

VERBALE D'INTESA

Il giorno 2/6/2010, presso la Sede centrale dell'Inail di P.le Pastore, n.6 - Roma - si è svolto l'incontro tra la Delegazione trattante di parte pubblica e le Organizzazioni sindacali a livello nazionale per la definizione del Sistema incentivante per l'anno 2010.

Al riguardo, in continuità e nel quadro della massima coerenza con le previsioni del CCIE 2006-2009, di cui per il 2010 si conferma la piena validità, le parti convengono sull'opportunità di rinviare ad una successiva fase negoziale la determinazione compiuta delle linee guida e dei criteri del Sistema incentivante, alla luce delle disposizioni contenute nella manovra finanziaria del D.L. 31 maggio 2010 n. 78, che incidono sui trattamenti economici complessivi dei dipendenti ivi compreso il trattamento accessorio.

Ciò premesso, le parti concordano sull'impianto complessivo degli obiettivi e progetti del Sistema premiante anno 2010 esposto nel testo allegato, che ricalca nell'articolazione gestionale quella dello scorso anno, anche in considerazione della flessione della forza dovuta all'insufficiente ritmo di sostituzione del personale cessato.

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

CGIL *R. B. (v. note e verbale)*
CISL *B. B. (v. note verbali)*
UIL *F. G. (v. u. verbale)*
FIALP/CISAL *F. G. (v. n. verbale)*
RdB *v. note e verbale*
CIDA/ASDAPI *Ch. G. (v. note verbali)*
ANMI *A. G. (v. note verbali)*

LA DELEGAZIONE

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

OBIETTIVI E PROGETTI DEL SISTEMA PREMIANTE ANNO 2010

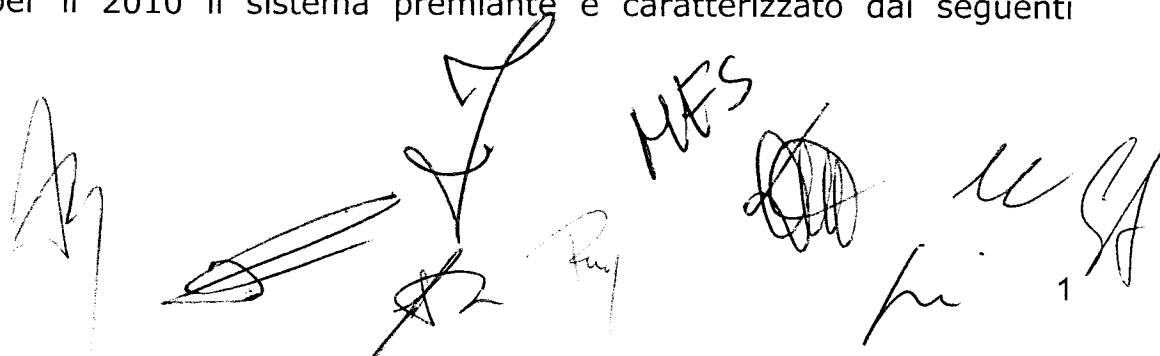
PREMESSA

Alla luce delle disposizioni contenute nel CCNL 1° ottobre 2007 del Personale del comparto degli Enti pubblici non economici, e secondo i principi contenuti nel CCIE 2006-2009, viene riaffermata la validità del sistema premiante, 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 2010 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.

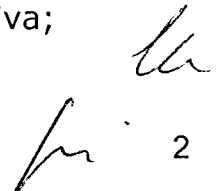

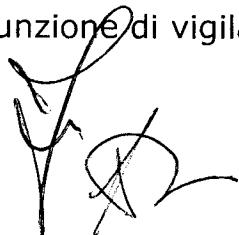

LINEE PROGRAMMATICHE

Nel rinviare ad una successiva fase negoziale la determinazione compiuta delle linee guida e dei criteri del sistema premiante per l'anno 2010, si conferma che anche per il 2010 il sistema premiante è caratterizzato dai seguenti capisaldi:



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including the acronym "MES" and a circled signature.

- 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, ai livelli di accorpamento previsti nell'allegato 1, 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, esclusi comunque quelli relativi alla funzione di vigilanza ispettiva;



YES



- alcuni dei suddetti obiettivi, nel numero definito in questa sede contrattuale, 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;
- in questa sede contrattuale viene definito il numero minimo degli obiettivi che devono essere contrattati da parte di ciascuna sede, nonché di quanti di essi devono essere scelti tra quelli prioritari.

Inoltre, si prevede una più ampia e sistematica valutazione dei servizi resi all'utenza, quale criterio ulteriore per l'incentivazione della produttività per il miglioramento dei servizi, attraverso la valutazione del "grado di soddisfacimento dei cittadini e dell'utenza", secondo le previsioni di cui al primo alinea dell'art. 25, comma 7 del CCNL 1° ottobre 2007.

