

per il 2010 nell'ambito del programma di riconoscimenti per premiare le buone pratiche sul tema *“lotta contro le frodi e recupero dei contributi”* ed è stato destinatario del *“certificate of merit”*.

Al fine di contrastare il fenomeno dell'evasione contributiva, nel corso del secondo trimestre 2009, è stata anche attivata un'operazione massiva di censimento, che ha riguardato n. 18.725 ditte artigiane iscritte al Registro delle Imprese Artigiane, attive all'Inps e sconosciute all'Inail.

Tale attività ha consentito di accertare premi ed accessori per complessivi € 27.853.280 ed incassare € 4.725.508, a fronte di n.11.560 nuovi rapporti assicurativi instaurati a seguito di denuncia di iscrizione presentata su invito/diffida inviata agli interessati. Per completare il *“censimento”* saranno effettuati accertamenti amministrativi ed ispettivi.

Sul versante, invece, dei risultati scaturiti dall'attività ispettiva, va evidenziato che i premi omessi, scaturiti dai verbali ispettivi conclusi nel 2009, sono stati pari ad € 63.934.905, con una riduzione del 12,34% rispetto al dato registrato nel 2008 (€ 72.934.887), dovuta al minor numero di risorse ispettive in forza.

Inoltre, non va sottaciuto che sono stati anche regolarizzati 75.232 soggetti, (di cui n. 12.844 in nero).

Per il 2010. A fronte dei vincoli posti per l'assunzione di personale esterno, l'Ente ha programmato un reclutamento di funzionari da avviare all'attività ispettiva.

1.3.2 Il Verbale Unico

Molteplici sono state le attività e le iniziative assunte nel 2009 in merito allo sviluppo di rapporti e sinergie con gli altri Enti ed Amministrazioni impegnati sul fronte dell'attività di vigilanza per il contrasto dei fenomeni del lavoro sommerso e irregolare e dell'evasione/elusione contributiva. In particolare, vanno sottolineate le intese assunte con la Direzione Generale per l'Attività Ispettiva del

Ministero del Lavoro per la definizione dei modelli unificati del “Verbale di primo accesso”, che è stato approvato nel mese di aprile ed è in uso dal 4 maggio 2009 e del “Verbale Conclusivo degli accertamenti”, adottato solo in via sperimentale.

2. PRESTAZIONI AI LAVORATORI

2.1 PRESTAZIONI DI TUTELA ASSICURATIVA

Nel corso del 2009 si sono concretizzate alcune iniziative normative, perseguite da anni dall'Istituto, finalizzate a migliorare le prestazioni economiche a infortunati e tecnopatici; in particolare, è stata data attuazione ai seguenti interventi:

- *Incremento degli indennizzi in danno biologico*: il decreto del 27 Marzo 2009, di attuazione delle disposizioni di cui all'art. 1 cc.23-24 della Legge 247/2007, ha previsto a decorrere dal 2008 un incremento dell'8,68%, in via straordinaria, degli importi dovuti dall'Inail a titolo di recupero del valore dell'indennizzo del danno biologico;
- *Benefici a sostegno delle famiglie delle vittime di infortuni mortali sul lavoro*: il decreto ministeriale del 19 novembre 2008 (*GU n. 26 del 2-2-2009*) ha regolato le modalità attuative del Fondo di sostegno per le famiglie delle vittime di gravi infortuni sul lavoro (legge n.296/2006, art. 1, c. 1187 e successive integrazioni e modificazioni), consentendo all'Istituto di dare attuazione all'erogazione dei benefici per eventi a decorrere dal 2007;
- *Aumento (al 40%) della quota di rendita spettante ai figli naturali orfani di un solo genitore*: per effetto della sentenza della Corte Costituzionale n. 86 dell'11 marzo 2009, i figli naturali sono stati equiparati agli orfani

di entrambi i genitori uno dei quali deceduto a causa di evento lesivo sul lavoro.

Sono state, inoltre, presentate nelle opportune sedi ulteriori proposte di interventi normativi volti al miglioramento sia della tutela assicurativa sia di quella sanitaria.

