maggior grado di soddisfazione è stato raggiunto per gli aspetti inerenti gli "Strumenti di lavoro" con 4,41, seguono il "Lavoro agile" con 4,26 e "Il mio ufficio" con 4,01. Gli altri quattro aspetti sono inferiori al giudizio medio complessivo.

In relazione alle singole domande si osserva che il *range* della media dei giudizi è compreso tra 2,96 e 4,58. Decisamente positivi i giudizi relativi alla domanda "utilizzo abitualmente gli applicativi disponibili (*Teams, Outlook, etc.*) per organizzare, comunicare e condividere informazioni con i miei colleghi" (4,58); a seguire giudizi positivi anche per "l'organizzazione del lavoro in modalità agile consente di svolgere regolarmente il mio lavoro" (4,37) e per "le dotazioni informatiche (*Computer, Notebook, Cellulare, etc.*) messe a disposizione dell'istituto facilitano lo svolgimento del mio lavoro" (4,25).

Giudizio medio più basso, corrispondente ad una situazione di criticità perché più vicina al poco d'accordo, si osserva per la domanda "Il sistema di valutazione delle competenze stimola la crescita professionale" (2,96). Seguono giudizi positivi, ma inferiori al 3,50 fissato come valore obiettivo, per le domande "il sistema di assistenza multicanale (*Inail risponde, Faq, Contact center, Super abile, ...*) contribuisce efficacemente alle attività di *front office* di Sede, che raggiunge il valore di 3,40 e per "i servizi per il personale disponibili sul portale Inail facilitano la gestione della mia posizione lavorativa" con 3,49.

Nell'allegato n. 5 sono riportati i punteggi conseguiti dalle Strutture regionali.

## 2.2. Valutazione della *performance* delle unità organizzative

Nell'allegato n. 6 è esposto l'esito della valutazione della *performance* delle unità organizzative. Per ciascuna unità è riportato il dettaglio degli elementi che concorrono alla determinazione del risultato di *performance*.

Dall'esame di tale allegato risulta che n. 11 Direzioni territoriali e n. 2 Strutture regionali hanno ottenuto un punteggio di *performance* inferiore a 100.

Di seguito si fornisce l'elenco di tali Strutture:

- Direzione territoriale Torino nord, Direzione territoriale Treviso-Belluno, Direzione territoriale Udine-Pordenone, Direzione territoriale Genova, Direzione territoriale Bologna, Direzione territoriale Roma Tuscolano, Direzione territoriale Roma Laurentino, Direzione territoriale Caserta, Direzione territoriale Salerno, Direzione territoriale Agrigento, Direzione territoriale Siracusa-Ragusa;
- D.R. Friuli Venezia Giulia, D.R. Lazio.

## 2.2.1. Analisi dei risultati gestionali delle Strutture territoriali

Con riferimento ai risultati di performance registrati nel 2021, si riportano nella tabella sottostante i risultati degli obiettivi di produzione di performance delle Direzioni territoriali e delle Strutture regionali aggregati a livello nazionale.

PROCESSO	PRODOTTO	INDICATORI DI PRODUZIONE	DICEMBRE 2021		
			TARGET	PRODUZIONE	% ACCOSTAMENTO
Aziende	Emissione PAT	S.1.02.04 - % in 20 gg.	96,73	99,26	102,62
	Variazioni ditte (escl. anagrafiche)	S.1.03.04 - % in 20 gg.	94,38	98,41	104,27
	Variazioni PAT (escl. anagrafiche)	S.1.04.04 - % in 20 gg.	95,55	97,42	101,96
	Cessazioni PAT	S.1.05.04 - % in 20 gg.	96,42	99,55	103,25
	Cessazioni ditte	S.1.06.06 - % in 20 gg.	97,76	99,75	102,04
	Lavorazione incassi scartati/sospesi	S.1.10.01 - % sul n. lavorazioni	58,60	58,53	99,88
	Lavorazione art. 28	S.1.11.01 - % sul n. lavorazioni	58,68	61,32	104,50
	Compensazioni debiti/crediti	S.1.13.01 - % sul n. lavorazioni	75,72	78,12	103,17
Lavoratori	Definizione infortuni	S.2.02.05 - % in 25 gg.	87,05	85,81	98,58
	Indennizzi in capitale per inf. (DB)	S.2.09.02 - % in 100 gg.	92,18	96,24	104,40
	Indennizzi in capitale per M.P. non tabellate (DB)	S.2.10.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	81,67	90,74	111,11
	Indennizzi in capitale per M.P. (DB)	S.2.10.06 - % MP tabellate indennizzate in 100 gg.	80,70	91,75	113,69
	Costituzione rendite a superstiti ex dirette	S.2.11.02 - % in 80 gg.	88,12	92,39	104,85
	Costituzione rendite a superstiti	S.2.12.02 - % in 100 gg.	84,44	90,31	106,95
	Costituzione rendite dirette normali da inf	S.2.13.02 - % in 80 gg.	90,97	94,78	104,19
	Costituzione rendite dirette normali da M.P.	S.2.14.04 - % MP tabellate in 100 gg.	80,56	89,05	110,54
		S.2.14.05 - % MP NON tabellate in 120 gg.	81,69	87,38	106,97
Aziende	Vigilanza	D.1.01.02 - % irregolari/totale	85,42	92,21	107,95
	Contabilità Istituzionale	D.1.03.01 - tempi medi validazione (area aziende)	4,39	2,31	147,38
Lavoratori		D.2.02.01 - tempi medi validazione (area lavoratori) *	4,44	3,78	114,86
	Incassi da rivalse	D.2.22.01 - % importo incassato rispetto all'importo programmato	100,00	109,08	109,08
Certificazione e verifica	Servizi omologativi e certificativi	D.9.01.01 - n. sopralluoghi/ispezioni pro capite	385,37	539,39	139,97

Fonte: PBC

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

\* Target riallineato nel corso del 2021

Tali risultati evidenziano che, pur in una situazione eccezionale determinata dalla pandemia, il massiccio ricorso allo *smart working* e l'alto livello di telematizzazione dei servizi hanno consentito di garantire livelli di qualità dei servizi sostanzialmente in linea con i *target* programmati.

Le lievi criticità riscontrate riguardano le attività volte a garantire il tempestivo aggiornamento della situazione contributiva dei datori di lavoro causate dalla difficoltà di individuare (ad es. nel caso delle ditte cessate) i soggetti aventi diritto al rimborso anche per la scarsa collaborazione dei consulenti del lavoro e quelle volte a garantire la tempestività nella definizione degli infortuni (indicatore "% definizione infortuni in 25 gg.") in considerazione della circostanza che nel computo sono ricompresi i contagi da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro la cui istruttoria amministrativa e medico legale risulta particolarmente complessa.

Si sottolinea che relativamente all'indicatore D.2.02.01 - tempi medi di validazione dell'Area lavoratori il *target* originariamente programmato è stato riallineato nel corso del 2021 in quanto al suo monitoraggio non concorrono più le misure relative ai tempi di validazione dei pagamenti dei certificati medici.

## 2.3. Valutazione della *performance* dell'Istituto nel suo complesso

La valutazione della *performance* dell'Istituto nel suo complesso per l'anno 2021 è avvenuta sulla base di specifici indicatori, appartenenti alle seguenti cinque tipologie:

- attuazione delle strategie;
- stato di salute;
- efficienza ed economicità;
- efficacia;
- impatto.