In particolare, a tale riguardo verranno utilizzati gli esiti dell'indagine di "Customer Satisfaction" per l'anno 2010, indagine le cui modalità sono contenute nell'allegato 2.

Per l'anno 2010, le rilevazioni della "Customer Satisfaction" riguarderanno un numero significativo di servizi erogati da parte di ciascuna struttura territoriale dirigenziale.

La rilevazione sarà effettuata sia presso gli sportelli fisici di tutte le Sedi di tipo A - incluse la sede regionale di Aosta e la direzione provinciale di Trento - sia attraverso gli ulteriori canali on-line e contact center, su un campione comprensivo di utenti delle Sedi di tipo A nonché delle rispettive Sedi dipendenti di tipo B e C, estrapolati tra quelli di cui si dispone dell'indirizzo di posta elettronica (utenti dei servizi on line) o del recapito telefonico, e da ricondurre anch'essi ai bacini territoriali di relativa competenza.

Il grado di soddisfazione dell'utenza verrà rilevato utilizzando la scala di valori da 1 a 4 e secondo il target di obiettivi, come già definito per l'anno 2009 con l'Accordo sottoscritto il 16 luglio 2009;



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature in the center, and several initials on the right, including 'MES' and '3'.

- a ciascuna Sede di tipo A (come sopra specificate) ivi comprese le rispettive Sedi dipendenti, verrà attribuito un coefficiente pari alla media aritmetica delle valutazioni medie ottenute nei singoli aspetti (domande) ponderate con il numero di utenti rispondenti;
- le strutture regionali/direzione provinciale di Bolzano e le strutture centrali, che non erogano direttamente servizi agli utenti, ma contribuiscono con la loro azione di coordinamento, razionalizzazione ed impulso, al miglioramento dell'efficacia dell'Ente, partecipano per via riflessa al sistema di valutazione, con l'attribuzione di un coefficiente pari, rispettivamente, alla media regionale/provinciale delle suddette valutazioni medie ottenute dalle Sedi dipendenti ed alla media, anch'essa ponderata con il numero di utenti rispondenti, delle valutazioni medie ottenute da tutte le strutture regionali/provinciali.

RIPARTIZIONE DELLE RISORSE

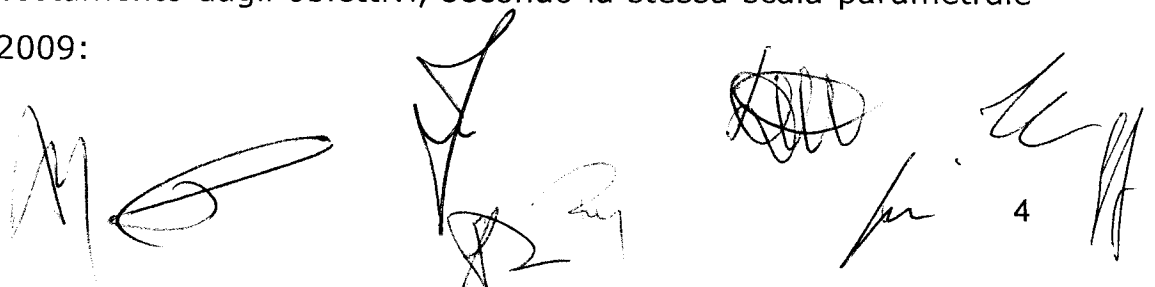
L'istituto del "compenso incentivante la produttività collettiva ed il miglioramento dei servizi" viene confermato nelle citate componenti, la prima relativa ai risultati della singola Struttura e la seconda legata agli esiti della rilevazione della "Customer Satisfaction", aventi pesi economici differenziati.

Tali pesi economici vengono riconfermati per l'anno 2010 nella stessa misura del 2009, rispettivamente pari al 90% ed al 10%.

GRADUAZIONE DEI COMPENSI

RISULTATI DI STRUTTURA

La graduazione dei compensi, considerati i risultati conseguiti dalle Strutture nel 2009 ed i target di produzione definiti per il 2010, è commisurata alle percentuali di scostamento dagli obiettivi, secondo la stessa scala parametrica utilizzata per il 2009:



Handwritten signatures and initials, including the letters 'MFS' in the upper right corner.

