



La carta dei servizi
INAIL

Edizione 2007

www.inail.it

Direzione Centrale Comunicazione
Piazzale Giulio Pastore, 6 - 00144 Roma
Tel. 06 54872366
Fax 06 54872295
e-mail: dccomunicazione@inail.it

ISBN-13: 978-88-7484-115-9

ISBN-10: 88-7484-115-9



Indice

Indice	3
Premessa	7
La pubblicazione e la distribuzione	8
L'assicurazione obbligatoria e l'INAIL	8
L'INAIL	8
Gli interessati	9
Parte prima	
Qualità dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione	13
1 PRINCIPI FONDAMENTALI	14
2 I FATTORI DI QUALITÀ E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO	16
3 TABELLA DEGLI STANDARD	17
a) Fattore: comunicazione	17
b) Fattore: affidabilità	27
c) Fattore: tempestività	29
d) Fattore: trasparenza	33
4 STANDARD QUANTITATIVI	36
5 CRITERI PER LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ	37
Parte seconda	
Strumenti adottati per l'effettiva tutela dell'utente	39
1 LA TUTELA	40
1.1 Le finalità	40
1.2 La procedura	40
2 LE FORME DI RIMBORSO ECONOMICO PER GLI ASSICURATI	41
3 GLI INTERESSI LEGALI E LA RIVALUTAZIONE MONETARIA DOVUTI DALL'INAIL PER LE PRESTAZIONI ECONOMICHE EROGATE IN RITARDO ..	42

Parte terza

Le prestazioni per i lavoratori, i servizi per i datori di lavoro e

la rendita per gli infortuni domestici 43

1 LE PRESTAZIONI PER I LAVORATORI 44

Scheda 1

Indennità per inabilità temporanea assoluta 45

Scheda 2

Rendita diretta per inabilità permanente per eventi antecedenti
al 25 luglio 2000 47

Scheda 3

Indennizzo per la menomazione della integrità psicofisica e per le sue
conseguenze patrimoniali 51

Scheda 4

Integrazione della rendita diretta 56

Scheda 5

Rendita diretta alle casalinghe 57

Scheda 6

Rendita di passaggio per silicosi e asbestosi 60

Scheda 7

Rendita ai superstiti 62

Scheda 8

Assegno funerario 66

Scheda 9

Assegno per assistenza personale continuativa 67

Scheda 10

Assegno di incollocabilità 69

Scheda 11

Speciale assegno continuativo mensile 71

Scheda 12

Erogazione integrativa di fine anno 73

Scheda 13

Protesi e presidi 74

Scheda 14

Cure termali e soggiorni climatici 78

Scheda 15

Brevetto e distintivo d'onore 80

Scheda 16

Cure ambulatoriali presso le Sedi INAIL 83

Scheda 17

Altri servizi per i disabili 84

2	I SERVIZI PER I DATORI DI LAVORO	86
	a) Il contributo per la sicurezza	86
	b) Gli incentivi economici per la sicurezza alle imprese	87
	c) Servizi on-line per aziende e intermediari	87
	d) Unificazione dei versamenti	91
	e) La responsabilità sociale delle imprese	91
	f) I finanziamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche	91
	Scheda 1	
	Certificato di assicurazione	92
	Scheda 2	
	I finanziamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche	94
	Scheda 3	
	Documento Unico di Regolarità Contributiva	96
	Parte quarta	
	Dislocazione sul territorio degli uffici INAIL	99
1	GLI UFFICI INAIL	100
2	LA COMPETENZA TERRITORIALE DELLE SINGOLE SEDI	102
	Appendice	103
	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	104



Premessa

La pubblicazione e la distribuzione

La Carta dei Servizi dell'INAIL è disponibile per tutti i cittadini/utenti interessati, sia in formato cartaceo che su supporto magnetico (CD Rom). È possibile consultarla presso tutte le Sedi dell'Istituto o sul sito internet, digitando l'indirizzo **www.inail.it**.