Attuazione delle strategie				
Indirizzo/obiettivo strategico	Indicatori	Target	Risultato	% Accostamento
Contrasto all'evasione ed elusione (1)	Importo premi omessi accertati	113.800.000 €	89.434.793 €	78,59
Recupero prestazioni economiche (2)	Importo incassi da rivalsa	255.418.525 €	291.170.630 €	100,00
Attività di riabilitazione erogata da terzi (3)	N. assistiti	> 12.740	15.000	100,00
	N. prestazioni erogate	> 377.319	496.406	100,00
Attività di reinserimento (4)	N. progetti attivati	> 25	26	100,00
Incremento entrate per certificazione e verifica (5)	Incassi da attività omologativa/certificativa	15.413.000 €	20.320.082 €	100,00
			<b>Risultato Attuazione delle strategie</b>	<b>96,43</b>

Fonte:

- (1) Sistema PBC - sottosistema Controllo obiettivi di produzione
- (2) Sistema Contabilità
- (3) Elaborazione Dcapr
- (4) Elaborazione Dcpss
- (5) SIDPI-CIVA

Stato di salute				
Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% Accostamento
Migliorare la salute organizzativa (2)	<i>Customer satisfaction</i> interna (1)	≥ 3,50	3,86	100,00
	Rapporto del personale delle Strutture territoriali rispetto al totale del personale	> 0,80	0,79	98,75
	Tasso di assenza dal servizio	< 16,13%	17,12%	93,86
	Tasso di infortunio	< 0,13%	0,11%	100,00
	Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale	> 0,017	0,031%	100,00
Migliorare la salute professionale (2)	Percentuale di dipendenti con lauree tecnico-scientifiche/economiche/area medica	> 24,35%	21,37%	87,76
	Rapporto tra professionalità avanzate e dotazione organica	> 0,83	0,85	100,00
	Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale	> 0,70	0,62	100,00
Migliorare la salute di genere (2)	Percentuale di donne presenti nell'organizzazione	< 61,73%	61,81%	99,87
	Percentuale di donne in ruoli apicali	> 41,25%	41,56%	100,00
Migliorare la salute relazionale (1)	Quantità di utenti/ <i>stakeholder</i> coinvolti nel processo di valutazione	≥ 8.248	15.053	100,00
	<i>Customer satisfaction</i> esterna	≥ 3,50	4,06	100,00
Migliorare la salute etica	Percentuale di processi oggetto di valutazione del rischio (3)	> 97,39%	0,98	100,00
	Percentuale di dirigenti oggetto di rotazione degli incarichi (2)	> 12,50%	7,79%	62,32
Migliorare la salute digitale (4)	Percentuale di servizi digitalizzati	> 97,58%	97,59%	100,00
	Numero di anomalie e malfunzionamenti	< 23.505	22.092	100,00
Migliorare la salute economico-finanziaria (5) (*)	Autonomia finanziaria (Rapporto tra entrate correnti al netto dei trasferimenti ed entrate correnti)	> 0,88	0,87	98,86
	Autonomia contributiva (Rapporto tra entrate contributive ed entrate correnti)	> 0,80	0,79	98,75
	Riscossione delle entrate contributive, comprese sanzioni civili (Rapporto tra entrate contributive riscosse ed entrate contributive accertate)	> 0,96	0,91	94,79
	Velocità dei pagamenti (Rapporto tra pagamenti per spese correnti di competenza e impegni per spese correnti di competenza)	> 0,91	0,89	97,80
	Capacità finanziaria corrente (Rapporto tra entrate correnti totali accertate e spese correnti totali impegnate)	< 1,30	1,24	100,00
	Capacità finanziaria totale (Rapporto tra entrate totali accertate e spese totali impegnate)	< 1,13	1,10	100,00
	Autocopertura delle spese istituzionali (Rapporto tra entrate contributive accertate e spese per prestazioni istituzionali impegnate)	< 1,37	1,27	100,00
			<b>Risultato Stato di salute</b>	<b>97,08</b>

(\*) Dati di preconsuntivo

Fonte:

- (1) Elaborazioni Csa
- (2) Sistema HR
- (3) Elaborazioni Sis
- (4) Elaborazioni Dcod
- (5) Sistema Contabilità

Efficienza / Economicità				
Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% Accostamento
Migliorare l'efficienza del processo Aziende (1)	Tempo medio di emissione del certificato assicurativo	4,94 gg.	3,06 gg.	100,00
	Tempo medio di emissione del provvedimento di variazione ditta	7,03 gg.	3,69 gg.	100,00
	Tempo medio di emissione del provvedimento di cessazione ditta	4,16 gg.	2,2 gg.	100,00
	Tempo medio di validazione contabile dei provvedimenti di competenza della linea aziende	4,39 gg.	2,31 gg.	100,00
Migliorare l'efficienza del processo Lavoratori (1)	Tempo medio di definizione degli infortuni	11,89 gg.	17,87 gg.	49,71
	Tempo medio di costituzione delle rendite dirette normali da infortunio	18,82 gg.	18,04 gg.	100,00
	Tempo medio di costituzione delle rendite dirette normali da malattia professionale	98,9 gg.	91,29 gg.	100,00
	Tempo medio di costituzione delle rendite a superstiti	64,98 gg.	53,49 gg.	100,00
	Tempo medio di costituzione delle rendite a superstiti ex dirette	31,39 gg.	33,5 gg.	93,28
	Tempo medio di validazione contabile dei provvedimenti di competenza della linea lavoratori	4,44 gg.	3,78 gg.	100,00
Migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi omologativi e certificativi (1)	Numero di sopralluoghi-ispezioni <i>pro-capite</i>	385,37	539,39	100,00
Migliorare l'economicità del processo Aziende (2) (*)	Rapporto tra costo del personale dell'area Aziende e portafoglio Aziende (**)	< 281,55 €	268,82 €	100,00
Migliorare l'economicità del processo Lavoratori (2) (*)	Rapporto tra costo del personale dell'area Lavoratori e portafoglio Lavoratori (**)	< 441,86 €	384,04 €	100,00
Migliorare l'economicità dell'attività formativa (3)	Costo medio della giornata di formazione	< 20,99 €	7,84 €	100,00
<b>Risultato Efficienza</b>				<b>95,93</b>

(\*) Dati di preconsuntivo

(\*\*) Target aggiornato ai valori consuntivati al 31/12/2020

Fonte:

(1) Sistema PBC - sottosistema Controllo obiettivi di produzione

(2) Sistema Contabilità

(3) Sistema HR

Efficacia				
Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% Accostamento
Migliorare l'efficacia del processo Aziende	Percentuale delle emissioni PAT effettuate in 20 gg.	96,73%	99,26%	100,00
	Percentuale di variazioni ditte effettuate entro un tempo massimo di 20 gg.	94,38%	98,41%	100,00
	Percentuale delle variazioni PAT effettuate in 20 gg.	95,55%	97,42%	100,00
	Percentuale delle cessazioni PAT effettuate in 20 gg.	96,42%	99,55%	100,00
	Percentuale di cessazioni ditte effettuate entro un termine massimo di 20 gg.	97,76%	99,75%	100,00
	Percentuale di incassi scartati/sospesi	58,60%	58,53%	99,88
	Percentuale di lavorazioni art.28	58,68%	61,32%	100,00
	Percentuale delle sistemazioni delle situazioni contributive debiti/crediti	75,72%	78,12%	100,00
	Percentuale di aziende irregolari rispetto alle aziende ispezionate	85,42%	92,21%	100,00
Migliorare l'efficacia del processo Lavoratori	Percentuale delle definizioni infortuni effettuate entro un massimo di 25 gg.	87,05%	85,81%	98,58
	Percentuale di indennizzi in capitale per infortuni effettuati in un tempo massimo di 100 gg.	92,18%	96,24%	100,00
	Percentuale di indennizzi in capitale per malattie professionali non tabellate effettuati in un tempo massimo di 120 gg.	81,67%	90,74%	100,00
	Percentuale di indennizzi in capitale per malattie professionali tabellate effettuati in un tempo massimo di 100 gg.	80,70%	91,75%	100,00
	Percentuale delle costituzioni rendite a superstiti ex dirette effettuate in un tempo massimo di 80 gg.	88,12%	92,39%	100,00
	Percentuale delle costituzioni rendite a superstiti effettuate in un tempo massimo di 100 gg.	84,44%	90,31%	100,00
	Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da infortunio effettuate in un tempo massimo di 80 gg.	90,97%	94,78%	100,00
	Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da malattie professionali tabellate effettuate in un tempo massimo di 100 gg.	80,56%	89,05%	100,00
	Percentuale delle costituzioni rendite dirette normali da malattie professionali non tabellate effettuate in un tempo massimo di 120 gg.	81,69%	87,38%	100,00
	Percentuale di incassi da rivalse rispetto all'importo programmato	100%	109,08%	100,00
<b>Risultato Efficacia</b>				<b>99,92</b>