- 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


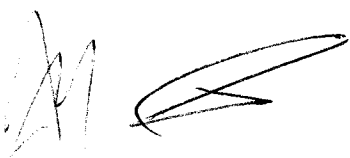


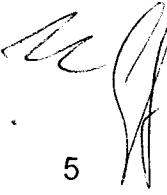
CUSTOMER SATISFACTION

In considerazione che la rilevazione è effettuata per il primo anno su ulteriori canali ed estesa a tutte le Sedi il compenso che remunera la "Customer Satisfaction" sarà graduato secondo i criteri e coefficienti di seguito indicati:

- grado di soddisfazione dell'utenza $\geq 2,90$: coeff. 1,00
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,71 e 2,89 : coeff. 0,90
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,51 e 2,70 : coeff. 0,80
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,41 e 2,50 : coeff. 0,70
- grado di soddisfazione dell'utenza compreso tra 2,00 e 2,40 : coeff. 0,60
- grado di soddisfazione dell'utenza inferiore a 2,00 : coeff. 0

EROGAZIONE DEI COMPENSI

Per ciascuna categoria di dipendenti l'ammontare dei compensi erogabili a titolo di compensi incentivanti la produttività e di progetti speciali è determinato sulla base dei dipendenti in forza nel corso dell'anno 2010, assumendo come parametro 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.

5

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 2010, ovvero a data successiva in relazione al conseguimento di diversa posizione;
- esiti della rilevazione della "Customer Satisfaction";
- 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%).

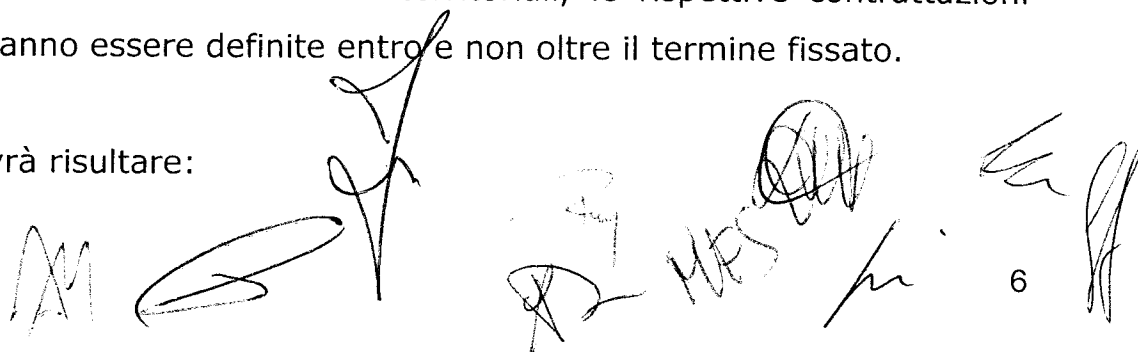
A questo ultimo fine, i progetti o gli obiettivi di qualità non quantificabili (ad esempio: svolgimento di attività) devono comunque prevedere un sezionamento delle attività tale da consentire la verifica dello stato di avanzamento dell'intero obiettivo. Pertanto, ad ogni verifica, sia intermedia che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

Il compenso incentivante, in sede di acconto, viene corrisposto nella misura del 50% delle risorse certamente disponibili e comunque a condizione che prima del pagamento sia stato attivato il processo di programmazione e verificato lo stato di "avanzamento lavori".

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.

Dalle stesse dovrà risultare:

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, arranged horizontally. From left to right, there are several distinct marks, including what appears to be the initials 'AM', a large stylized signature, and other less legible marks. A small number '6' is written at the bottom right of the signature area.

- 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.

Ai fini della massima trasparenza, gli obiettivi individuati in sede di contrattazione, nonché gli esiti delle verifiche intermedie e finale devono essere ampiamente pubblicizzati dai dirigenti per rendere partecipe il personale coinvolto in ordine alle scelte operate, ai risultati conseguiti ed agli eventuali piani di "recupero" .

TEMPISTICHE

- **30 giugno 2010**: termine per la contrattazione decentrata locale;
- **27 luglio 2010**: corresponsione acconto dei compensi incentivanti;
- **25 ottobre 2010**: termine per la verifica intermedia a livello locale (con riferimento ai dati di produzione al 30 settembre)
- **27 ottobre 2010**: corresponsione acconto dei progetti speciali
- **29 novembre 2010**: verifica intermedia a livello nazionale
- **31 gennaio 2011**: termine per la verifica finale a livello locale (con riferimento ai dati al 31 dicembre 2010)
- **marzo 2011**: verifica finale a livello nazionale
- **aprile 2011**: saldo compensi incentivanti la produttività collettiva
- **maggio 2011**: saldo progetti speciali.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including the letters 'MFS' and a circled 'G'.

COMPENSI PER LA PRODUTTIVITÀ COLLETTIVA E PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Beneficiari dei compensi sono i dipendenti delle aree A-B-C, i destinatari dell'art. 15 della Legge 88/89, i professionisti ed i medici.

