

# CONTRATTO COLLETTIVO INTEGRATIVO DI ENTE 2009

## VERBALE D'INTESA

Il giorno *16 luglio 2009* presso la Sede centrale dell'Inail di P.le Pastore n. 6 - Roma - la Delegazione trattante di parte pubblica e le Organizzazioni sindacali a livello nazionale, si sono incontrate per la contrattazione integrativa per l'anno 2009, con particolare riguardo agli istituti dei compensi incentivanti la produttività collettiva ed il miglioramento dei servizi.

Le parti convengono nell'evidenziare che le logiche su cui è basato l'impianto complessivo del sistema premiante sono state dettate dal riconoscimento dell'impegno richiesto al personale nel processo di innovazione derivante dall'introduzione del nuovo modello organizzativo dell'Istituto.

Per quanto concerne l'istituto dei compensi incentivanti la produttività collettiva ed il miglioramento dei servizi, le parti concordano sulle linee espone nel testo allegato, che forma parte integrante della presente ipotesi di accordo.

Le parti - ai fini della corresponsione con le competenze del mese di luglio dell'acconto sul compenso incentivante la produttività collettiva per il miglioramento dei servizi al personale delle Aree A,B,C e destinatari dell'art. 15, comma 1, della legge n. 88/89 - convengono di confermare la misura dell'acconto nel medesimo importo orario erogato nel 2008.

### LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

CGIL *Ribaldini (v. note a verbale)*  
CISL *Di Biase (v. n. verbale)*  
UIL *Augusto Della Libera*  
FIALP/CISAL *(VEDI NOTA A VERBALE)*  
RdB *V. note a verbale*  
CIDA/ASDAPI *Roberto Mammoliti*  
ANMI *[Signature]*

### LA DELEGAZIONE

*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

# PRODUTTIVITA' COLLETTIVA E PROGETTI SPECIALI - ANNO 2009 -

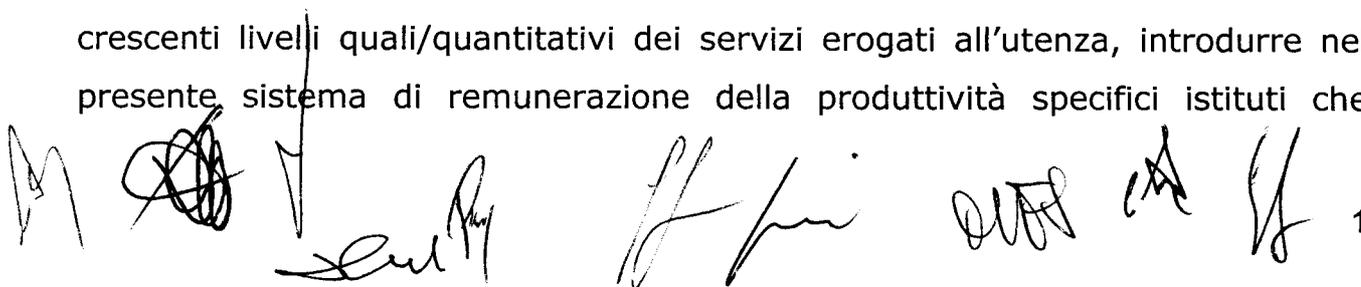
## PREMESSA

Le linee programmatiche del "sistema premiante" dell'Istituto per l'anno 2009 sono emanate sulla base delle disposizioni contenute nel CCNL del Personale del comparto degli Enti pubblici non economici, valevole per il quadriennio 2006-2009.

In questo contesto, pertanto, viene riaffermata la validità del sistema premiante quale essenziale leva gestionale di incentivazione del personale, che si pone come strumento di supporto alle scelte prioritarie di gestione operate dagli Organi, coinvolgendo tutto il personale, valorizzando il confronto con le OO.SS. e dando ulteriore impulso allo sviluppo logico e coerente delle correlazioni intercorrenti tra "sistema premiante" e programmazione di Ente.

Anche nel corso del 2009 si dovrà quindi proseguire nella linea di sempre più marcata attenzione agli aspetti qualitativi dei diversi prodotti e servizi dell'Istituto, ai quali sono già rivolti i monitoraggi effettuati al riguardo, tenendo conto degli sviluppi nell'attuazione delle linee guida del nuovo modello organizzativo (delibera CdA n. 500/2007 e deliberazione commissariale n. 78/2008), la cui realizzazione presuppone la partecipazione e l'impegno delle risorse umane per il perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi posti a fondamento del predetto modello.

Si dovrà inoltre, in linea con quanto indicato nelle Linee guida del Piano Industriale ed al fine di consentire che l'eccellenza nelle competenze professionali e l'impegno individuali possano concretamente travasarsi in crescenti livelli quali/quantitativi dei servizi erogati all'utenza, introdurre nel presente sistema di remunerazione della produttività specifici istituti che



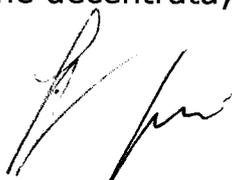
A series of handwritten signatures and initials in black ink, including a large stylized 'M', a circular stamp, and several cursive signatures, followed by a small number '1' at the end.

apprezzino sia l'impegno individuale sia la qualità del servizio erogato, quale percepito dall'utenza.

## LINEE PROGRAMMATICHE

Il sistema premiante per l'anno 2009 è caratterizzato dai seguenti capisaldi:

- decentramento della gestione nell'ambito dei criteri contrattati in sede nazionale, per fornire leve realmente efficaci ai dirigenti delle strutture operative: in tal senso trova conferma l'impianto già collaudato dei due tradizionali istituti contrattuali che costituiscono il sistema premiante ("Compensi incentivanti la produttività collettiva per il miglioramento dei servizi" e "Progetti speciali"), che ne rappresentano gli elementi portanti, anche in relazione alle finalità che si intendono rispettivamente perseguire: il conseguimento degli obiettivi di piano dell'Amministrazione e la gestione di specifiche criticità locali;
- corresponsabilizzazione del personale delle strutture di staff sui risultati produttivi delle Sedi secondo parametri definiti, nell'ambito degli obiettivi premianti;
- differenziazione dei compensi per il personale delle Strutture centrali (100%) e per quello delle Strutture territoriali (120%), nell'ambito dei progetti speciali;
- conferma degli attuali livelli di negoziazione e contrattazione; in tale logica:
  - è demandata alla contrattazione locale l'individuazione di tutti gli obiettivi incentivanti (ciascuno del peso minimo del 15%), in coerenza con la previsione di cui all'articolo 5, comma 1 del CCNL 9 ottobre 2003, richiamato dall'art. 4, comma 6, del CCNL 1° ottobre 2007, che assegna una quota non inferiore al 20% delle risorse destinate alla produttività collettiva al finanziamento di specifici piani o progetti da elaborare da parte delle Sedi territoriali abilitate alla contrattazione decentrata;