Fonte: Sistema PBC - sottosistema Controllo obiettivi di produzione

Impatto ( <i>outcome</i> )				
Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% Accostamento
Sviluppare la digitalizzazione dei servizi	Numero dei login al Portale	> 34.608.726	29.245.517	84,50
	Media giornaliera degli accessi al Portale istituzionale	> 39.315	36.205	92,09
	Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	> 3,07%	44,60%	100,00
	Percentuale di richieste pervenute in forma elettronica rispetto al totale delle richieste pervenute	> 95,02%	97,21%	100,00
<b>Risultato Impatto</b>				<b>94,15</b>

Fonte: Elaborazioni Dcod

Tale valutazione – in coerenza con i criteri definiti nel Sistema di misurazione e valutazione della *performance* – ha comportato l’attribuzione di un punteggio pari a 96,32 rispetto al punteggio massimo conseguibile pari a 100 punti, alla cui determinazione hanno contribuito le cinque tipologie sopra specificate secondo il relativo peso indicato nella tabella seguente. Ai fini della determinazione del punteggio non state considerate percentuali di accostamento al *target* inferiori allo 0% e superiori al 100%.

Punteggio di <i>performance</i> dell’Istituto nel suo complesso			
Dimensioni della <i>performance</i>	Peso	Risultato dimensione	Punteggio conseguito
Attuazione delle strategie	30	96,43	28,93
Stato di salute dell’Istituto	25	97,08	24,27
Efficienza ed economicità	10	95,93	9,59
Efficacia	10	99,92	9,99
Impatto	25	94,15	23,54
<b>Punteggio complessivo</b>			<b>96,32</b>

### 2.3.1. Analisi dei risultati di *performance* dell’Istituto nel suo complesso

In un quadro complessivamente positivo, tenuto conto anche del contesto emergenziale, l’analisi dei risultati dei singoli indicatori evidenzia alcune criticità.

Con riferimento alla dimensione “Attuazione delle strategie” si registra uno scostamento significativo dal target programmato dell’indicatore “Importo premi omessi accertati”. Tale criticità è dovuta alla carenza di personale ispettivo nonché al minor numero di verbali (Inail ed altri Enti) liquidabili dall’Area aziende a causa delle limitazioni all’attività ispettiva in vigore fino al mese di aprile 2021 nonché alla circostanza che i verbali altri Enti hanno ad oggetto spesso temi non di interesse per l’Inail e non comportano, pertanto, la richiesta di premi da parte dell’Istituto.

Con riferimento alla dimensione "Stato di salute" si sottolinea che le criticità di alcuni indicatori di salute finanziaria sono dovute alla riduzione delle entrate contributive registrata nel 2021 rispetto al 2020.

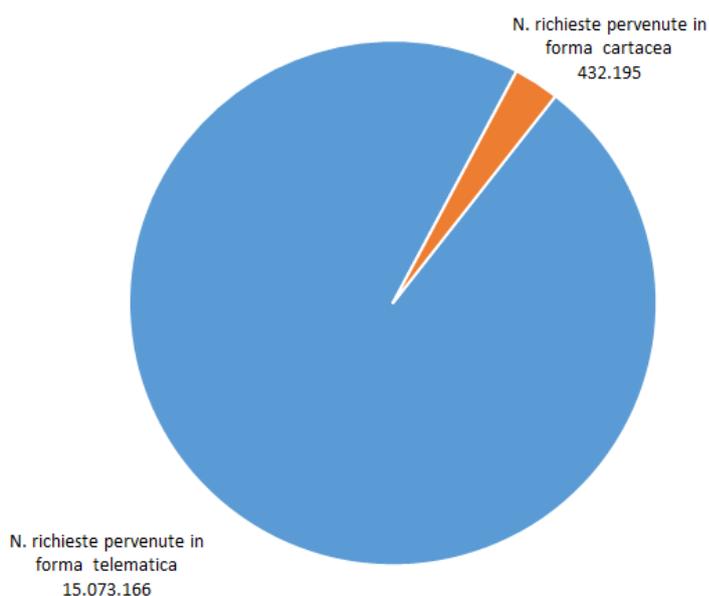
Tale risultato è condizionato dai meccanismi di pagamento del premio assicurativo che, generalmente, fanno registrare con un anno di differenza l'andamento dell'economia sulla base della crescita o diminuzione dell'occupazione. Nel 2021, infatti, le imprese hanno proceduto al conguaglio dei premi sulla base delle retribuzioni reali corrisposte nel 2020 che sono inferiori rispetto a quelle utilizzate come base di calcolo per la rata corrisposta a febbraio 2020, prima dell'emergenza causata dalla crisi pandemica e cioè in un momento in cui il ciclo dell'economia era stimato comunque in lieve crescita.

Con riferimento alle dimensioni "Efficacia" ed "Efficienza ed economicità" le criticità degli indicatori volti a misurare la tempestività nella definizione degli infortuni sono state determinate dalla circostanza che nel computo sono ricompresi i contagi da SARS-CoV-2 in occasione di lavoro la cui istruttoria amministrativa e medico legale risulta particolarmente complessa.

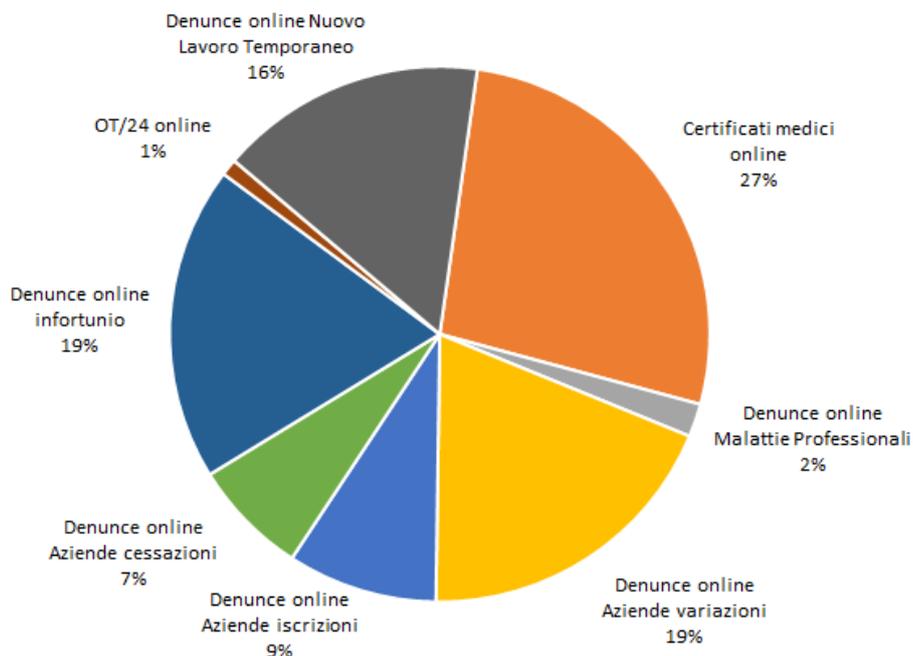
Merita, per contro, di essere sottolineato, nell'ambito degli indicatori di impatto, il positivo risultato dell'indicatore volto a misurare il grado di accesso ai servizi *online* da parte degli utenti esterni.