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 2010 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 3, **di cui non meno di 2 prioritari**.

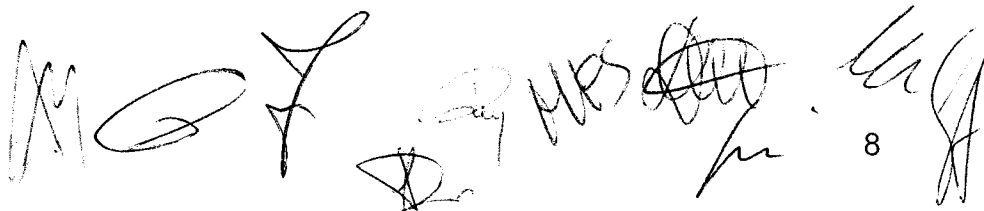
Ciascuno degli obiettivi individuati deve avere una valenza non inferiore al 15% nell'ambito del peso economico complessivo del 100%.

La scelta è solo qualitativa e non quantitativa: pertanto, gli obiettivi individuati devono essere perseguiti nelle misure dei target programmati.

3. Negli ambiti territoriali 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 3 obiettivi**, di cui **almeno due (di cui uno prioritario)** tra quelli previsti nel Piano per le Direzioni Regionali (A.1.1, A.1.2, A.1.3, A.3.1, C.3.1, C.3.2, C.3.3, C.3.4,



8

C.3.5, E.1.1 e E.1.2), , nonché tra le proprie attività di produzione corrente, anche nell'ambito delle iniziative di supporto all'operatività delle Sedi, che coinvolgano anche il personale addetto alla vigilanza ispettiva di tutta la regione.

La scelta è solo qualitativa e non quantitativa: pertanto, gli obiettivi individuati devono essere perseguiti nelle misure dei target programmati.

Ciascun obiettivo ha valenza non inferiore al 15% (somma dei pesi pari al 100%), la percentuale di raggiungimento degli obiettivi concorre al risultato complessivo 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.

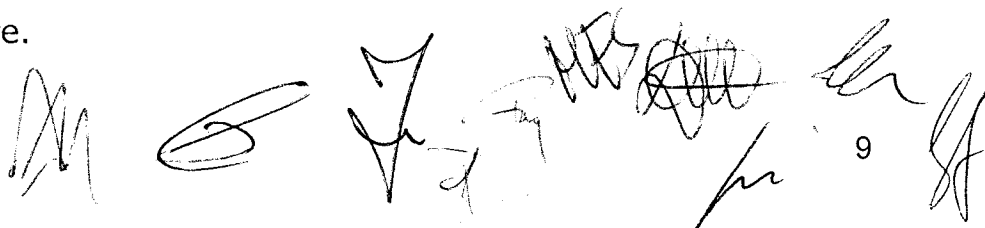
STRUTTURE CENTRALI

Previa contrattazione integrativa locale, definiscono **almeno tre obiettivi** da individuare tra quelli del Programma 2010 nonché tra le attività di produzione corrente di ciascuna Struttura.

Ciascun obiettivo ha valenza non inferiore al 15% (somma dei pesi pari al 100%), la percentuale di raggiungimento degli obiettivi concorre al risultato complessivo 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.



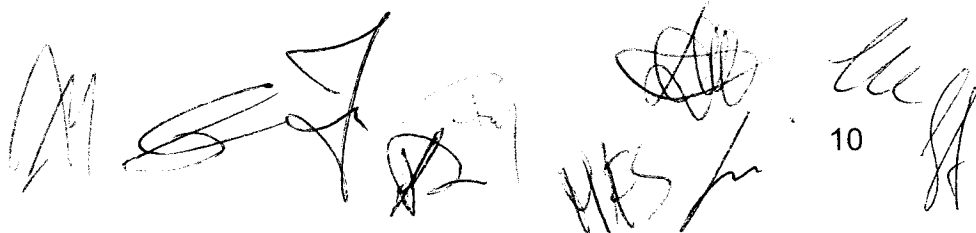
Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a circular stamp in the center, and several other signatures on the right. A small number '9' is visible near the bottom right.

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, con la sola esclusione dei dirigenti con incarico dirigenziale di livello generale.
- 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 (che partecipa agli obiettivi della direzione regionale), 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



10

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.

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 regionali sono altresì definite le modalità di svolgimento di eventuali progetti riservati al personale appartenente al profilo professionale di vigilanza ispettiva, remunerati 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, privilegiando il criterio della disponibilità del singolo a svolgere attività di vigilanza in altre province e/o regioni (DC RISCHI – piano straordinario) 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.