2.2 PRESTAZIONI DI TUTELA INTEGRATA

2.2.1. Prevenzione e sicurezza

Il Sistema Informativo Nazionale per la Prevenzione sul lavoro (SINP) ha la finalità di “fornire dati utili per orientare, programmare, pianificare e valutare l’efficacia della attività di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e per indirizzare le attività di vigilanza, attraverso l’utilizzo integrato delle informazioni disponibili negli attuali sistemi informativi, anche tramite l’integrazione di specifici archivi e la creazione di banche dati unificate” (at.8 D.lsv. n.81/08 e s.m.i.). In attesa del Decreto attuativo previsto dall’ultimo comma dell’art.8 per definire le regole tecniche per la realizzazione ed il funzionamento del sistema nonché per il trattamento dei dati, l’Istituto è impegnato

- nella progettazione e nella realizzazione di fasi di progressivo adeguamento ed, in particolare: nell’allineamento operativo/funzionale, sia a livello centrale, sia a livello territoriale, attraverso: una sistematica impostazione di interazioni tra le Funzioni, anche con costituzione di Unità multidisciplinari dedicate alla qualità e presidio dei dati, con prioritaria attenzione a zone individuate di specifica criticità (es. l’area degli infortuni mortali e di elevata gravità);
- nel miglioramento delle metodologie di acquisizione ed elaborazione delle informazioni ; nello sfruttamento delle potenzialità prevenzionali di strumenti e flussi informativi e nella ricerca attiva delle malattie

professionali e lavoro correlate; nel potenziamento delle componenti organizzative dedicate allo specifico segmento di attività;

- nell'impostazione di procedure e flussi informativi verso il SINP relativi all'acquisizione/dati riferiti ai nuovi compiti assegnati specificatamente all'Istituto relativi alla comunicazione dei nominativi dei RLS, alla comunicazione degli infortuni al di sotto della soglia di indennizzabilità da parte dell'Istituto, in termini di "ritorni" informativi a sostegno al miglioramento dei livelli qualitativi dei sistemi di gestione della prevenzione aziendale e di miglioramento dei livelli istituzionali di intervento;
- in un forte investimento in formazione/aggiornamento professionale.

Per quanto concerne gli *interventi economici* per la prevenzione, nel 2009 si è raggiunta la fase conclusiva del finanziamento sperimentale avviato nel 2002. I 310 milioni di euro stanziati sono in via di esaurimento, da una parte attraverso un'operazione di scorrimento delle ultime graduatorie del bando 2006, che finanziava i programmi di miglioramento delle condizioni di lavoro in linea con le norme di sicurezza; dall'altra, come previsto dall' art. 52 del decreto 81, gli ultimi residui saranno utilizzati per l'avvio del nuovo "Fondo di sostegno alla piccola e media impresa, ai rappresentanti per la sicurezza territoriali e alla pariteticità". Al termine della sperimentazione, oltre 9.000 imprese avranno fruito dei finanziamenti, gli investimenti attivati saranno di circa 800 milioni di euro, i lavoratori dipendenti che avranno beneficiato degli investimenti saranno oltre 158.000. Gli interventi sono stati effettuati soprattutto da piccole e medie imprese (65%), ma anche da aziende artigiane (22%) e agricole (13%) ed hanno riguardato soprattutto la sostituzione di macchine (38%) e il rinnovo di impianti e apparecchiature di riduzione del rischio (36%), la ristrutturazione degli ambienti di lavoro (25%).

Poiché il nuovo Testo unico sulla sicurezza sul lavoro (Decreti legislativi 81 del 2008 e 106 del 2009) ha introdotto la possibilità per l'Istituto di finanziare progetti di investimento e formazione in materia di

sicurezza sul lavoro, nel 2009 sono state elaborate ipotesi attuative che, tenendo conto degli esiti della precedente esperienza, consentano forme di finanziamento snelle e ancorino l'incentivazione economica a esigenze territoriali e settoriali, considerando la collaborazione con gli Organismi rappresentativi delle Parti sociali quale mezzo principale per collegare gli interventi alla specifiche realtà. La presenza di un incentivo finanziario vuole rappresentare uno stimolo per far avvicinare le aziende ai temi della Responsabilità Sociale d'Impresa e della implementazione di modelli organizzativi per la gestione della sicurezza sul lavoro. Tale vantaggio economico peraltro si aggiunge ai benefici già attualmente previsti in caso di adozione dei modelli organizzativi suddetti: la riduzione del tasso di tariffa e l'esonero dalla responsabilità amministrativa (art. 30 del decreto 81 e smi).