Infatti la percentuale delle richieste telematiche di servizi nel 2021 si attesta al 97,21% del totale delle richieste. Nello specifico il servizio *online* che ha registrato più richieste è quello dei "Certificati medici" (27%); viene seguito dalle "Denunce *online* di infortunio" (19%) e dalle "Denunce *online* di variazioni di attività aziendali" (19%).

**Principali richieste di servizio**  
telematico vs cartaceo



### Composizione percentuale delle richieste sui principali servizi online



## 2.4. Valutazione della *performance* individuale

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

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati	Dipendenti con valutazione <i>elevata</i> e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione <i>più che adeguata</i> e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione <i>sufficiente</i> e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione <i>insufficiente</i> e % rispetto al totale	
		Numero	%	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Personale delle Aree F.C.	5.183	2.511	48,45%	2.514	48,50%	154	2,97%	4	0,08%
Funzionari di vigilanza	239	86	35,98%	146	61,09%	7	2,93%	-	0,00%
Personale della collaborazione sanitaria	858	382	44,52%	458	53,38%	17	1,98%	1	0,12%
Medici di I livello	263	140	53,23%	121	46,01%	2	0,76%	-	0,00%
Medici di II livello	96	67	69,79%	29	30,21%	-	0,00%	-	0,00%
Personale comparto Ricerca (liv. IV – VIII)	617	242	39,22%	357	57,86%	18	2,92%	-	0,00%
Professionisti	490	252	51,43%	233	47,55%	5	1,02%	-	0,00%
<b>Totale</b>	<b>7.746</b>	<b>3.680</b>	<b>47,51%</b>	<b>3.858</b>	<b>49,81%</b>	<b>203</b>	<b>2,62%</b>	<b>5</b>	<b>0,06%</b>

Nei prospetti successivi sono, invece, riportati sinteticamente gli esiti della valutazione del personale dirigenziale di I e II fascia (e personale cd. assimilato).

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati	Valutati con range punteggio 99 - 100 e % rispetto al totale		Valutati con range punteggio 97 - 98,999 e % rispetto al totale		Valutati con range punteggio 94 - 96,999 % rispetto al totale		Valutati con range punteggio 85 - 93,999 e % rispetto al totale		Valutati con range punteggio < 85 e % rispetto al totale	
Dirigenti generali	24	10	41,67%	13	54,17%	1	4,17%	-	0,00%	-	0,00%
Coordinatori generali, Avvocato generale, Sovrintendente san.centrale	7	2	28,57%	2	28,57%	2	28,57%	1	14,29%	-	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>38,71%</b>	<b>15</b>	<b>48,39%</b>	<b>3</b>	<b>9,68%</b>	<b>1</b>	<b>3,23%</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>

Categorie dipendenti	Numero dipendenti valutati	Dipendenti con valutazione elevata (superiore a 117,5) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione intermedia (fascia 105 - 117,499) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione base (fascia 95,35 - 104,999) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione sufficiente (fascia 80 - 95,349) e % rispetto al totale		Dipendenti con valutazione insufficiente (< 79,999) e % rispetto al totale	
Dirigenti di II fascia	144	102	70,83%	31	21,53%	11	7,64%	-	0,00%	-	0,00%
Responsabili di Struttura non dirigenziale di tipo B	111	71	63,96%	36	32,43%	3	2,70%	-	0,00%	1	0,90%
<b>Totale</b>	<b>255</b>	<b>173</b>	<b>67,84%</b>	<b>67</b>	<b>26,27%</b>	<b>14</b>	<b>5,49%</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,39%</b>

### 3. PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ

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 gli obiettivi in materia di promozione delle pari opportunità una dimensione rilevante della *performance* organizzativa.

Tali obiettivi sono declinati all'interno del Piano triennale di azioni positive 2020-2022 approvato con delibera del Civ n. 19 del 22 ottobre 2020 in attuazione del quale sono state realizzate una serie di iniziative in materia di prevenzione, conciliazione vita/lavoro dei dipendenti, pari opportunità e benessere organizzativo, etica e benessere, analisi dell'organizzazione.

Tali iniziative si sono affiancate ai diversi strumenti di flessibilità lavorativa già da tempo presenti in Istituto volti a coniugare le esigenze dell'Amministrazione con quelle dei dipendenti, quali il telelavoro ed il *part-time* - dei quali nel 2021 hanno usufruito, rispettivamente, n. 325 e n. 339 dipendenti - e, da ultimo, lo *smart working* che, come noto, è stato attivato per gran parte dei dipendenti dagli inizi dell'emergenza da SARS-CoV-2 in attuazione del dettato normativo.

#### 3.1. Dati di genere

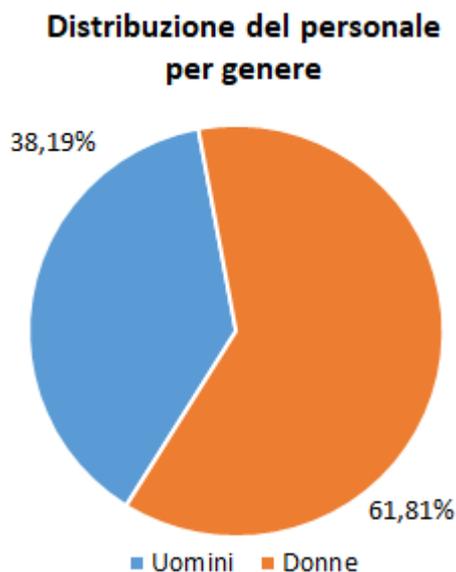
##### 3.1.1. Prospettiva interna

Nelle tabelle sottostanti si dà evidenza dello stato delle risorse umane dell'Inail con specifico riferimento alla componente femminile che rappresenta circa il 62% del totale.

#### **Ripartizione per genere e categoria**

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	90	65	88	65	84	64
Medici	207	222	190	218	170	212
Professionisti	305	197	297	196	289	195
Personale delle Aree A-B-C	2.177	4.324	2.067	4.119	1.954	3.896
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	6	1	6	1	6	0
Personale dei livelli I/III - Ricerca	202	139	200	143	196	140
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	302	336	296	329	285	322
<b>TOTALE</b>	<b>3.289</b>	<b>5.284</b>	<b>3.144</b>	<b>5.071</b>	<b>2.984</b>	<b>4.829</b>
	<b>8.573</b>		<b>8.215</b>		<b>7.813</b>	

Fonte: sistema HR

**Composizione percentuale per genere e categoria**

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	58,06	41,94	57,52	42,48	56,76	43,24
Medici	48,25	51,75	46,57	53,43	44,50	55,50
Professionisti	60,76	39,24	60,24	39,76	59,71	40,29
Personale delle Aree A-B-C	33,49	66,51	33,41	66,59	33,40	66,60
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	85,71	14,29	85,71	14,29	100,00	0,00
Personale dei livelli I/III - Ricerca	59,24	40,76	58,31	41,69	58,33	41,67
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	47,34	52,66	47,36	52,64	46,95	53,05
<b>TOTALE</b>	<b>38,36</b>	<b>61,64</b>	<b>38,27</b>	<b>61,73</b>	<b>38,19</b>	<b>61,81</b>