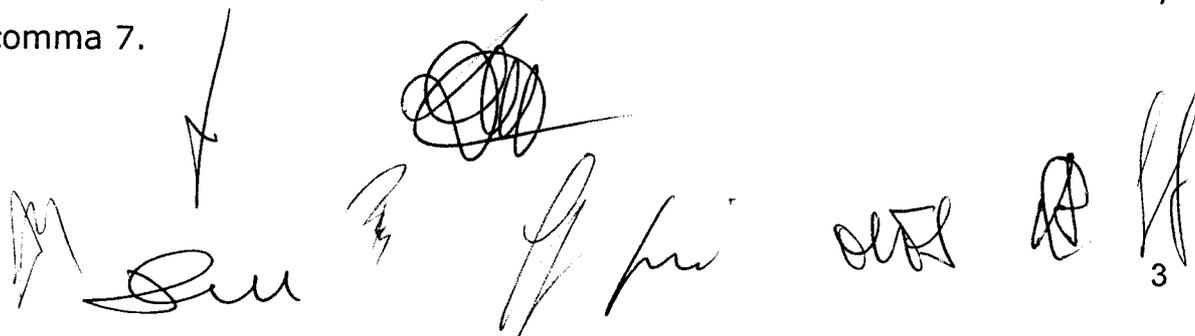


- presso le Sedi, gli obiettivi premianti sono individuati nell'ambito dell'intera gamma degli obiettivi di piano monitorabili;
- alcuni dei suddetti obiettivi, nel numero minimo definito dalla contrattazione nazionale, vengono qualificati come prioritari, in quanto maggiormente significativi rispetto alle linee strategiche perseguite dall'Ente, finalizzati, tra l'altro, all'efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi primari all'utenza;
- la contrattazione nazionale definisce il numero minimo di obiettivi che deve essere realizzato da parte di ciascuna sede, nonché quanti di essi debbano essere scelti tra quelli prioritari.

Per la parte relativa ai compensi incentivanti la produttività collettiva per il miglioramento dei servizi, il sistema in atto negli scorsi anni viene integrato come segue in via sperimentale a decorrere dall'anno 2009 per dare piena attuazione agli indirizzi ed alle novità introdotte dal CCNL stesso nell'ambito delle politiche di incentivazione della produttività (art. 25, comma 7, CCNL 1° ottobre 2007).

In particolare, il nuovo sistema prevede:

- 1) una più ampia e sistematica attuazione del principio della valutazione differenziata degli apporti individuali, per corrispondere compensi correlati al merito ed all'impegno individuale in modo selettivo, ai sensi dell'art. 32, comma 2, del CCNL 16/02/1999 così come richiamato dal citato art. 25, comma 7, del CCNL 1° ottobre 2007;
- 2) l'introduzione, in via sperimentale, quale ulteriore criterio per l'incentivazione della produttività per il miglioramento dei servizi, della valutazione del "grado di soddisfacimento dei cittadini e dell'utenza", secondo le previsioni di cui al primo alinea del richiamato art. 25, comma 7.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large scribble and several distinct signatures.

Con riferimento al **punto 1)** l'attuale sistema di valutazione viene integrato con l'introduzione di un parametro che valuta in misura percentuale, secondo la scala parametrica 1,10 - 1,00 - 0,90 - 0,80 - 0, l'apporto partecipativo individuale reso ai fini del raggiungimento degli obiettivi premianti e di cui si terrà conto in sede di erogazione del relativo compenso.

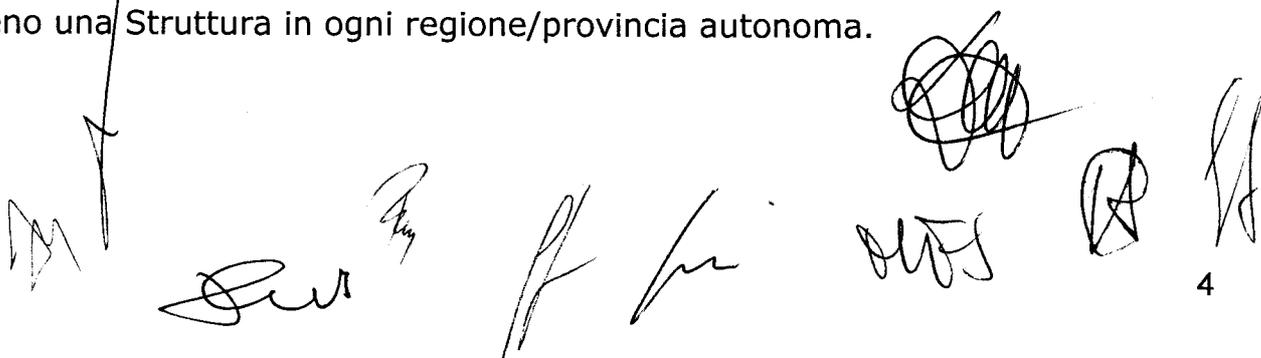
In particolare, alla pienezza dell'impegno personale corrisponde l'attribuzione del valore 1,00 del parametro, il quale dà diritto a percepire l'intera quota del compenso spettante.

Il merito partecipativo individuale cui corrisponde una valutazione pari a 1,10 viene invece apprezzato con una corrispondente maggiorazione del predetto compenso pieno.

Per garantire l'equilibrio del sistema di remunerazione, finanziato da risorse del Fondo integrativo di Ente, prestabilite di anno in anno e non incrementabili, il parametro 1,10 potrà essere attribuito fino ad una percentuale massima del 20 % del personale in forza presso ciascuna struttura dirigenziale (compreso il personale dell'eventuale Sede C) e non dirigenziale (Sede B).

Con riferimento al **punto 2)** verranno utilizzati gli esiti dell'indagine di "Customer Satisfaction" per l'anno 2009, indagine già svolta annualmente sin dal 2004, con la sola esclusione dell'anno 2007, le cui modalità sono contenute nell'allegato 1) ed i cui esiti storici sono riassunti nella tabella allegato 2).

Per l'anno 2009, le rilevazioni della "Customer Satisfaction" riguarderanno la sola indagine presso le Sedi, con esclusione dell'ulteriore indagine on-line in quanto non riconducibili ad uno specifico ambito territoriale di riferimento; per avere significatività sull'intero territorio nazionale, tale rilevazione riguarderà almeno una Struttura in ogni regione/provincia autonoma.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller signatures in the middle, and a circular stamp on the right.