L'attività di consulenza e assistenza alle PMI si è svolta principalmente nell'ambito di accordi con le Parti sociali appartenenti a settori produttivi particolarmente significativi sia in termini di numerosità di lavoratori coinvolti che di incidenza infortunistica o tecnopatica. In questo campo molteplici sono le esperienze maturate per diverse finalità, tra le quali si segnalano le iniziative con Confindustria Energia, con ATECAP, con CONSEL, con le centrali Cooperative, con EBLI. In via eccezionale sono stati stipulati accordi con singole imprese, per motivazioni particolarmente rilevanti dal punto di vista prevenzionale

Il nuovo *Portale per la prevenzione* prende le mosse dalla rivisitazione della sezione "sicurezza sul lavoro" del portale INAIL: l'implementazione avviata nel 2009 sta procedendo con la revisione complessiva dell'offerta informativa. Il nuovo Portale vuole infatti rivolgersi in modo mirato alle diverse tipologie di destinatari utilizzando tutta la variegata gamma di strumenti offerti dalle tecnologie web 2.0: repository comuni, sondaggi, aree d'accesso differenziate, Blog, FAQ, streaming audio/video, Videoconferenza multipunto VoIP, Newsletter, ecc.

La *promozione della cultura della sicurezza sul lavoro nel mondo della scuola* costituisce da anni uno degli obiettivi dell'Istituto. Poiché il mondo produttivo di domani vedrà protagonisti gli studenti di oggi, appare sempre più necessario realizzare un forte legame tra le due realtà, della scuola e del lavoro cercando di valorizzare il momento in cui occorre orientare e sostenere i giovani prossimi al confronto concreto con il mondo produttivo. Anche nel 2009 esperienze significative, realizzate a livello nazionale e territoriale, hanno coinvolto il mondo scolastico in tutte le sue principali componenti: studenti, docenti, genitori, dirigenti e responsabili amministrativi, referenti istituzionali.

L'esigenza di valorizzare la funzione educativa della scuola nei confronti delle giovani generazioni, affinché queste ultime possano sviluppare conoscenze, attitudini e capacità di comportamento per l'adozione e il mantenimento di stili di vita sani e sicuri, è uno dei fondamenti su cui si basa il progetto S.I.L.O.S. (Scuola, Innovazione, Lavoro, Organizzazione, Sicurezza), ideato e realizzato con la collaborazione dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro (ANMIL) e del MIUR. Attraverso la realizzazione di materiali didattici, la formazione degli insegnanti e le testimonianze dei rappresentanti dell'ANMIL, il progetto S.I.L.O.S. esprime le sue potenzialità quale metodo innovativo per una nuova didattica della sicurezza, intesa come parte integrante del percorso formativo. I materiali prodotti da S.I.L.O.S., condivisi con i docenti sono stati già sperimentati nel corso di quest'anno scolastico nelle classi quarte e quinte di circa trenta istituti di istruzione secondaria di alcune regioni e sono disponibili sul sito web (www.progettosilos.it).

Per quanto concerne l'attività di *formazione in materia di sicurezza*, il cui modello organizzativo territoriale è quello di un "network di poli formativi" (sette sul territorio e uno centrale con funzioni anche di coordinamento e monitoraggio della rete), sono state seguite due direttrici a diverso livello:

- favorire il processo formativo indicato dal legislatore per i soggetti attori dell'applicazione della normativa in materia di sicurezza e salute (Responsabili e Addetti dei Servizi di prevenzione e protezione aziendali, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza);
- “costruire” figure specialistiche (SGSL).

Nel 2009 sono state formate circa 1.400 persone provenienti dal mondo pubblico e da quello privato per un totale di 3.000 ore di formazione erogata. Inoltre, sono stati sviluppati specifici percorsi per target di particolare rilevanza, il cui andamento infortunistico è particolarmente critico quali gli stranieri migranti. Nel piano di azione 2008/2010 elaborato per lo sviluppo degli interventi in materia di sicurezza e salute sul lavoro nell'ambito dei compiti assegnati dalla normativa di cui al Decreto legislativo n. 81/2008, è stata, infatti, individuata l'area dei lavoratori immigrati quale area di intervento prioritario.