Fonte: sistema HR

### **Età media per genere e categoria**

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	55,98	56,47	56,26	56,41	56,98	57,05
Medici	58,36	56,16	58,66	56,68	58,82	57,16
Professionisti	57,23	55,14	58,07	56,08	58,84	56,97
Personale delle Aree A-B-C	54,57	53,07	54,98	53,56	55,11	53,88
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	56,66	62,42	57,67	63,43	58,67	0,00
Personale dei livelli I/III - Ricerca	53,17	49,89	53,96	50,36	54,79	51,18
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	50,07	49,72	50,80	50,39	51,38	51,14
MEDIA	54,60	53,02	55,07	53,53	55,37	53,93
	53,63		54,12		54,48	

Fonte: sistema HR

### **Composizione percentuale delle posizioni di responsabilità per genere e categoria**

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	58,06	41,94	57,52	42,48	56,76	43,24
Medici	48,25	51,75	46,57	53,43	44,50	55,50
Professionisti	60,76	39,24	60,24	39,76	59,71	40,29
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	85,71	14,29	85,71	14,29	100,00	0,00

### **Composizione percentuale del personale laureato per genere e categoria\***

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	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	32,89	35,66	40,20	44,84	43,96	50,72
TOTALE	47,43	42,14	53,22	50,59	56,07	55,99

Fonte: sistema HR

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

### Cessazioni dal servizio per genere e categoria

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	4	3	4	3	4	2
Medici	19	11	18	10	20	12
Professionisti	6	1	8	1	8	2
Personale delle Aree A-B-C	130	171	128	221	157	267
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	-	-	-	-	-	1
Personale dei livelli I/III - Ricerca	3	4	4	2	4	3
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	4	4	6	8	11	8
TOTALE	166	194	168	245	204	295
	360		413		499	

Fonte: sistema HR

### Turnover per genere e categoria

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti I e II fascia - Funzioni Centrali	3	1	-2	-	-4	-1
Medici	-15	-2	-17	-4	-20	-6
Professionisti	-5	0	-8	-1	-8	-1
Personale delle Aree A-B-C	-101	-125	-110	-205	-113	-223
Dirigenti I e II fascia - Ricerca	-	-	-	-	-	-1
Personale dei livelli I/III - Ricerca	-3	-3	-2	4	-4	-3
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	1	5	-6	-7	-11	-7
TOTALE	-120	-124	-145	-213	-160	-242
	-244		-358		-402	

Fonte: sistema HR

### Part-time per genere e categoria

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Medici	-	1	-	1	-	1
Professionisti	6	-	6	-	6	-
Personale delle Aree A-B-C	39	342	36	291	32	265
Personale dei livelli I/III - Ricerca	7	6	3	4	2	5
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	6	23	4	11	5	9
TOTALE	58	372	49	307	45	280
	430		356		325	

Fonte: sistema HR

### Telelavoro per genere e categoria

CATEGORIA	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Medici	-	-	-	1	-	-
Professionisti	8	4	13	4	9	1
Personale delle Aree A-B-C	61	246	95	315	72	227
Personale dei livelli I/III - Ricerca	1	1	2	1	2	6
Personale dei livelli IV/VIII - Ricerca	3	10	7	28	6	16
TOTALE	73	261	117	349	89	250
	334		466		339	

Fonte: sistema HR

#### 3.1.2. Prospettiva esterna

Nelle tabelle successive si dà evidenza della ripartizione, per genere e modalità di accadimento, delle denunce di infortunio e malattia professionale nel triennio 2019-2021 e della ripartizione, per genere, dei casi denunciati nel 2021 d'infortunio (anche con esiti mortali) da SARS-CoV-2.

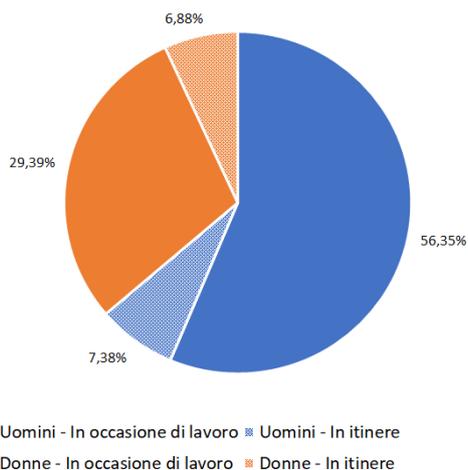
La flessione del fenomeno infortunistico che emerge rispetto al 2020 è legata esclusivamente alla componente femminile che registra un calo di quasi il 17% mentre quella maschile presenta un incremento di circa l'11%. Tale riduzione è dovuta in gran parte al miglioramento della situazione pandemica, avuto riguardo alla maggiore presenza di lavoratrici nei settori strategici di contrasto alla pandemia.

Ciò trova conferma dall'esame delle modalità di accadimento degli infortuni: gli infortuni "in occasione di lavoro" che hanno colpito le donne sono diminuiti considerevolmente a differenza degli infortuni "in itinere" che sono aumentati per entrambi i sessi come conseguenza dell'assenza delle limitazioni alla circolazione stradale (che hanno caratterizzato il *lockdown*) e del graduale rientro in presenza dei lavoratori.

### Denunce di infortunio per modalità di accadimento e genere

Denunce di infortunio	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
In occasione di lavoro	336.318	164.726	270.996	199.662	294.946	153.815
In itinere	47.858	50.338	30.158	28.914	38.624	35.999
TOTALE	384.176	215.064	301.154	228.576	333.570	189.814
	599.240		529.730		523.384	

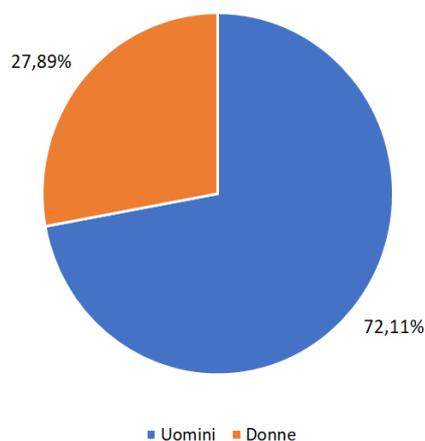
Fonte: EDH



### Denunce di malattia professionale per genere

Denunce di malattie professionali	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Ripartizione per genere	44.380	16.371	32.447	11.834	39.662	15.340
<b>TOTALE</b>	<b>60.751</b>		<b>44.281</b>		<b>55.002</b>	

Fonte: EDH

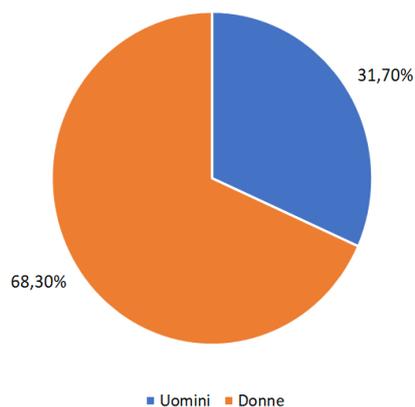


I contagi sul lavoro da SARS-CoV-2 denunciati all’Inail nel 2021 sono n. 47.858, dei quali il 68,3% riguarda le donne. Il rapporto tra i generi si inverte, invece, con specifico riferimento ai casi mortali (n. 273) che in maggioranza (82,42 %) sono relativi a uomini.