Nell'ambito di ciascuna regione/provincia autonoma, sarà utilizzato il grado di soddisfazione dell'utenza come sopra rilevato – su di una scala di valori da 1 a 4 - per tutte le strutture del territorio di competenza

-nelle regioni/province autonome nelle quali sarà coinvolta una sola Sede, verrà attribuito a tutte le strutture del relativo territorio un coefficiente di valutazione pari al valore raggiunto dalla Sede oggetto dell'indagine

-nelle regioni/province autonome nelle quali saranno coinvolte due Sedi, verrà attribuito a tutte le strutture del relativo territorio un coefficiente di valutazione pari alla media dei valori raggiunti dalle due Sedi oggetto dell'indagine.

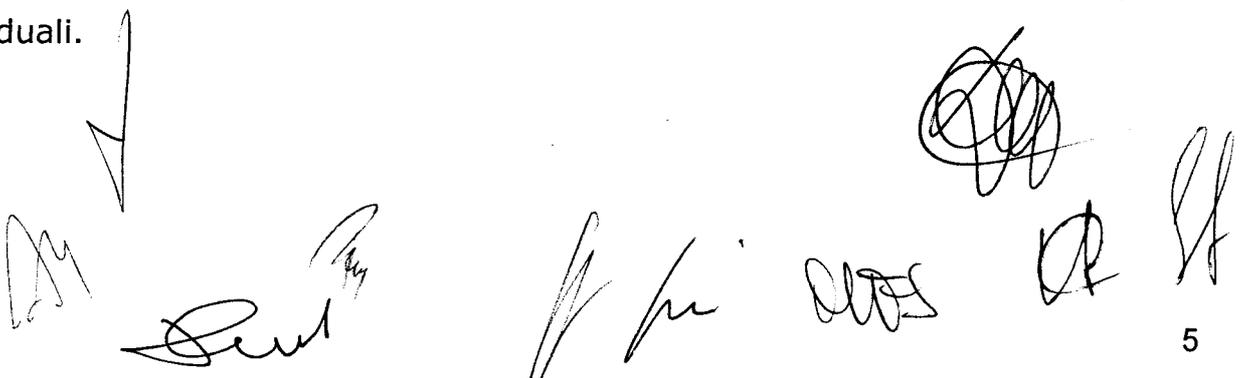
Alle Strutture Centrali verrà invece attribuito un coefficiente di valutazione pari alla media dei valori come sopra raggiunti dalle Strutture Regionali/Provinciali, tenendo anche conto del relativo "portafoglio utenti".

In sede di attribuzione dei relativi compensi, al suddetto grado di soddisfazione dell'utenza sarà applicato per ciascun interessato il relativo coefficiente di apporto partecipativo individuale di cui al precedente punto 1).

## **RIPARTIZIONE DELLE RISORSE**

L'istituto del "compenso incentivante la produttività collettiva ed il miglioramento dei servizi", viene articolato nelle citate componenti, la prima relativa ai risultati della singola Struttura e la seconda legata agli esiti della rilevazione della "Customer Satisfaction" , aventi pesi economici differenziati.

Per il primo anno di sperimentazione, tali pesi economici sono pari, rispettivamente, al 90% ed al 10%, e degli stessi se ne terrà conto, insieme al coefficiente dell'apporto individuale, ai fini della determinazione dei compensi individuali.



A collection of handwritten signatures and initials in black ink, arranged horizontally across the bottom of the page. From left to right, there are several distinct signatures, including one that appears to be 'AM', a large stylized signature, and several other less legible ones. A circled signature is visible on the right side.

In relazione a quanto sopra, all'incentivazione dei due distinti sistemi vengono destinate distinte quote delle risorse complessive, pari rispettivamente al 90% e al 10% per il primo anno di sperimentazione.

## **GRADUAZIONE DEI COMPENSI**

### **RISULTATI DI STRUTTURA**

La graduazione dei compensi, considerati i risultati conseguiti dalle Strutture nel 2008 ed i target di produzione definiti per il 2009, è commisurata alle percentuali di scostamento dagli obiettivi, secondo la seguente scala parametrica:

- risultato  $\geq$  al 100% : 100% del compenso
- risultato compreso tra il 90% e il 99,9%: 90% del compenso
- risultato compreso tra l'80% e il 89,9%: 80% del compenso
- risultato compreso tra il 70% e il 79,9%: 70% del compenso
- risultato inferiore al 70%: 0

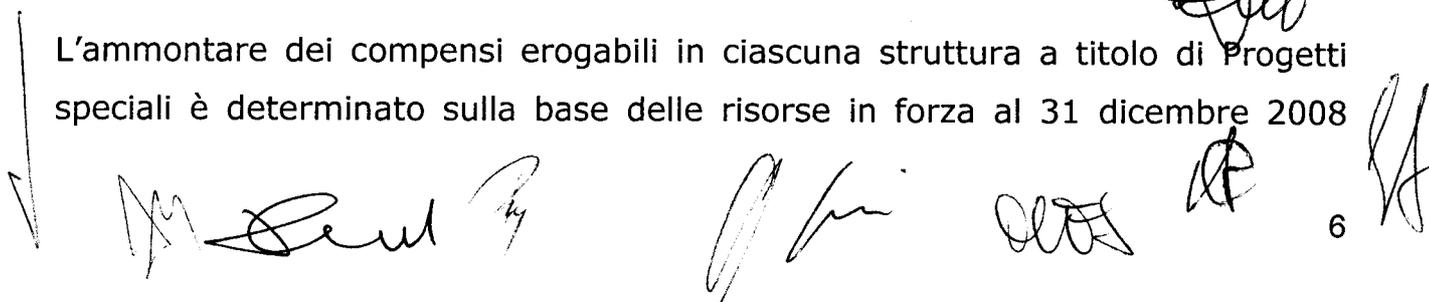
### **CUSTOMER SATISFACTION**

Il compenso che remunera la "Customer Satisfaction" sarà graduato come segue :

- grado di soddisfazione dell'utenza  $\geq$  3,00 : coeff. 1,00
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,86 e 2,99 : coeff. 0,90
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,71 e 2,85 : coeff. 0,80
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,51 e 2,70 : coeff. 0,70
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,00 e 2,50 : coeff. 0,60
- grado di soddisfazione dell'utenza inferiore a 2,00 : coeff. 0

## **EROGAZIONE DEI COMPENSI**

L'ammontare dei compensi erogabili in ciascuna struttura a titolo di Progetti speciali è determinato sulla base delle risorse in forza al 31 dicembre 2008



Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left and center.