2.2.2 Riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo

L'art.8 del d.l.vo n. 106/09 - correttivo dell'art. 9 del d.l.vo n. 81/08 – ha stabilito che “L'INAIL può erogare prestazioni di assistenza sanitaria riabilitativa non ospedaliera, previo accordo quadro stipulato in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, su proposta del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, sentito l'Inail, che definisca le modalità di erogazione delle prestazioni da parte dell'Inail, senza oneri aggiuntivi per la finanza pubblica”. Si tratta di un importante riconoscimento del ruolo svolto dall'Istituto nel sistema di tutela sociale e nell'integrazione dei servizi forniti dal SSN e quindi una conferma del modello di “presa in carico” attuato a seguito dell'entrata in vigore del d.l.vo n. 38/2000.

Nel 2009, pertanto, è stato avviato con alcune Regioni un percorso sperimentale, finalizzato ad individuare nuove opportunità di

collaborazione e coordinamento per la definizione di un'offerta integrata sul territorio delle prestazioni socio-sanitarie. La scelta è caduta su due realtà regionali ove già sono operanti strutture riabilitative INAIL: la Regione Sicilia, dove sono attivi 4 ambulatori di fisiochinesiterapia e la Regione Toscana dove è operativo il Centro INAIL di Riabilitazione Motoria di Volterra che eroga trattamenti di riabilitazione per patologie muscolo-scheletriche e la cui attività è accreditata con il SSN e certificata conformemente alla norma UNI EN ISO 9001-2008. Le iniziative da realizzare di concerto con le suddette Regioni, che potranno essere sviluppate proprio a partire dall'operatività delle strutture già esistenti, consentiranno la messa a punto di modelli sperimentali di integrazione tra l'Inail ed i Servizi Sanitari Regionali che potranno costituire oggetto di valutazione al tavolo della Conferenza permanente Stato-Regioni quali esempi tangibili di come l'Istituto possa esercitare il proprio ruolo nel sistema di tutela sociale in sinergia con il SSN.

Nell'ottica di consolidare il posizionamento di eccellenza acquisito dal *Centro Protesi di Vigorso di Budrio* in campo nazionale ed internazionale, nel corso del 2009 è proseguito l'iter d'attuazione del Piano di sviluppo e valorizzazione del Centro Protesi, la cui nuova articolazione prevede la suddivisione in 5 aree:

- l'Area Amministrativa e Servizi di supporto, che si occuperà del coordinamento e della gestione di tutte le attività amministrative e di supporto all'erogazione del servizio protesico-riabilitativo;
- l'Area Servizi Ausili e Assistenza sul territorio, che avrà la gestione dei Punti Cliente e recapiti sul territorio e si occuperà della fornitura di ausili domotici, informatici e per la cura ed igiene della persona, nonché degli adattamenti auto per le persone disabili;
- l'Area Tecnica, che si occuperà dell'attività di produzione delle protesi e delle forniture di dispositivi ed accessori;

- l'Area Ricerca e Formazione, che svilupperà le attività di ricerca e coordinerà la formazione;
- l'Area Sanitaria, che si occuperà delle attività di riabilitazione e degenza degli assistiti. ²

Il processo di riorganizzazione del Centro, nel corso del 2009, si è tradotto nella definizione del riassetto dell'Area Tecnica che prevede una stretta interconnessione tra i vari reparti, il conseguimento di economie di scala nonché lo sviluppo di processi produttivi ad alta specializzazione.

L'erogazione delle *prestazioni protesiche* si realizza nell'ambito di un progetto riabilitativo individualizzato, definito da una equipe multidisciplinare. Nel 2009 sono state rivisitate in maniera innovativa sotto il profilo funzionale ed organizzativo le modalità di funzionamento delle équipes, nella consapevolezza che questo strumento di lavoro riveste un'importanza fondamentale ai fini dell'ottimizzazione delle prestazioni nei confronti della persona con disabilità da lavoro. Nel corso del 2009, è stata effettuata, poi, la progettazione del "Servizio Sociale Informatizzato". Si tratta di una procedura che sarà utilizzata dagli assistenti sociali dell'Inail, concepita nell'ottica di focalizzare l'attenzione sulla persona infortunata. La procedura consentirà la creazione di una Banca Dati contenente informazioni sul contesto lavorativo, socio-ambientale e familiare dei lavoratori disabili presi in carico, sulla specificità delle esigenze degli stessi, sugli interventi dell'equipe multidisciplinare. Entro l'anno 2010 la suddetta procedura informatizzata sarà rilasciata alle Sedi dell'Inail.