### Denunce di infortunio da SARS-CoV-2

Denunce di infortunio da COVID-19	2021	
	Uomini	Donne
Ripartizione per genere	15.171	32.687
<b>TOTALE</b>	<b>47.858</b>	

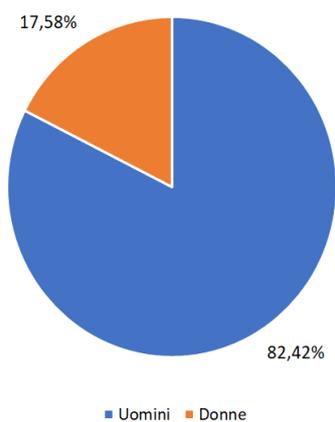
Fonte: Elaborazione Csa



### Denunce di infortunio da SARS-CoV-2 con esito mortale

Denunce di infortunio da COVID-19 con esito mortale	2021	
	Uomini	Donne
Ripartizione per genere	225	48
<b>TOTALE</b>	<b>273</b>	

Fonte: elaborazione Csa



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

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

Il processo di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa è stato gestito dalla Direzione centrale programmazione bilancio e controllo.

La misurazione del grado di realizzazione degli obiettivi è avvenuta periodicamente nel corso dell'anno, con cadenza mensile o trimestrale (in relazione alla tipologia di obiettivo), con l'ausilio degli applicativi informatici che supportano il controllo di gestione. Gli esiti di tale misurazione vengono esposti nella "Relazione trimestrale sull'andamento produttivo e profili finanziari", che è il documento previsto dal d.lgs. n. 479/1994, con la funzione di informare l'organo di indirizzo politico strategico circa l'andamento gestionale.

Nella fase di valutazione sono state analizzate le cause degli eventuali scostamenti riscontrati tra il *target* e il risultato realizzato.

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

- il sistema "Programmazione bilancio e controllo – sottosistema Programmazione direzionale e gestionale", per la consuntivazione degli obiettivi delle Strutture centrali;
- il sistema "Programmazione bilancio e controllo – sottosistema Controllo obiettivi di produzione", per la consuntivazione degli obiettivi delle Strutture regionali e delle Direzioni territoriali;
- l'applicativo "Orso" (Obiettivi risultati scostamenti opportunità), per l'analisi degli scostamenti tra il *target* e il risultato.

Relativamente alle indagini di *Customer satisfaction* esterna ed interna, i questionari raccolti sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e aggregati dalla DC organizzazione digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla Consulenza statistico attuariale che ha verificato la congruità dei dati e successivamente ha effettuato le elaborazioni statistiche e predisposto i *report* con le analisi di dettaglio.

## 4.2. Punti di forza e di debolezza

I punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della *performance* all'interno dell'Istituto sono illustrati nello schema sottostante.



## 5. COLLEGAMENTO CON IL PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 163 del 15 giugno 2021, l'Inail ha adottato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2021-2023.

In coerenza con le disposizioni normative, gli obiettivi inseriti nel citato Piano sono anche obiettivi di *performance* delle unità organizzative centrali e territoriali.

In particolare, tra le attività programmate nel Piano, che hanno coinvolto le Strutture centrali e territoriali, nel corso del 2021 sono state realizzate:

1. l'aggiornamento annuale delle analisi – svolte con tecniche SWOT e *Survey* - riguardanti il contesto socio – economico nell'ambito del quale le diverse Strutture, centrali e territoriali, quotidianamente operano, in rapporto all'esposizione dell'organizzazione ai rischi corruzione e operativi;
2. l'aggiornamento e ampliamento della tassonomia dei processi/rischi (*risk assessment*) considerato che sia i *processi sottoposti a risk assessment* sia i processi totali dell'organizzazione sono grandezze in continua evoluzione;
3. il costante monitoraggio sia sugli adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione di documenti, dati e informazioni nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale, sia sul corretto funzionamento degli applicativi informatici che gestiscono in modo automatizzato i flussi di pubblicazione;
4. in tema di trasparenza sono proseguite le attività del "Centro unico di raccolta delle istanze di accesso": un'apposita struttura costituita presso il Servizio ispettorato e sicurezza con lo scopo di conferire, in collaborazione con il RPCT, piena effettività e univocità applicativa al diritto riconosciuto al cittadino di accedere alle informazioni detenute dall'Istituto sia di razionalizzare, sotto il profilo organizzativo, le procedure e le risorse (umane, tecniche e finanziarie) impiegate nella gestione operativa delle istanze di accesso civico, generalizzato e documentale. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, nell'ambito di un continuo processo di digitalizzazione dell'amministrazione, nel corso del 2021 le operazioni di *front office* e di *back office* connesse alle 10.493 istanze di accesso pervenute (n. 19 istanze di accesso civico semplice, n. 19 istanze concernenti l'accesso civico generalizzato, n. 10.455 istanze di accesso documentale) sono state, nella quasi totalità, informatizzate;
5. il consolidamento e la razionalizzazione del perimetro delle aree gestionali sottoposte a individuazione, ponderazione e trattamento dei rischi corruzione e operativi (*risk management*), pervenendo ad una percentuale di copertura della mappatura dei processi/rischi pari al 98%.

I due obiettivi di produzione finalizzati, in via indiretta, alla prevenzione della corruzione, riferiti ad attività delle Direzioni territoriali e delle Strutture regionali (sistemazione delle situazioni contributive e rimborso delle prestazioni erogate per infortunio o malattia professionale), sono stati conseguiti per intero.

Strutture	Processo	Obiettivo	Indicatore	Target	Risultato	% di accostamento al target
Sedi	Aziende	Garantire il tempestivo aggiornamento della situazione contributiva dei datori di lavoro	Percentuale delle lavorazioni "debiti/crediti"	75,72 %	78,12%	103,17
Direzioni regionali	Lavoratori	Incrementare il recupero delle prestazioni economiche erogate per infortunio o m.p.	Percentuale dell'importo incassato a titolo di azioni da rivalsa rispetto all'importo programmato	100 %	109,08%	109,08%

Fonte: sistema PBC - sottosistema Controllo obiettivi di produzione

## 6. RENDICONTAZIONE POLA

Preliminarmente si osserva che il programma di sviluppo del lavoro agile inserito nel POLA è stato condizionato dal perdurare dello stato di emergenza epidemiologica durante l'anno 2021.

L'Istituto, infatti, ha dovuto adeguare le proprie determinazioni sulla materia ai molteplici interventi normativi intervenuti nel corso dell'anno, in linea con i quali la regolamentazione della prestazione lavorativa in modalità agile ha tenuto conto dell'evolversi della situazione epidemiologica e delle prescrizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

In particolare, in conformità a quanto stabilito dal legislatore<sup>2</sup>, l'Istituto ha consentito a tutto il personale impegnato in attività lavorabili in modalità agile di accedere allo *smart working* semplificato, senza la sottoscrizione di apposito accordo individuale, attraverso una rotazione che ha garantito un'alternanza tra lavoro in presenza e lavoro da remoto, tale da assicurare lo svolgimento della prestazione lavorativa nella sede di servizio di almeno il 50% del personale.

La suddetta percentuale è stata superata allorquando, per effetto del dpcm 23 settembre 2021 e del successivo Decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 8 ottobre 2021, la modalità ordinaria di svolgimento dell'attività lavorativa è tornata ad essere quella in presenza e ciascun lavoratore ha dovuto garantire una prevalente attività lavorativa in presenza, ad eccezione del personale nelle condizioni di fragilità previste dalla normativa<sup>3</sup>.

In tale contesto l'Istituto ha adottato le misure organizzative necessarie a consentire il prevalente rientro in presenza di tutto il personale entro il 30 ottobre 2021, continuando a garantire la fruizione dello *smart working* che, a decorrere dal 1 novembre 2021, è tornata ad essere soggetta alla preventiva sottoscrizione di apposito accordo individuale di cui all'articolo 18, comma 1, della legge 22 maggio 2017, n. 81.