Livelli di accorpamento ai fini dell'individuazione e della verifica degli obiettivi e dei progetti speciali

Categorie personale	Competenza	Livello di accorpamento
Personale delle Aree, ex art. 15 L. n. 88/89, professionisti, dirigenti medici e dirigenti di II fascia (solo per i progetti speciali)		
Personale Sede A e C	Dir. Sede A	per Sede A
Personale Sede B	Dir. Sede A	
Personale Sede B declassata sede di RSU	Dir. Sede A	per Sede B declassata
Personale DR A, B e C di Strutture dirigenziali	DR	per DR
Personale DR A, B, C e D di Strutture non dirigenziali	DR	
Personale DR e Sedi Resp. Strutture non dirigenziali di tipo B	DR	
Personale consulenze regionali	DR	
Personale DC	DC	per DC
Personale DC strutture non dirigenziali	DC	
Personale consulenze centrali	DCRU	per consulenza centrale
Personale SMG	DCRU	SMG
Personale Strutture di rilievo DG *	DC di rif. (determina DG n. 38/2009)	per Struttura di rilievo
Ispettori	DR	per Regione
Personale DG Resp. Strut. non dirig. di tipo B	DC	per DC

* Servizio formazione, Casellario centrale Infortuni, Ufficio rapporti assicurativi extra nazionali, ...

LE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION IN INAIL

Anno 2010

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.

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** secondo i seguenti valori :

1. Per niente soddisfatto

2. Poco soddisfatto

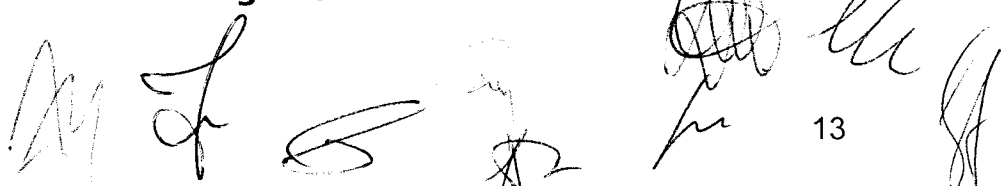
3. Abbastanza soddisfatto

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** corrispondente di norma ad **"abbastanza soddisfatto"**.

L'indagine è **rivolta agli utenti** che hanno usufruito, nel periodo preso a riferimento (di norma, l'anno), dei servizi erogati, ed **appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:**



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

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

La rilevazione dei giudizi dell'utenza viene effettuata **attraverso i seguenti canali:**

- **Sportello fisico presso le Sedi di tipo A. Il campione sarà costituito dagli utenti che si presentano in Sede** durante il periodo di rilevazione
- **On line (mail). Il campione sarà costituito dagli utenti delle Sedi di tipo A e rispettive Sedi dipendenti di tipo B e C**, estrapolati tra gli utenti **registrati nel Portale** per l'utilizzo dei servizi on line, o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica
- **Contact Center. Il campione sarà costituito dagli utenti delle Sedi di tipo A e rispettive Sedi dipendenti di tipo B e C**, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico

La rilevazione si svolge in **un periodo** lavorativo **"standard"**. Quanto alla **durata dell'indagine, si prevede:**

- 1 settimana, comune ai 3 canali
- una proroga, per i canali on line e contact center (non, di norma, per gli sportelli fisici), fino ad ulteriori 2 settimane e fino al **raggiungimento del numero** stabilito di questionari, qualora non venga raggiunto nella prima settimana.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large stylized '7', the word 'MES', and several other illegible signatures.

Lo **strumento di raccolta** dei dati è rappresentato da un **Questionario strutturato** parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza, "Aziende" e "Lavoratori".

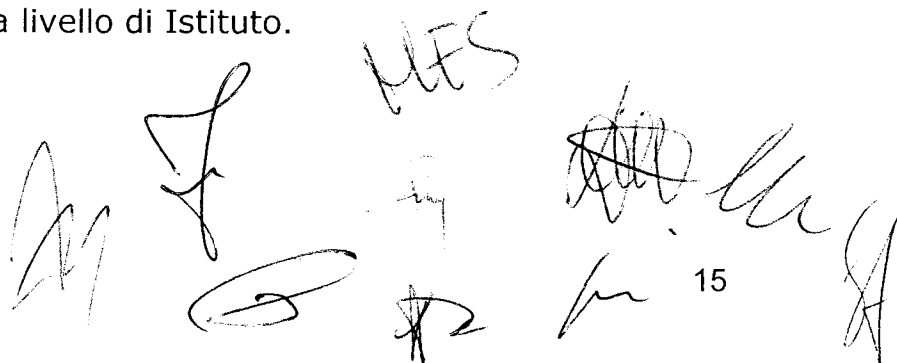
La raccolta e l'inserimento dei dati nell'applicativo informatico, uguale per i tre canali, avvengono con **modalità parzialmente diverse**, rispettivamente:

- sportello fisico: i **questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea, ed inseriti a cura del personale di Sede** nel suddetto applicativo, quindi verificati a campione dalle Direzioni Regionali e dalla DCPOC
- on line-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico, e quindi direttamente **dallo stesso utente compilato ed inserito on line nell'applicativo**
- Contact Center (C.C.): i dati del questionario sono **raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C., ed inseriti dagli operatori stessi** nell'applicativo.