Il "Sistema Superabile", nato dall'esperienza e sensibilità maturata con gli assistiti dell'Istituto, nel tempo si è affermato come servizio di informazione, orientamento e consulenza per tutte le persone disabili e per i loro familiari, per gli operatori del settore e, più in generale, per ogni cittadino bisognoso di informazioni sul tema della disabilità. Il servizio viene svolto attraverso un Contact Center integrato, costituito da un numero verde telefonico ed un sito web. Nel 2009 sono pervenute al call

center circa 26.000 chiamate, mentre sono stati oltre 1.350.000 i visitatori del portale per un totale di oltre 8.500.000 di pagine web visitate.

Anche sulla scorta del gradimento crescente da parte dei fruitori del servizio, nel 2009, è stato realizzato un numero sperimentale di una rivista intitolata “SuperAbile Magazine”, che intende configurarsi come ulteriore canale di comunicazione rispetto a quelli finora utilizzati e si propone di affrontare il tema della disabilità sotto molteplici aspetti (sanitario, scientifico, culturale, sociologico, tecnologico, ecc.).

Il Servizio Superabile Inail, nel corso del 2009, è stato inserito nelle iniziative - attivate dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione - “Linea Amica” e “Mettiamoci la faccia”, finalizzate ad indirizzare i cittadini nei rapporti con gli Uffici della Pubblica Amministrazione ed a rilevare il giudizio dei cittadini medesimi rispetto ai servizi erogati.

Nell'ambito dell'impegno dell'Istituto a favore del *reinserimento* della persona con disabilità causata da infortunio sul lavoro o malattia professionale, l'attività motoria e l'avviamento alla pratica sportiva rivestono un ruolo fondamentale nell'intervento mirato al recupero dell'integrità psico-fisica. La promozione e la divulgazione della pratica sportiva nell'ambito del progetto riabilitativo definito nei confronti della persona disabile trova compimento nella collaborazione instaurata tra l'INAIL ed il Comitato Paralimpico Italiano. Dalla partnership è nato, inoltre, un progetto di ricerca finalizzato, tra l'altro, a costituire il “Gruppo sportivo Centro Protesi Inail” che, oltre a partecipare alle principali competizioni (campionati nazionali ed internazionali, giochi paralimpici), sperimenta protesi sportive.

In tale contesto, nel 2009, sono state avviate anche le attività finalizzate alla partecipazione dell'Inail all'organizzazione di “Casa Italia Paralimpica” per le Paralimpiadi Invernali che si sono svolte in Canada nel marzo 2010.

Per quanto concerne *l'attività di ricerca*, nel 2009 sono stati attivati 34 progetti individuati secondo linee direttrici finalizzate: alla progettazione di componenti e soluzioni protesiche per protesi per attività sportive (immersioni subacquee, equitazione, salto in lungo, golf, ciclismo, canottaggio); alla progettazione di componenti protesiche speciali e ad elevata tecnologia (articolazioni elettromeccaniche di spalla e di gomito, articolazione tibio-tarsica a controllo elettronico, mano poliarticolata a controllo mioelettrico); alla definizione di protocolli riabilitativi in collaborazione con gli Istituti Ortopedici Rizzoli. L'impegno è stato rivolto anche alla realizzazione di partnership scientifiche con soggetti esterni per il miglioramento costante delle attività in campo protesico e riabilitativo. In tale ottica è stata stipulata, nel 2009, una Convenzione Quadro con il Politecnico di Milano.

3. ATTIVITA' STRUMENTALE E DI SUPPORTO

3.1 Organizzazione

Nel 2009 si è assistito ad un'accelerazione della riforma della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo dichiarato di realizzare un salto di qualità.