(salvi i cessati in corso d'esercizio), assumendo come parametri per la distribuzione delle dotazioni budgetarie il coefficiente 1,00 moltiplicato per il numero di percettori rapportato al periodo utile ai fini dell'erogazione del compenso.

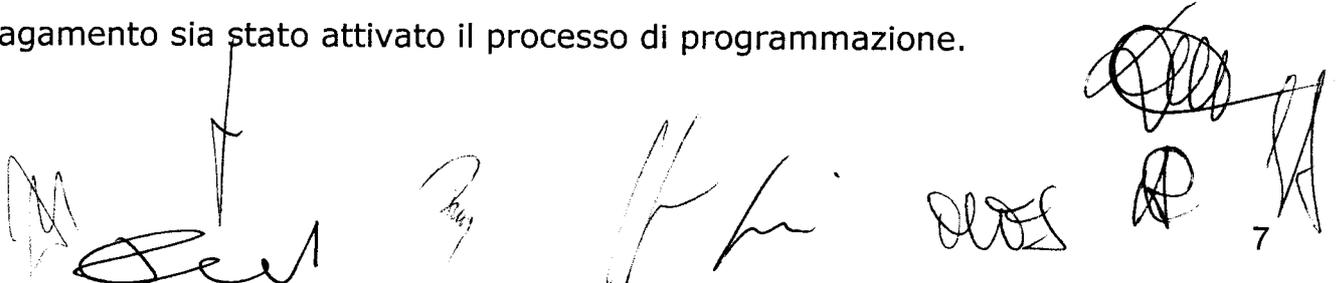
I compensi individuali saranno invece corrisposti tenendo conto dei seguenti elementi:

- numero delle ore di servizio utili ai fini in questione;
- parametri retributivi connessi alla posizione economica rivestita al 1° gennaio 2009, ovvero a data successiva in relazione al conseguimento di diversa posizione;
- esiti della rilevazione della "Customer Satisfaction";
- apporto partecipativo individuale;
- percentuale di realizzazione degli obiettivi prefissati;
- solo per i progetti speciali, differenziazione dei compensi per il personale delle strutture territoriali (120%) e per quello delle strutture centrali (100%).

A questo ultimo fine, i progetti o gli obiettivi di qualità non quantificabili (ad esempio: svolgimento di attività) devono comunque prevedere un sezionamento delle attività tale da consentire la verifica dello stato di avanzamento dell'intero obiettivo. Pertanto, ad ogni verifica, sia intermedia che finale, deve essere sempre indicata la percentuale raggiunta di accostamento all'obiettivo.

L'effettiva corresponsione dei compensi alla singola risorsa avviene previa certificazione del Dirigente responsabile della Struttura di appartenenza.

Il compenso incentivante, in sede di acconto, viene corrisposto nel medesimo importo orario erogato nell'anno precedente a condizione che prima del pagamento sia stato attivato il processo di programmazione.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller initials in the center, and a signature on the right with a circled mark above it.

Per la concreta erogazione dei compensi, all'atto della verifica finale, dovrà essere indicata nei relativi verbali la fascia percentuale in cui si collocano i compensi stessi.

I compensi relativi ad entrambi gli istituti sono attribuiti, con provvedimento adeguatamente motivato del Dirigente, secondo criteri selettivi nell'ambito della seguente scala parametrica: 1,10 - 1,00 - 0,90 - 0,80 - 0.

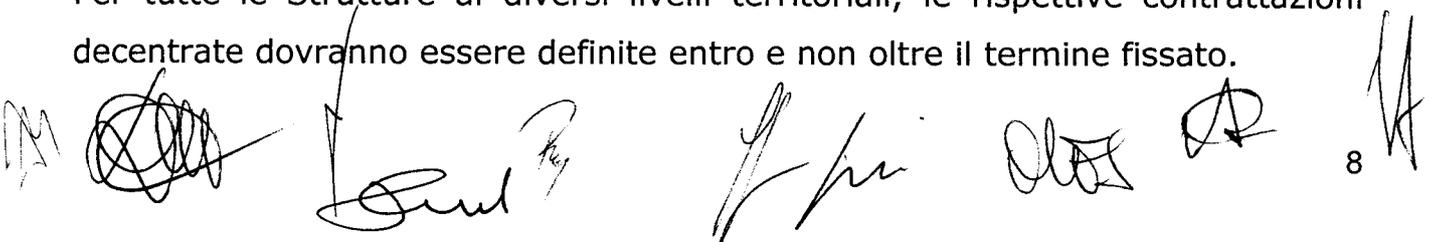
I provvedimenti che attribuiscono compensi inferiori al valore 0,90, perché non si configurino come iniziative avulse dal contesto organizzativo e produttivo della Struttura, devono essere preceduti - in corso d'anno - da una o più apposite, tempestive e circostanziate comunicazioni al dipendente interessato del suo insufficiente o mancato apporto, secondo un metodo comportamentale che privilegi, comunque, le finalità del coinvolgimento e del recupero delle professionalità.

Avverso gli eventuali provvedimenti individuali di attribuzione dei compensi relativi alla sola fascia parametrica 0,80 o di esclusione dagli stessi, può essere proposto ricorso, anche in opposizione, entro 30 giorni dalla data di relativa notifica secondo le seguenti modalità:

- al Dirigente responsabile della Direzione centrale risorse umane - per il personale incardinato presso la Direzione Generale e per il personale direttamente dipendente dai rispettivi Direttori Regionali/Provinciali - che decide in via definitiva, sentite le OO.SS. nazionali;
- al Direttore Regionale/Provinciale per il personale incardinato presso le strutture territoriali con l'eccezione di cui al punto precedente, che decide in via definitiva, sentite le OO.SS. regionali.

## **CONTRATTAZIONI E VERIFICHE**

Per tutte le Strutture ai diversi livelli territoriali, le rispettive contrattazioni decentrate dovranno essere definite entro e non oltre il termine fissato.



8

Dalle stesse dovrà risultare:

- l'individuazione di ciascuno degli obiettivi scelti come premianti e dei progetti speciali, con eventuale indicazione delle motivazioni alla base delle scelte;
- le valorizzazioni delle valenze economiche dei medesimi obiettivi premianti, da definire tenuto conto delle valenze minime stabilite
- l'individuazione delle risorse impegnate in ciascun progetto speciale.