Concluso l'inserimento dei questionari, i dati vengono aggregati in un unico file riepilogativo dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni, e quindi trasmessi alla Consulenza Statistico Attuariale, per **le elaborazioni statistiche** a livello di singola Sede (di tipo A e rispettive Sedi dipendenti), di Direzione Regionale e di Istituto.

I dati sono poi analizzati e sintetizzati in Report a livello territoriale e di Istituto.

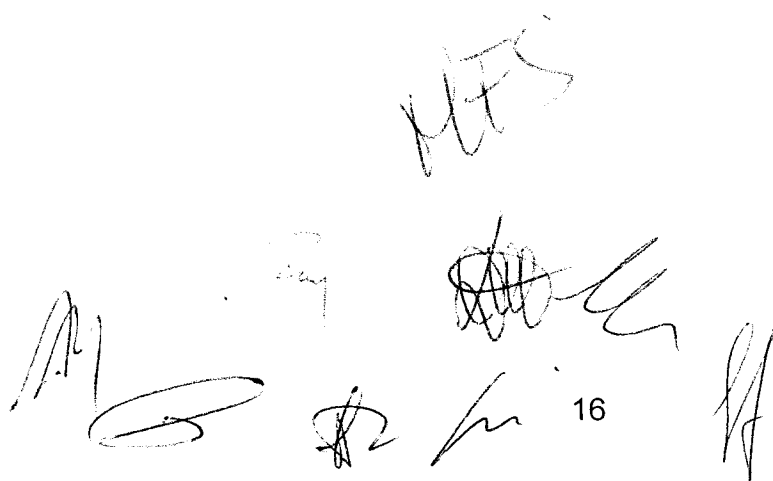
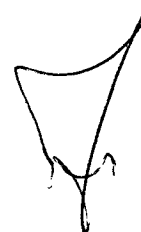
La conclusione dell'iter avviene con l'individuazione degli aspetti di maggiore criticità e la conseguente messa a punto delle opportune azioni di miglioramento, a cura sia delle singole Sedi supportate dalla rispettiva Direzione Regionale, sia della DCPOC in collaborazione con le Strutture Centrali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



MES

15

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 del periodo di rilevazione, le Sedi interessate, con il supporto delle DRRR, curano l'informativa a COCOPRO, rappresentanze sindacali, personale, utenza locali.



Handwritten signatures and initials, including the letters "MFS" and the number "16".

OBIETTIVI DI PRODUZIONE AI FINI DEL SISTEMA PREMIANTE DEL PERSONALE DELLE AREE 2010

OBIETTIVO	OBIETTIVI MONITORABILI	Unità di misura	NOTE
LINEA AZIENDE			
A. 1	ATTIVITA' DI VIGILANZA ASSICURATIVA		
A.1.1	- Aziende ispezionate (Regionale)	numero	
A.1.2	- Aziende non regolari / Aziende ispezionate (Regionale)	Val. %	PRIORITARIO
A.1.3	- Lavoratori irregolari (Regionale)	numero	
A. 2	LIQUIDAZIONE VERBALI ISPETTIVI		
A. 2.1	- Liquidazione verbali INAIL entro 30 gg.	Val. %	
A. 2.2	- Liquidazione verbali INPS / altri Enti entro 45 gg.	Val. %	
A. 3	CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO		
A.3.1	- Definizione, entro 90 gg. dal ricevimento, dell'istruttoria dei ricorsi presentati dai D.L. al C.d.A., per il tramite delle Direzioni Regionali (Regionale).	Val. %	
A. 4	GESTIONE E DEFINIZIONE DEI CREDITI		
A.4.1	- Sistemazione regolazioni art. 28 T.U.	Val. %	PRIORITARIO
A.4.2	- Sistemazione delle situazioni contributive che presentano solo crediti e/o incassi scartati.	Val. %	
A.4.3	- Sistemazione delle situazioni contributive che presentano contestualmente titoli a debito e a credito.	Val. %	PRIORITARIO
A. 5	CONSOLIDAMENTO ARCHIVI CLIENTI		
A.5.1	- Tempi medi emissione denunce di esercizio (certificati assicurativi)	giorni	Obiettivo reinserito
A.5.1.1	- Certificati assicurativi emessi entro i 30 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
A.5.2	- Tempi medi cessazione P.A.T.	giorni	
A.5.2.1	- Cessazioni PAT lavorate entro i 30 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
A.5.3	- Tempi medi emissione provvedimenti di variazioni anagrafiche, contabili e classificative (escluse le cessazioni).	giorni	
A.5.3.1	- Provvedimenti di variazione lavorati entro i 30 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
A. 6	MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI		
A.6.2	- Denunce di esercizio, variazioni e cessazioni on line	Val. %	
A.6.3	- Tempi medi Inail di verifica della regolarità contributiva (DURC)	giorni	
LINEA LAVORATORI			
B. 1	INFORTUNI		
B.1.1	- Tempo medio di apertura dei casi di infortunio	giorni	Obiettivo nuovo
B.1.2	- Casi di infortunio definiti entro 30 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
B. 2	INDENNIZZI IN CAPITALE DEL DANNO BIOLOGICO		
B.2.1	- Indennizzi in capitale del danno biologico derivanti da infortunio erogati entro 120 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	PRIORITARIO
B.2.2	- Indennizzi in capitale del danno biologico derivanti da malattia professionale erogati entro 120 gg.	Val. %	