Con il decreto legge n. 185/2008, convertito con modificazioni nella legge n. 2/2009, si è affrontato il problema della riduzione dei costi per famiglie ed imprese nelle comunicazioni con la pubblica amministrazione, mediante il ricorso al canale telematico. Con la legge 4 marzo 2009, n. 15 - in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico - e con il relativo decreto attuativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono state introdotte numerose novità, tra cui le norme finalizzate alla misurazione e la

valutazione della performance nella Pubblica Amministrazione ed alla nuova disciplina del rapporto di lavoro in ambito pubblico.

Riguardo ai temi della integrità e della trasparenza, la legge 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”, ha introdotto importanti modifiche ed integrazioni alla legge 241/90, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso, tra cui la nuova disciplina dei termini per la conclusione del procedimento. Con specifico riferimento alla trasparenza, inoltre, il decreto legislativo n. 150/2009, ha introdotto il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, dove la trasparenza è “intesa come accessibilità totale”, finalizzata a favorire “forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”.

Nel disegno complessivo di riforma della PA, ispirato, tra l'altro, a garantire il razionale utilizzo delle risorse, rientra, infine, la legge 31 dicembre 2009, n. 196, in materia di contabilità pubblica, con la quale il legislatore, portando a compimento il processo di revisione del bilancio in senso funzionale, ha previsto espressamente la progressiva armonizzazione dei sistemi contabili e dei bilanci pubblici, secondo i principi del bilancio per “missioni e programmi”.

L'Istituto ha avviato nel corso del 2009 uno specifico progetto per la revisione complessiva del processo di pianificazione, bilancio e controllo, con l'obiettivo di rendere sempre più significative le correlazioni tra obiettivi, attività e risorse.

Le principali linee progettuali sono mirate ad integrare tutte le fasi del processo previsionale, in coerenza con il processo di armonizzazione dei sistemi contabili pubblici e con l'introduzione della classificazione del bilancio per missioni e programmi.

L'evoluzione normativa intervenuta nel corso del 2009, con particolare riferimento all'approvazione del decreto legislativo 150/2009 e della legge 196/2009 – citati – ha fatto sì che il progetto, già avviato,

subisse una forte accelerazione per allineare i tempi prefissati alle nuove scadenze imposte dalla legge, sui versanti dei sistemi contabili, di pianificazione e controllo di gestione.

A tal fine sono proseguite per tutto il 2009 le attività di analisi per la realizzazione del nuovo sistema, finalizzate anche all'introduzione di nuovi applicativi informatici di supporto a tutte le fasi del processo, i cui rilasci sono previsti nel corso del 2010, a valere per il processo previsionale 2011. In particolare, nel corso del processo previsionale per l'esercizio 2010, è stato quindi adottato, in via sperimentale, un nuovo approccio metodologico che ha consentito di anticipare la diffusione delle logiche del bilancio per missioni e programmi, mediante il coinvolgimento diretto di gran parte delle strutture dell'Istituto.

Ancora in attuazione delle norme di riforma della P.A. precedentemente richiamate, l'Istituto, già nel 2009 ha definito i propri obiettivi (specifici, misurabili, tempificati e condivisi) da raggiungere a fronte di una costante riduzione delle risorse umane (4% su base annua), garantendo l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, mediante percorsi organizzativi, basati sulla:

1. Virtualizzazione dei servizi, attraverso il ricorso massiccio ai servizi online ed all'utilizzo del Contact Center integrato con INPS;
2. Delocalizzazione delle attività produttive, attraverso un modello organizzativo che coinvolge tutte le Strutture territoriali al fine di garantire l'equilibrio nei carichi produttivi, riducendo il peso delle criticità locali;
3. Coinvolgimento del cliente nel processo produttivo, ponendo le basi per lo sviluppo di un modello tecnologico/organizzativo che fornisca al cliente gli strumenti per entrare direttamente nei processi produttivi al fine di poter operare quale titolare delle proprie informazioni (customer owner), integrando con il funzionario Inail le attività consulenziali necessarie al raggiungimento degli obiettivi;

4. Coinvolgimento del cliente nella misurazione e valutazione delle performance, ampliando, nell'ambito del già esistente sistema di Customer Satisfaction, sia i mezzi di rilevazione della soddisfazione che i canali oggetto della stessa.