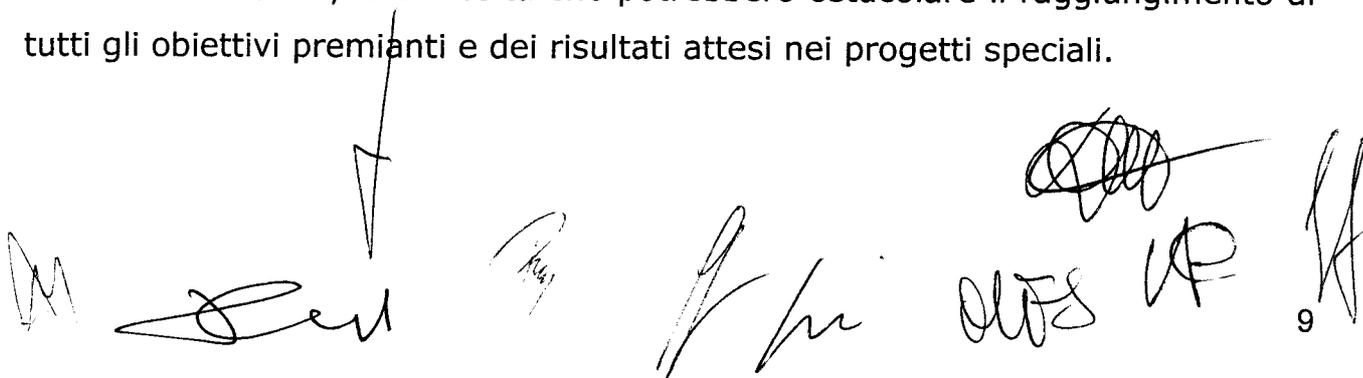
Negli stessi termini indicati dovranno essere effettuate le contrattazioni decentrate di verifica.

## TEMPISTICHE

- **15 settembre 2009**: termine per la contrattazione decentrata locale;
- **23 ottobre 2009**: termine per la verifica intermedia a livello locale (con riferimento ai dati di produzione al 30 settembre)
- **27 ottobre 2009**: corresponsione acconto dei progetti speciali
- **27 novembre 2009**: verifica intermedia a livello nazionale
- **29 gennaio 2010**: termine per la verifica finale a livello locale (con riferimento ai dati al 31 dicembre 2009)
- **marzo 2010**: verifica finale a livello nazionale
- **aprile 2010**: saldo compensi incentivanti la produttività collettiva
- **maggio 2010**: saldo progetti speciali.

\* \* \*

Le parti si riservano di valutare congiuntamente, in sede di verifiche intermedie e finale, le difficoltà che potrebbero ostacolare il raggiungimento di tutti gli obiettivi premianti e dei risultati attesi nei progetti speciali.



A series of handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page. From left to right, there is a signature that appears to be 'M', a signature that looks like 'Sen', a signature that is partially obscured, a signature that looks like 'R. hi', a signature that looks like 'D. F. S.', a signature that looks like 'U. P.', and a signature that looks like 'A'. There is also a small number '9' at the bottom right.

## COMPENSI PER LA PRODUTTIVITÀ COLLETTIVA E PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Beneficiario dei compensi è il personale delle aree A-B-C e quello destinatario ex art. 15 della Legge 88/89.

**S E D I** (comprese Sede Regionale di Aosta e Direzione Provinciale di Trento)

1. Gli obiettivi "premianti" delle Sedi sono individuati, in relazione alle esigenze operative locali, tra quelli del Programma 2009 elencati nell'allegato elaborato (**allegato 3**). Alcuni di tali obiettivi sono evidenziati come "**prioritari**" in quanto particolarmente rilevanti per l'Istituto.
2. Le Sedi, previa contrattazione integrativa locale, individuano **almeno 5 obiettivi** tra quelli indicati nell'allegato 1, **di cui non meno di 2 prioritari**.  
Ciascuno degli obiettivi individuati deve avere una valenza non inferiore al 15% nell'ambito del peso economico complessivo del 100%.
3. La scelta è solo qualitativa e non quantitativa: pertanto, gli obiettivi individuati devono essere perseguiti nelle misure dei target programmati.
4. Negli ambiti provinciali nei quali operano diverse Strutture, possono essere individuati, in accordo con i relativi responsabili, obiettivi differenziati per ciascuna di queste, ferma restando la titolarità della contrattazione attribuita ai soli dirigenti.

### **DIREZIONI REGIONALI E PROVINCIALE DI BOLZANO**

Previa contrattazione integrativa locale, individuano almeno **tre obiettivi** tra quelli previsti nel Piano per le Direzioni Regionali (A.3.1 e C.3) e

tra le proprie attività di produzione corrente, anche nell'ambito delle iniziative di supporto all'operatività delle Sedi.

Ciascun obiettivo ha valenza non inferiore al 15% nell'ambito del peso economico del 70%.

Il residuo 30% sarà collegato all'andamento produttivo delle Sedi dipendenti di ciascuna Regione, verificato al tavolo negoziale in sede di contrattazione nazionale finale.

Il compenso sarà determinato dalla media regionale dei risultati delle Sedi e sarà graduato come segue:

- media < 80%: 0;
- da 80 a 100%: in misura corrispondente, dopo aver arrotondato all'unità superiore.

## **STRUTTURE CENTRALI**

Previa contrattazione integrativa locale, definiscono almeno **tre obiettivi** da individuare tra quelli del Programma 2009 nonché tra le attività di produzione corrente di ciascuna Struttura.

Ciascun obiettivo ha valenza non inferiore al 15% nell'ambito del peso economico del 70%.

Il residuo 30% sarà collegato alla media ottenuta da tutte le Direzioni regionali ed il compenso sarà graduato secondo lo stesso metodo suddetto:

- media < 80%: 0;
- da 80 a 100%: in misura corrispondente, dopo aver arrotondato all'unità superiore.

Le Strutture non sedi di R.S.U. effettuano le contrattazioni con le rispettive Unità di riferimento.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a circular stamp in the center, and several other signatures on the right.

## PROGETTI SPECIALI

In linea con l'ormai consolidato processo di decentramento, la declinazione e la gestione dei Progetti speciali è attribuita direttamente alle singole Strutture, centrali e territoriali, che possono così far fronte con mezzi più adeguati e flessibili alle **specificità e criticità locali**.