Nelle more della regolamentazione del lavoro agile da parte del Ccnl relativo al triennio 2019-2021, i relativi accordi individuali sono stati predisposti secondo le indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione pubblica con le Linee guida adottate ai sensi dell'articolo 1, comma 6, del suddetto Decreto ministeriale.

---

<sup>2</sup> Articolo 263, comma 1, decreto legge n. 34/2020, convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020, n. 77;

<sup>3</sup> Articoli 26 e 39 dl 18/2020: dipendenti in possesso di certificazione rilasciata dai competenti organi medico-legali, attestante una condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti da patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita, ivi inclusi i lavoratori in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104; i dipendenti che abbiano nel proprio nucleo familiare una persona con disabilità nelle medesime condizioni di gravità, nonché i dipendenti immunodepressi o che abbiano familiari conviventi immunodepressi.

Il massiccio ricorso al lavoro agile è confermato dai dati relativi alle percentuali di utilizzo dello smart working in base ai quali il 91,08% del personale a rapporto di pubblico impiego ha svolto prestazioni in modalità agile e il 45,78% delle giornate di lavoro sono state prestate con tale modalità.

Nel corso del 2021 è stata, altresì, avviata l'erogazione di nuovi servizi erogati agli utenti esterni ed interni, finalizzati al consolidamento degli strumenti a supporto dell'adozione di modelli di lavoro agile ed a garanzia della continuità dei servizi nel periodo emergenziale.

In particolare si sottolineano le seguenti iniziative:

- **La creazione di spazi di *co-working* presso Strutture dell'Istituto**

In particolare si segnala la realizzazione di un'Area con caratteristiche assolutamente innovative creata presso la Direzione generale denominata '*Smart Inail*' nata dall'esigenza di adattare gli ambienti di lavoro alla "nuova normalità".

In questa logica, con la rivisitazione del design degli uffici – ergonomici, funzionali e accessibili – '*Smart Inail*' è un'area pensata per un diverso approccio al lavoro che, superando il concetto di postazione fissa, favorisce la modalità del lavoro agile (*smart working*) e introduce l'utilizzo di spazi flessibili, quali sale meeting di diverse dimensioni e ambienti di servizio condivisi, organizzati per il lavoro individuale o in *call conference*.

Gli ambienti dell'area "*Smart Inail*" prevedono singole postazioni di lavoro e sale *meeting* a disposizione di: dipendenti Inail e componenti degli Organi che non hanno sede fissa presso lo stabile e che, occasionalmente o con frequenza regolare, vi si recano per svolgere la propria attività; lavoratori dello stabile per situazioni lavorative che richiedano l'utilizzo degli ambienti presenti nell'area per le loro specifiche dotazioni e funzioni; utenti esterni che lavorano in collaborazione stabile con le strutture dell'Istituto.

Gli spazi, progettati con particolare attenzione a criteri di ergonomia, sicurezza e salute, oltre che di funzionalità e comfort globale, presentano caratteristiche di flessibilità proprie dell'attività in *smart working* e consentono agli utenti di scegliere tra diverse tipologie di postazione, ideate e realizzate per soddisfare molteplici esigenze lavorative.

L'area è accessibile solo previa prenotazione attraverso *power app* dedicata.

- **Lo Sportello Digitale**

Numerose strutture territoriali hanno sperimentato e consolidato durante la fase pandemica pratiche organizzative innovative, afferenti sia ai processi di front office che di *back office* che sono risultate efficaci sia in termini di qualità del servizio che di produttività.

Una soluzione innovativa particolarmente significativa è rappresentata dallo Sportello digitale. Nel corso del 2021 sono proseguite le attività di analisi e implementazione tecnologica propedeutiche al rilascio in produzione della soluzione che è avvenuto sulla prima sede locale pilota (Palermo Del Fante) il 3 marzo u.s.

Sportello digitale è un servizio destinato a sostituire l'attuale Agenda Appuntamenti e consente all'utente esterno di prenotare un appuntamento con un funzionario Inail, nelle fasce orarie di disponibilità, attraverso una *call* in ambiente Microsoft *Teams* o, se preferisce, in presenza presso la Sede competente territorialmente.

È una modalità di erogazione dei servizi che può essere affiancata allo sportello tradizionale consentendo di unire i vantaggi tipici dell'interazione in presenza (comunicazione bidirezionale, in tempo reale, sia verbale che non verbale) con un canale comunicativo che non rende vincolante il luogo fisico in cui si trova l'operatore.

#### ▪ **L 'App Inail di supporto all'utenza esterna ed interna**

La nascita dell'App Inail, che si rivolge agli utenti interni ed esterni, rientra nel contesto delle molteplici iniziative già avviate dall'Istituto finalizzate a potenziare i canali di accesso telematico per la gestione delle richieste di informazioni e dei servizi in tutto il territorio nazionale.

La prima versione dell'App presenta funzioni di supporto all'utenza esterna e si articola in varie sezioni di navigazione:

- "Faq": permette di consultare l'elenco delle risposte alle domande più frequenti; "Inail risponde": offre la possibilità di inviare richieste di supporto, informazioni, chiarimenti sull'utilizzo dei servizi *online*, approfondimenti normativi o procedurali, segnalazioni di integrazione dei contenuti presenti sul portale istituzionale;
- "Le mie richieste": è possibile consultare l'elenco delle istanze di supporto inoltrate mediante il servizio "Inail risponde" e il relativo andamento;
- "Sedi": consente di individuare le strutture Inail sul territorio, visualizzando gli orari di apertura degli sportelli, con la possibilità di richiedere le indicazioni stradali per raggiungerle;
- "Guide e manuali": offre l'opportunità di entrare nella sezione del portale istituzionale dedicata, dove sono disponibili i testi operativi relativi alle procedure.

I futuri sviluppi dell'applicazione prevedono ulteriori strumenti informativi e dispositivi per le sezioni Lavoratori e Aziende e nuove funzionalità come la gestione degli appuntamenti e dell'accesso in sede.

Le evoluzioni previste dal piano operativo del progetto prevedono anche la realizzazione di *utility* per gli utenti interni, attraverso l'attivazione di specifici servizi per i dipendenti.

#### ▪ **Il Digital workplace del dipendente**

Il progetto è volto alla creazione di una scrivania digitale da cui ogni dipendente potrà accedere alla totalità dei servizi digitali e degli strumenti utili allo svolgimento della propria attività lavorativa in forma "ibrida".

Attraverso la sua realizzazione si intende migliorare e facilitare l'accesso alle informazioni, agli strumenti e ai servizi Inail, ridisegnandoli in ottica digitale,

proattiva e personalizzata e riconducendoli a un punto di accesso omnicanale, agevolando l'operatività dei dipendenti e migliorando la qualità dei servizi all'utenza esterna.

Alla fine del 2020 è stata avviata la sperimentazione del *Digital Workplace* presso 2 Direzioni centrali, 1 Direzione regionale con 2 Sedi territoriali e 1 Consulenza centrale.

Tra le diverse funzionalità si segnalano:

- Benessere Organizzativo (*power apps* che ha l'obiettivo di facilitare il rispetto dell'equilibrio tra vita lavorativa e privata, anche e soprattutto durante la modalità di lavoro da remoto, garantendo il diritto alla disconnessione e andando così a rendere evidenti le fasce di reperibilità);
- Gestione priorità (*power apps* che permette al dipendente di pianificare le attività, come risultati di breve periodo (giornalieri, settimanali, mensili), secondo un approccio *bottom-up*, abilitando una logica del lavoro per obiettivi e risultati che responsabilizza il dipendente verso il raggiungimento degli stessi.