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

OBIETTIVI DI PRODUZIONE AI FINI DEL SISTEMA PREMIANTE DEL PERSONALE DELLE AREE 2010

OBIETTIVO	OBIETTIVI MONITORABILI	Unità di misura	NOTE
B. 3	RENDITE DIRETTE		
B.3.1	- Rendite dirette derivanti da infortunio costituite entro 120 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
B.3.2	- Rendite dirette derivanti da malattia professionale costituite entro 120 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo
B. 4	RENDITE A SUPERSTITI		
B.4.1	- Rendite costituite direttamente a superstiti entro 120 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
B.4.2	- Rendite costituite a superstiti da ex rendite dirette entro 30 gg. (Carta dei servizi)	Val. %	Obiettivo nuovo
B. 7	AZIONI DI RIVALSA		
B.7.1	- Azioni di surroga avviate nell'anno per infortuni da incidente stradale (f/a/n)	Val. %	
B.7.2	- Azioni di regresso avviate nell'anno su infortuni gravi	Val. %	
B.7.3	- Azioni di regresso avviate nell'anno su Malattie Professionali	Val. %	
B.7.4	- Entrate da azioni di rivalsa (incasso cap. 060 s.c. 02 - 03 - 05 - 07)	migliaia di euro	
	TEMPESTIVITA' NELL'ACCERTAMENTO POSTUMI		
B. 8	- Visite per accertamento postumi effettuate entro 15 gg. dalla ripresa lavoro	Val. %	
LINEA PREVENZIONE			
C. 3	INIZIATIVE IN MATERIA PREVENZIONALE PRIVILEGIANDO INTERAZIONI CON LE ISTITUZIONI E/O LE PARTI SOCIALI (Regionale)	% minima	
C.3.1	Formazione	15%	
C.3.2	Informazione / azioni promozionali	15%	PRIORITARIO
C.3.3	Ricerca	10%	
C.3.4	Sostegno alla bilateralità	15%	
C.3.5	Assistenza / consulenza	10%	
LINEA RIABILITAZIONE E PROTESI			
D.1	SPESE PER PROTESI		
	- Incremento del rapporto: autoconsumo / acquisti totali	Val. %	
LINEA STRUMENTALE			
E.1	UTILIZZO RISORSE FINANZIARIE (Regionale)		
E.1.1	Velocità dei pagamenti rispetto al sorgere del debito (cap. 319-341-350-367-382)	Val. %	Obiettivo nuovo PRIORITARIO
E.1.2	Smaltimento dei residui passivi (cap. 319-341-350-367-382)	Val. %	Obiettivo nuovo

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large stylized signature, the letters 'MFS', and several other scribbled marks.



NOTA A VERBALE

La FP CGIL Inail sottoscrive il presente accordo sul sistema incentivante per l'anno 2010 per salvaguardare, pur in presenza di ulteriori criticità, una risposta di carattere economico legata alla corresponsione dell'acconto sul salario accessorio ai lavoratori dell'Istituto che, quotidianamente con il loro impegno, garantiscono un notevole grado di efficienza nei servizi che l'Inail eroga all'utenza.

E' di tutta evidenza che la firma sull'accordo non incide minimamente sul giudizio, che rimane fortemente critico, nei confronti dei continui, pesanti interventi di questo Governo che penalizzano il lavoro pubblico e la dignità di tanti lavoratori che operano nella Pubblica Amministrazione a partire da ciò che è avvenuto con il decreto 112/2008 per arrivare agli ulteriori attuali, devastanti provvedimenti inseriti nel decreto legge 78/2010 (Manovra Finanziaria) di recente pubblicazione.