### **PRINCIPI GENERALI**

- Beneficiario dei progetti speciali è il personale dell'Istituto effettivamente impegnato nei progetti medesimi.
- Ciascuna Sede, Direzione Regionale e Struttura Centrale individua i **progetti di interesse locale** (complessivamente per un **minimo di tre**) tali da coinvolgere tutte le professionalità in forza, compresi dirigenti, medici, professionisti e personale addetto alla vigilanza ispettiva, e identifica le risorse da impegnare in ciascun progetto.
- Nelle contrattazioni locali le singole Strutture, per ciascun progetto, provvedono a: definire gli obiettivi, le attività, i compiti, le tappe intermedie, i tempi di realizzazione; individuare i responsabili, nonché le risorse interessate.
- I compensi non sono tra loro cumulabili, salvo il caso della partecipazione a due progetti da parte del personale addetto alla vigilanza ispettiva, e non sono frazionabili per partecipazioni a segmenti di più progetti.
- La corresponsione del compenso è frazionabile – in dodicesimi – per i casi di assunzione o cessazione del rapporto lavorativo in corso d'anno.
- Nel caso di trasferimento nel corso dell'anno il personale può partecipare ai progetti locali concordati sia nella sede di provenienza che in quella di destinazione. Il diritto al compenso sarà determinato in relazione al progetto al quale la risorsa ha maggiormente contribuito, anche in termini temporali, previa intesa tra le Strutture interessate.

La verbalizzazione sarà effettuata dalla Struttura presso la quale il dipendente risulta incardinato alla data di riferimento della verifica finale.



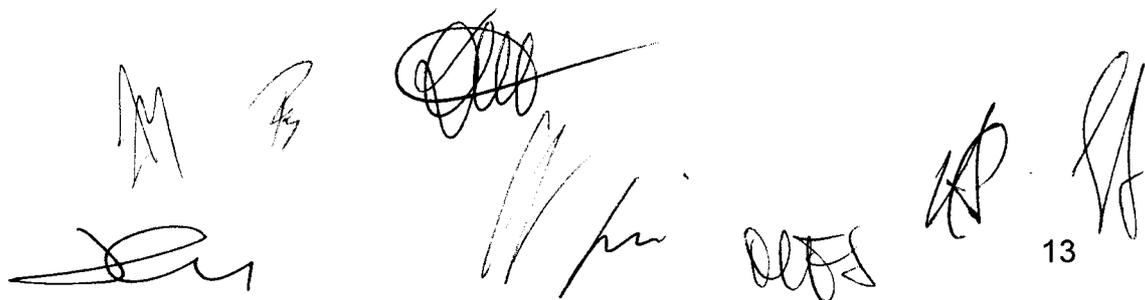
12

Analogo criterio, per quanto relativo all'attribuzione dei compensi, verrà adottato nei casi di mobilità tra progetti nell'ambito della stessa Struttura.

- Nelle contrattazioni locali sono altresì definite le modalità di svolgimento di eventuali progetti riservati al personale appartenente al profilo professionale di vigilanza ispettiva, compensati cumulativamente con la partecipazione ad altri progetti da parte dello stesso personale.

Tali progetti specifici verranno coordinati dalle Strutture regionali, che forniranno le relative linee guida, sulla base anche degli indirizzi emanati dalla Struttura centrale competente, con particolare riguardo agli impegni in attività di vigilanza da svolgere in altre province e/o con modalità che comportino particolari oneri e disagi.

Al personale del medesimo profilo attualmente in formazione, l'ulteriore compenso potrà essere corrisposto qualora concluda positivamente il percorso di formazione teorica e venga avviato al successivo periodo di affiancamento.



## L RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION IN INAIL ANNO 2009

**CONTESTO DI RIFERIMENTO:** sistema realizzato in coerenza con la normativa, nonché con gli orientamenti dell'Istituto in materia di qualità e di miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze degli utenti.

### ➤ PRESSO LE SEDI

Obiettivo della rilevazione è conoscere/misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail,

- sia sugli aspetti generali
- sia relativamente a tre servizi specifici:
  - prestazioni sanitarie
  - prestazioni economiche, per i "lavoratori"
  - rapporti con le "aziende".
  -

La Scala di valutazione adottata è una *scala Likert* a cinque valori (4 + non so):

1. Per niente soddisfatto
2. Poco soddisfatto
3. Abbastanza soddisfatto
4. Molto soddisfatto
0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

**Il Valore Obiettivo** da raggiungere (o livello minimo atteso di giudizio riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine) è un giudizio medio pari al **valore numerico 3**, corrispondente ad "abbastanza soddisfatto" (ed inoltre una percentuale di giudizi negativi, corrispondenti a "per niente" e "poco" soddisfatto, non superiore al 15% dei rispondenti).

L'indagine è rivolta agli utenti che si presentano in Sede durante la settimana di rilevazione, appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- "lavoratori"
  - Infortunato
  - Affetto da malattia professionale
  - Titolare di rendita
  - Patronato
- "aziende"
  - Azienda/Datore di lavoro
  - Consulente del lavoro
  - Associazione di categoria.

La rilevazione si svolge in una settimana "standard" presso un campione di Sedi rappresentativo, in misura percentuale, sia di tutte le Direzioni Regionali che delle tre tipologie di Sedi (A, B, C).



L'indagine è effettuata tramite la somministrazione di Questionari, parzialmente diversificati in funzione della tipologia di utenza "Aziende" e "Lavoratori".

Alla conclusione della settimana di indagine, i dati rilevati vengono inseriti dalle Sedi nell'apposito applicativo informatico, verificati a campione dalle Direzioni Regionali e dalla DCPOC, quindi trasmessi dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni alla Consulenza Statistico Attuariale, per le elaborazioni statistiche a livello di singola Sede e di Istituto.

I dati sono poi analizzati e sintetizzati in Report relativi anch'essi sia alla singola Sede, che all'Istituto nel suo complesso.

La conclusione dell'iter avviene con l'individuazione degli aspetti di maggiore criticità e la conseguente messa a punto delle opportune azioni di miglioramento, a cura sia delle singole Sedi supportate dalla rispettiva Direzione Regionale, sia della DCPOC in collaborazione con le Strutture Centrali interessate, per le criticità emerse a livello di Istituto.

E' prevista apposita informativa nella fase iniziale nonché in quella finale, sui risultati, sia all'interno che all'esterno dell'Istituto. In particolare, in prossimità della settimana di rilevazione, le Sedi interessate, con il supporto delle DDRR, curano l'informativa a COCOPRO, rappresentanze sindacali, personale, utenza locali.

➤ **ON LINE**

L'indagine on line segue, fatti salvi i necessari adeguamenti, le stesse logiche della C.S. presso le Sedi.

*In particolare:*

Obiettivo della rilevazione è conoscere/misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai *principali servizi disponibili on line nel sito Inail*.

La Scala di valutazione è uguale alla C.S. sui servizi erogati presso le Sedi, come pure il Valore-Obiettivo.