## 6.1. Sezione "Monitoraggio" del POLA

Per quanto concerne il monitoraggio degli indicatori programmati volti, in particolare, a misurare alcune condizioni di salute abilitanti e l'implementazione del lavoro agile si fa rinvio all'allegato n. 7.

## 7. ALLEGATI

1. Risultati degli obiettivi di *performance* delle Strutture centrali;
2. Risultati degli obiettivi di *performance* delle Strutture regionali;
3. Risultati degli obiettivi di *performance* delle Direzioni territoriali;
4. Risultati di *Customer satisfaction* esterna;
5. Risultati di *Customer satisfaction* interna;
6. Valutazione della *performance* delle Unità organizzative;
7. Monitoraggio POLA

## 8. GLOSSARIO

<b>Ciclo della performance</b>	processo attraverso il quale si definiscono gli obiettivi e le relative risorse, avviene il monitoraggio durante la gestione e si valutano e rendicontano i risultati ottenuti; rappresenta il sistema di programmazione e controllo delle PP.AA. disciplinato dal Titolo II del capo II del d.lgs. n. 150/2009 come modificato dal d.lgs. n. 74/2017;
<b>Efficacia</b>	misura in termini quantitativi e qualitativi dell'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto alle aspettative e alle necessità degli utenti (interni ed esterni); misura della capacità di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie e strumentali ( <i>input</i> ) in modo sostenibile e tempestivo nel processo di erogazione del servizio; in altri termini, misura della capacità di produrre beni e servizi minimizzando il tempo e/o le risorse impiegati;
<b>Efficienza</b>	misura in termini economici e/o fisici che esprime la capacità dell'amministrazione di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie, strumentali ( <i>input</i> ) in modo sostenibile e tempestivo nel processo di erogazione del servizio ( <i>output</i> ); misura dell'adeguatezza dell' <i>output</i> erogato rispetto ad aspettative e necessità degli utenti;
<b>Impatto</b>	esito finale che la spesa pubblica, o in generale l'azione dell'amministrazione, insieme ad altri fattori esterni, produce sulla collettività e sul contesto di riferimento; rappresenta l'effetto atteso o generato ( <i>outcome</i> ) da una politica o da un servizio sui destinatari diretti o indiretti, nel medio-lungo termine, nell'ottica del miglioramento del livello di benessere economico-sociale;
<b>Indicatore</b>	misura sintetica, in genere espressa in forma quantitativa, in grado di riassumere l'andamento di fenomeni oggetto di indagine e valutazione; viene utilizzato per raccogliere ed analizzare i dati necessari per monitorare i progressi ottenuti nel perseguimento dell'obiettivo;
<b>Misurazione</b>	attività di quantificazione del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e <i>stakeholder</i> , attraverso il ricorso a indicatori;
<b>Obiettivo</b>	traguardo che l'amministrazione si prefigge di raggiungere per realizzare con successo la propria missione;

<b>Performance individuale</b>	qualità e intensità del contributo assicurato da ciascun dipendente, in relazione al ruolo svolto, alla <i>performance</i> della struttura di appartenenza, in termini di impegno profuso, prodotti realizzati, competenze tecniche possedute e comportamenti espressi;
<b>Performance organizzativa</b>	insieme dei risultati attesi dall'Istituto nel suo complesso o dalle sue unità organizzative;
<b>Stakeholder</b>	individui o organizzazioni, attivamente coinvolti, il cui interesse è negativamente o positivamente influenzato dal risultato o dall'andamento di un'azione dell'amministrazione;
<b>Standard di qualità</b>	livelli di qualità che i soggetti erogatori di un servizio si impegnano ad assicurare agli utenti esterni;
<b>Stato delle risorse</b>	misura la quantità e la qualità delle risorse dell'amministrazione (umane, economico-finanziarie e strumentali) e il suo livello di salute;
<b>Target</b>	valore che l'indicatore deve assumere affinché un obiettivo possa essere considerato conseguito o raggiunto;
<b>Valutazione</b>	attività di analisi e interpretazione dei valori misurati che tiene conto dei fattori di contesto che possono averne determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto al <i>target</i> .

## 9. ACRONIMI

AVV.GEN.	Avvocatura generale
BRiC	Bando ricerche in collaborazione
CCNL	Contratto collettivo nazionale di lavoro
CERIT	Centro di eccellenza per la ricerca e l'innovazione tecnologica
CIT	Consulenza per l'innovazione tecnologica
CIV	Consiglio di indirizzo e vigilanza
CIVA	Certificazione e verifica impianti e apparecchi
CONSIP	Concessionaria Servizi Informativi Pubblici
CONTARP	Consulenza tecnica accertamento rischi e prevenzione
COVID	<i>Corona Virus Disease</i>
CRM Volterra	Centro riabilitazione motoria Volterra
CSA	Consulenza statistico attuariale
CTE	Consulenza tecnica per l'edilizia
CTR	Consulenza tecnica per l'edilizia regionale
DC	Direzione centrale
DCA	Direzione centrale acquisti
DCAPR	Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione
DCOD	Direzione centrale organizzazione digitale
DCPAT	Direzione centrale patrimonio
DCPBC	Direzione centrale programmazione, bilancio e controllo
DCPC	Direzione centrale pianificazione e comunicazione
DCPREV	Direzione centrale prevenzione
DCPSS	Direzione centrale prestazioni socio sanitarie
DCRA	Direzione centrale rapporto assicurativo
DCRIC	Direzione centrale ricerca
DCRU	Direzione centrale risorse umane
DIMEILA	Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
DIT	Dipartimento innovazioni tecnologiche e sicurezza degli impianti, prodotti e insediamenti antropici

DG	Direttore generale
DP	Direzione provinciale
DR	Direzione regionale
EDH	<i>Enterprise data hub</i>
ENAOI	Ente nazionale di assistenza agli orfani dei lavoratori italiani
ENPI	Ente nazionale per la prevenzione degli infortuni
EPNE	Enti pubblici non economici
FAQ	<i>Frequently asked questions</i>
FKT	Fisiokinesiterapia
GRA	Gestione rapporto assicurativo
GDPR	<i>General data protection regulation</i>
HR	<i>Human resource</i>
INAIL	Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
INL	Ispettorato nazionale del lavoro
ISI	Incentivi di sostegno alle imprese
ICT	<i>Information and communications technology</i>
IIT	Istituto italiano di tecnologia
IT	<i>Information technology</i>
LEA	Livelli essenziali di assistenza
MEPA	Mercato elettronico della pubblica amministrazione
MIUR	Ministero dell'Istruzione
MP	Malattia professionale
NGEU	Next generation EU
OIV	Organismo indipendente di valutazione
ORSO	Obiettivi risultati scostamenti opportunità
PA	Pubblica amministrazione
PAAS	<i>Platform as a service</i>
PAT	Posizione assicurativa territoriale
PAR	Piano di attività Ricerca
PBC	Programmazione bilancio e controllo
PIR	Prestazioni integrative riabilitative
PMI	Piccole e medie imprese
POLA	Piano organizzativo del lavoro agile

RRF	Recovery and Resilience Facility
RNA	Registro nazionale aiuti di Stato
SAAS	<i>Software as a service</i>
SARS-CoV-2	<i>Severe acute respiratory syndrome Coronavirus 2</i>
SIS	Servizio ispettorato e sicurezza
SPID	Sistema pubblico di identità digitale
SSC	Sovrintendenza sanitaria centrale
SSN	Servizio sanitario nazionale
SSO	Servizio supporto organi
SWOT	<i>Strengths</i> (punti di forza), <i>weaknesses</i> (debolezze), <i>opportunities</i> (opportunità) e <i>threats</i> (minacce)