Il blocco di fatto quadriennale dei contratti - tenuto conto che per il 2010 è prevista la sola indennità di vacanza contrattuale - il congelamento delle retribuzioni, il sostanziale svuotamento della contrattazione integrativa nonché le ulteriori pesanti riduzioni delle dotazioni organiche con il blocco del turn over colpiscono drasticamente le Amministrazioni Pubbliche nella loro capacità di erogare servizi alle persone, ai cittadini con pesanti ricadute per quelli socialmente più esposti e in difficoltà.

Roma 7 giugno 2010

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

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Roberto Morelli", positioned below the printed name.



CISL FPS
Funzione Pubblica

COORDINAMENTO NAZIONALE SAS INAIL

00144 Roma - Piazza Giulio Pastore, 6 - Tel. 06/54073940 - Fax 06/51913963

Roma 7 Giugno 2010

NOTA A VERBALE

La difficile congiuntura economica che il Paese sta vivendo, impone la necessità di stabilire percorsi chiari e tempistiche certe al fine di garantire, comunque, a tutto il personale un trattamento accessorio in linea con le annualità precedenti.

La scrivente Organizzazione Sindacale, pertanto, sottoscrive il presente verbale d'intesa per la definizione del Sistema Incentivante, anno 2010, **al solo scopo di garantire ai colleghi la certezza di ricevere l'acconto, in busta paga, a Luglio.**

La ferma volontà di questa Organizzazione di rispondere alle istanze, lavorative ed economiche, dei dipendenti dell'Istituto, ha permesso di individuare un iter iniziato con l'adesione all'impianto innovativo introdotto con l'articolo 22 del CCIE 2006 - 2009.

Tale scelta ha permesso l'erogazione di nuovi compensi per il personale comportando, di fatto, un incremento economico mensile fisso e continuativo; si prosegue, dunque, la strada intrapresa, in attesa di conoscere l'entità delle somme a disposizione e la quantificazione effettiva dell'acconto previsto per Luglio.

La manovra voluta dal governo, se confermata nella sua struttura in sede di conversione in legge, prevede il "congelamento" delle retribuzioni percepite dal singolo dipendente nel 2010: appare evidente che la realizzazione successiva del presente accordo, di cui si condivide l'impianto generale, dovrà tener conto del nuovo quadro normativo e adeguarvisi, trovando soluzioni che consentano una distribuzione proporzionale delle risorse ispirata **alla massima equità** tra i colleghi e che si attesti sui migliori livelli possibili di riconoscimento economico.

La Cisl continuerà a dare forza ad ogni iniziativa diretta a fornire nuove certezze **a tutti i colleghi dell'Istituto**, conscia della particolare situazione che tutto il Paese sta vivendo, ma non disponibile a interrompere il giusto cammino intrapreso.

Il Coordinatore Generale

Paolo Pedemonti



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

COORDINAMENTO NAZIONALE UILPA-INAIL

00144 ROMA P.LE G. PASTORE, 6 TEL. 065487 3580 – 3581 FAX 065487 3947

www.ulpainail.it e-mail uli@inail.it

DICHIARAZIONE A VERBALE

Lo sciopero generale della categoria proclamato dalla UILPA per il 28 di giugno c.m., testimonia totale contrarietà alla manovra finanziaria di cui al Decreto Legge 78/2010 con il quale, tra l'altro, si blocca sia il CCNL per i prossimi quattro anni (2010/11/12/13) che la Contrattazione decentrata.

Ciò nonostante la scrivente O.S. ritiene di sottoscrivere l'accordo sul "Sistema Premiante per l'anno 2010", al solo fine di consentire il pagamento dell'acconto per il 27 luglio c.a. che, come è noto, è subordinato alla negoziazione degli obiettivi nelle diverse sedi di contrattazione.

Tale firma è stata possibile anche perché i contenuti del documento tengono conto del Decreto Legge 78/2010, ma sono anche "aperti" alle integrazioni che potranno essere utili e/o necessarie a seguito delle eventuali ed auspicabili modifiche che dovessero intervenire in sede di conversione in legge.

L'atteggiamento della UILPA INAIL, come sempre, ma in particolare in questa fase molto difficile, è improntato ad un freddo pragmatismo che possa consentire di percorrere tutti gli spazi possibili per tutelare i diritti e le legittime aspettative dei nostri lavoratori messi a dura prova dalle ultime leggi che sono particolarmente ingiuste e gratuitamente vessatorie.

Roma 7 giugno 2010

IL COORDINATORE GENERALE
UILPA INAIL
Augusto Delle Monache