L'indagine è rivolta agli *utenti registrati nel Portale* per l'utilizzo dei servizi on line oggetto della rilevazione, appartenenti ad una delle seguenti tipologie e categorie:

- "lavoratori"
  - Medici (in particolare, per l'inoltro dei certificati medici).
- "aziende"
  - Azienda/Datore di lavoro
  - Consulente del lavoro

A series of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures vary in style, with some being more legible and others being more stylized or scribbled. They are arranged horizontally across the bottom of the page.

- Associazione di categoria
- Casalinghe (in particolare, per il pagamento del premio assicurativo).

La rilevazione si è svolta in un periodo "standard" di circa 2 mesi (dal 20 marzo al 20 maggio).

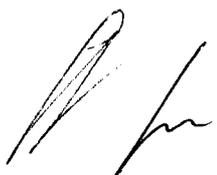
L'indagine è stata effettuata tramite la pubblicazione *on line nel sito Inail* di un Questionario, *compilato direttamente dall'utente registrato*.

Alla conclusione del periodo di indagine, i dati rilevati vengono trasmessi dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni alla Consulenza Statistico Attuariale, per l'elaborato statistico a livello di Istituto.

I dati sono poi analizzati e sintetizzati in un Report relativo all'Istituto nel suo complesso.

La conclusione dell'iter avviene anche in questo caso con l'individuazione degli aspetti di maggiore criticità e la conseguente messa a punto delle opportune azioni di miglioramento, a cura della DCPOC in collaborazione con le Strutture Centrali interessate.

E' prevista apposita informativa nella fase iniziale nonché in quella finale, sui risultati, sia all'interno che all'esterno dell'Istituto.



**RISULTATI MEDI CUSTOMER SATISFACTION ANNI PREGRESSI**

Valore obiettivo = 3 - abbastanza soddisfatto -

**MEDIA dei GIUDIZI**

REGIONE	2004	2005	2006	2008
PIEMONTE	3,30	3,39	3,32	3,19
VALLE D'AOSTA	3,21	-	-	-
LOMBARDIA	3,41	3,24	3,17	3,41
TRENTINO ALTO ADIGE	3,18	3,51	-	-
VENETO	3,10	3,25	3,43	3,32
FRIULI VENEZIA GIULIA	3,27	3,40	3,51	3,71
LIGURIA	2,94	3,18	3,27	2,97
EMILIA ROMAGNA	3,15	3,26	3,20	3,25
TOSCANA	-	3,09	3,12	3,03
UMBRIA	3,07	3,33	3,19	-
MARCHE	3,28	3,10	3,22	3,34
LAZIO	-	3,14	3,32	3,34
ABRUZZO	3,14	3,13	3,11	3,15
MOLISE	3,35	3,05	3,12	-
CAMPANIA	3,24	3,21	3,09	3,17
PUGLIA	3,09	3,23	3,22	3,15
BASILICATA	2,90	3,03	3,10	-
CALABRIA	2,65	3,10	3,30	3,24
SICILIA	-	3,03	2,98	2,97
SARDEGNA	2,98	2,96	3,01	2,94
Totale medio nazionale	3,13	3,18	3,21	3,18

- indica che non c'è stata rilevazione nella regione  
 le celle in giallo evidenziano i valori medi al di sotto del valore obiettivo prefissato

## OBIETTIVI DI PRODUZIONE 2009

OBIETTIVI MONITORABILI - SEDI		Unità di misura	
<b>LINEA AZIENDE</b>			
A.1.1	Vigilanza assicurativa - Aziende ispezionate	numero	
A.1.2	Vigilanza assicurativa - Aziende non regolari / Aziende ispezionate	Val. %	PRIORITARIO
A.1.3	Vigilanza assicurativa - Soggetti regolarizzati	numero	
A. 2.1	- Liquidazione verbali ispettivi INAIL entro 30 gg.	Val. %	
A. 2.2	- Liquidazione verbali INPS / altri Enti entro 45 gg.	Val. %	
A.3.2	Contenzioso amministrativo - Decisioni, entro 120 gg. dal ricevimento, sui ricorsi di competenza della Sede, esclusi quelli con azioni di surroga e di regresso in corso.	Val. %	
A.4.1	Crediti - Sistemazione regolazioni art. 28 T.U.	Val. %	
A.4.2	Crediti - Sistemazione delle situazioni contributive che presentano solo crediti e/o incassi scartati	Val. %	
A.4.3	Crediti - Sistemazione delle situazioni contributive che presentano contestualmente titoli a debito e a credito.	Val. %	PRIORITARIO
A.5.2	- Tempi medi cessazione P.A.T.	giorni	
A.5.3	- Tempi medi emissione provvedimenti di variazioni anagrafiche, contabili e classificative (escluse le cessazioni).	giorni	
A.6.2	Miglioramento servizi - Denunce di esercizio, variazioni e cessazioni on line	Val. %	
A.6.3	Miglioramento servizi - Tempi medi Inail di verifica della regolarità contributiva (Durc)	giorni	PRIORITARIO
<b>LINEA LAVORATORI</b>			
B.1	Indennizzi in permanente a seguito di contenzioso su infortuni	giorni	
B.2	Indennizzi in permanente a seguito di contenzioso su Malattie professionali	giorni	
B.3	Indennizzo in capitale entro 120 gg. del danno biologico derivante da infortunio	Val. %	
B.4	Indennizzo in capitale entro 120 gg. del danno biologico derivante da malattia professionale	Val. %	
B.5	Tempi medi costituzione rendite ai superstiti in via normale (incluse ex RD)	giorni	PRIORITARIO
B.6.1	Trattazione delle opposizioni - Opposizioni aperte rapportate ai provvedimenti emessi	Val. %	
B.8.1	Rivalse - Azioni di surroga avviata nell'anno per infortuni da incidente stradale (f/a/n)	Val. %	
B.8.2	Rivalse - Azioni di regresso avviate nell'anno su infortuni gravi		
B.8.3	Rivalse - Azioni di regresso avviate nell'anno su malattie professionali		
B.8.4	- Entrate da azioni di rivalsa (incasso cap. 060 s.c. 02-03-05-07)	migliaia di Euro	PRIORITARIO
B.9	Tempestività nell'accertamento postumi: visite per accertamento postumi effettuate entro 15 gg. dalla ripresa di lavoro	Val. %	PRIORITARIO
<b>RIABILITAZIONE E PROTESI</b>			
D.1	Spesa per protesi - Incremento del rapporto: autoconsumo / acquisti totali	Val. %	
<b>OBIETTIVI MONITORABILI - STRUTTURE REGIONALI</b>		Unità di misura	
A.3.1	Contenzioso amministrativo - Decisione, entro 90 gg. dal ricevimento, dell'istruttoria dei ricorsi presentati dai DL al Consiglio di amministrazione, per il tramite delle Direzioni Regionali	Val. %	
C.3	Sviluppo della funzione prevenzione sul territorio - Finalizzazione percentualizzata delle risorse finanziarie regionali in relazione ai piani territoriali per la prevenzione per macro aree di attività	Val. %	
<b>UTILIZZO RISORSE FINANZIARIE</b>			
E.1.1	Velocità dei pagamenti rispetto al sorgere del debito (cap. 319-341-350-367-382)	Val. %	
E.1.2	Smaltimento dei residui passivi (cap. 319-341-350-367-382)	Val. %	