I risultati del 2009 mettono in evidenza come l'Istituto, anche grazie alla scelta operata, abbia risposto prontamente sia in termini di adeguamento alle norme, sia di fronte alle criticità esterne (crisi economica) ed interne (riduzione delle risorse a disposizione).

Nonostante un quadro di riferimento così caratterizzato, l'Istituto ha mantenuto inalterati (anzi, lievemente migliorati) i propri livelli produttivi

Tabella a

Volumi	Anno di riferimento	
	2008	2009
Portafoglio aziende	3.141.623	3.133.713
Infortuni + M.P. aperti	897.953	822.295

Per meglio comprendere i risultati ottenuti, bisogna anche tener conto di due tipologie di risultati: quelli legati direttamente alle scelte organizzative, quali ad esempio l'aumento dell'utilizzo dei servizi on-line (cfr. tabella)

Tabella b

Servizi on line	Anno di riferimento		
	2008	2009	% di variazione
iscrizione azienda	155.827	165.377	6,13%
variazione azienda	230.478	323.801	40,49%
cessazione azienda	126.227	145.740	15,46%
denuncia infortunio	301.662	339.595	12,57%

e quelli relativi alla produzione ed alla qualità dei servizi erogati.

3.2 Risorse Umane

L'Istituto ha avviato da tempo un percorso di revisione e razionalizzazione del modello organizzativo, nonché di reingegnerizzazione dei processi per ottenere quei miglioramenti in termini di efficienza, più razionale allocazione delle risorse e potenziamento quali/quantitativo delle attività istituzionali che oggi costituiscono l'obiettivo posto dal Legislatore all'intera pubblica amministrazione.

In particolare, a seguito dell'emanazione della Legge Finanziaria per il 2007 (art. 1, co. 440 e ss.), che stabiliva l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni, di non impegnare in attività di supporto più del 15% del personale complessivamente in forza, si era reso necessario adottare un nuovo modello organizzativo orientato a valorizzare le attività istituzionali ed i nuovi "settori" (deliberazione C.d.A. 500/2007).

Nel corso del 2009 si è realizzato l'accentramento delle attività strumentali a livello centrale e regionale, per garantire la riduzione dei

costi diretti ed indiretti ed eliminare duplicati di funzioni e responsabilità, attraverso la reingegnerizzazione dei processi e la creazione di centri di eccellenza di elevata professionalità. Tale assetto ha consentito l'espansione delle attività innovative (prevenzione, riabilitazione e reinserimento), migliorando la produttività.

Nonostante la complessità attuativa di tale processo di riorganizzazione, che ha richiesto una rivisitazione sostanziale anche delle procedure informatiche a supporto dei processi produttivi, è stato possibile raggiungere, alla data del 31 dicembre 2009 il valore di 1.833 unità dedicate alle attività strumentali, ottenendo il rientro delle risorse allocate nei processi "supporto" nei parametri imposti dalle legge Finanziaria per il 2007 e raggiungendo l'obiettivo fissato dalla legge 133/2008, riguardo alla riduzione del contingente di personale adibito allo svolgimento di compiti logistico-strumentali e di supporto in misura non inferiore al 10 %, con contestuale riallocazione delle risorse umane eccedenti negli uffici che svolgono funzioni istituzionali.

In sintesi, dal 31.12.2007 al 31.12 2009, il personale dedicato alle attività strumentali ha subito una contrazione pari n.840 risorse.

Va evidenziato che tale risultato è stato ottenuto, senza pregiudicare l'operatività delle strutture, mediante un forte impegno da parte del personale dell'Istituto sia dal punto di vista della progettazione, sia della riconversione verso funzioni essenziali ed innovative.

A ciò si aggiunge che, a partire dal 2007, in linea con le previsioni normative, è stata operata una rilevante contrazione degli organici dell'Istituto pari a 1.328 unità ottenuta comprimendo al massimo il differenziale tra la dotazione organica calibrata sulla reale consistenza dei carichi di lavoro ed il personale effettivamente in forza (da 12.176 come da delibera C.d.A. 172 del dell'8 maggio 2007 a 10. 848 come da delibera Presidente C.S. del 26 novembre 2008). Si evidenzia, inoltre, che il suddetto differenziale potrà essere colmato solo parzialmente, considerate le restrizioni programmate per il turn over dall' art. 66 della legge