## **NOTA A VERBALE**

Questa O.S. ha siglato il presente accordo sul sistema premiante 2009 per senso di responsabilità e per garantire ai lavoratori dell'Istituto l'erogazione dell'anticipo sul salario accessorio nella cedola del mese di luglio 2009.

La sottoscrizione dell'accordo non fa venire meno tutte le motivazioni di dissenso in merito alla consistenza del Fondo per il 2009 relativamente ai tagli previsti dalla legge n. 133/2008.

Come è evidente ad oggi nulla risulta recuperato con certezza; lo stesso DPCM del 2 luglio scorso indica solamente un percorso per il recupero parziale delle risorse derivanti da leggi speciali.

Tutto ciò è confermato anche dalla nota informativa che nel corso della riunione odierna ci è stata sottoposta dall'Amministrazione.

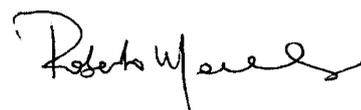
Ciò sta a significare che, una volta corrisposto l'acconto in misura oraria pari a quanto percepito l'anno scorso, se non interverranno elementi certi tali da garantire l'implementazione, seppure parziale, dei Fondi nel corso del 2009, il riflesso negativo sul saldo che verrà erogato nell'aprile 2010 sarà piuttosto evidente, ben lontano dalle cifre abitualmente percepite negli anni scorsi.

Rimane altresì evidente, di conseguenza, che per quanto ci riguarda, come FP CGIL INAIL, negozieremo gli obiettivi tenendo conto della quantificazione delle risorse disponibili.

Tale valutazione sarà ancora più attenta relativamente ai "Progetti speciali" le cui risorse, ad oggi, sono tutte da quantificare, pur tenendo conto delle previsioni di recupero previste dal DPCM Tremonti del 2 luglio 2009.

Roma, 16 luglio 2008

**IL COORDINATORE NAZIONALE  
FP CGIL INAIL  
Roberto Morelli**





COORDINAMENTO NAZIONALE SAS INAIL

00144 Roma - Piazzale Giulio Pastore, 6 - Tel. 06/54873960-2 Fax  
06/54873963

Roma, 16 Luglio 2009

## DICHIARAZIONE A VERBALE

La Cisl Inail condividendo l'impianto generale del sistema premiante 2009, caratterizzato finalmente da una svolta innovativa verso il riconoscimento del merito e della professionalità del personale, ritiene di poter sottoscrivere il documento presentato dall'Amministrazione.

Precisa, tuttavia, che la propria adesione rimarrà, comunque, condizionata al completamento di tutto il percorso di recupero delle risorse economiche in attuazione di quanto previsto nell'accordo del 30 Ottobre 2008 fra governo e OO.SS.

Il Coordinatore Nazionale  
Paolo Pedemonti



## **COORDINAMENTO SINDACALE AZIENDALE INAIL**

P.le Pastore, 6 – 00144 ROMA

Tel. 0654873959 - fax 0654873955 – [www.autonominail.it](http://www.autonominail.it) - [cisal@inail.it](mailto:cisal@inail.it)

### **NOTA A VERBALE**

Malgrado sul presente Accordo relativo al Sistema Premiante 2009 incomba ancora il “rischio” dell’incertezza circa l’ammontare delle somme “sottratte” dal D.L. 112/08, preso atto che sono intervenute alcune ipotesi legislative che modificano le condizioni a suo tempo ostantive alla firma del CCNL da parte della Fialp-Cisal, la scrivente O.S. lo sottoscrive

- anche in considerazione dello stato avanzato di raggiungimento degli obiettivi programmati finalizzati al sistema incentivante ed ai progetti speciali e, quindi, per consentire al Personale dell’Istituto di percepire il giusto riconoscimento per l’encomiabile lavoro svolto;
- avendo impegnato il Presidente ed il Direttore Generale a perseguire con ogni mezzo il “reintegro” del Fondo Incentivante la produttività attraverso ogni opportuno intervento nei confronti del Ministero dell’Economia e Finanze ultimo e, praticamente, unico deputato a consentire il recupero dello “scippo” subito;
- avendo preso atto dell’impegno assunto dal Direttore Generale a stemperare la rigidità dell’impianto declinato relativamente al sistema premiante, lamentando, comunque, sia il mancato richiamo all’arco temporale limitato cui l’Accordo fa riferimento sia la mancata previsione di forme di tutela per penalizzazioni anche minime.

IL COORDINATORE GENERALE  
Francesco Savarese

Roma, 16 luglio 2009



*Coordinamento Generale*

FIALP - CISAL



# RAPPRESENTANZE SINDACALI DI BASE

ADERENTE ALLA CONFEDERAZIONE UNITARIA DI BASE (C.U.B)

## NOTA A VERBALE

La scrivente O.S. non sottoscrive l'accordo relativo alla produttività collettiva ed ai progetti speciali per l'anno 2009 in quanto, ad oggi, non è ancora definito il recupero economico sui fondi di Ente rispetto ai tagli operati dalla Legge 133/2008.

Infatti, oltre all'inaccettabile taglio del 10%, anche ove nella migliore ipotesi si realizzasse un recupero totale delle somme relative ai "progetti speciali" è prevedibile una perdita di salario per i lavoratori dell'Ente.

Si esprime inoltre, anche alla luce di quanto sopra esposto, la netta contrarietà all'introduzione della nuova disciplina del sistema "premiale" che sicuramente creerà ulteriori motivi di divisione e sperequazione tra il personale.

RdB CUB Inail  
Coordinamento Nazionale P.I.

---

### **Coordinamento Nazionale RdB INAIL**

P.le Pastore, 6 00144 Roma - Tel 06/54873570-3571 - Fax 06/5923202

E-MAIL: [rdb@inail.it](mailto:rdb@inail.it) SITO: [www.rdbinail.it](http://www.rdbinail.it)