La sua diffusione viene inoltre assicurata attraverso la realizzazione di audiocassette, versioni in scrittura braille e traduzioni per le aree nelle quali è previsto il bilinguismo.

Nel corso di apposite riunioni a livello locale, infine, la Carta dei Servizi viene consegnata agli Istituti di Patronato, alle Associazioni di categoria, alle Organizzazioni dei soggetti abilitati a svolgere assistenza e consulenza alle aziende in materia previdenziale e assicurativa (ai sensi della Legge n.12 dell'11 novembre 1979) e alle Associazioni degli utenti.

L'assicurazione obbligatoria e l'INAIL

Il diritto alla salute sul luogo di lavoro per tutti i cittadini è garantito dalla Costituzione Italiana.

Lo Stato istituisce l'obbligo di assicurare i lavoratori addetti ad attività pericolose dal rischio di possibili infortuni sul lavoro, o malattie causate dall'attività lavorativa, e individua nel datore di lavoro il soggetto incaricato di sostenere le spese assicurative.

L'INAIL, quindi, ha il compito di gestire l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Le norme che regolano l'assicurazione INAIL sono contenute in:

- Testo Unico sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali (Decreto del Presidente della Repubblica n. 1124 del 1965 e successive modifiche);
- Decreto Legislativo n. 38 del 23 febbraio 2000 (Disposizioni in materia di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali);
- Disposizioni speciali (collaboratori domestici, medici radiologi, casalinghe/i).

L'INAIL

L'INAIL è un Ente pubblico con personalità giuridica che da oltre un secolo svolge la sua attività orientandola a:

- autonomia operativa e organizzativa;
- economicità;
- imprenditorialità.

Gli interessati

I soggetti che, a vario titolo, si relazionano con l'INAIL rientrano in 4 grandi categorie:

- lavoratore e casalinga;
- datore di lavoro;
- Enti di Patronato;
- Associazioni di categoria, soggetti abilitati allo svolgimento di assistenza e consulenza alle aziende in materia previdenziale e assicurativa ai sensi della Legge n. 12 dell'11 novembre 1979, le Associazioni dell'utenza.

IL LAVORATORE E LA CASALINGA

Il lavoratore, per essere tutelato dall'assicurazione INAIL, deve possedere i seguenti requisiti:

- essere adibito in lavorazioni definite dalla legge rischiose;
- prestare opera manuale, o intellettuale, in ambiente a rischio;
- percepire una retribuzione in qualunque forma.

La casalinga, per essere tutelata dall'assicurazione INAIL, deve possedere i seguenti requisiti:

- avere un'età compresa tra i 18 ed i 65 anni;
- lavorare per la cura della propria famiglia e dell'ambiente in cui dimora in maniera non occasionale, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione;
- aver pagato il premio annuale di Euro 12,91.

I DATORI DI LAVORO

I datori di lavoro che hanno l'obbligo assicurativo INAIL sono:

- persone fisiche o giuridiche, Enti privati e pubblici, compreso lo Stato e gli Enti locali che occupano personale dipendente che usa macchine, apparecchi, impianti, o che comunque sia addetto, in ambienti organizzati per opere e servizi, alle lavorazioni che la legge individua come rischiose;
- altre particolari categorie (artigiani, soci di società che prestano la loro opera, compagnie portuali, carovane di facchini e simili, scuole, istituti di istruzione, enti gestori di corsi professionali, cantieri scuola, case di cura, istituti ed ospizi, istituti di prevenzione e pena, appaltatori e concessionari di lavori, di opere e servizi, chi in concreto usufruisce di prestazioni d'opera, chi direttamente per proprio conto adibisce persone ad attività rischiose quali opere edilizie, scavi, etc., i soggetti promotori di lavori socialmente utili o di pubblica utilità, i soggetti promotori di tirocini formativi e di orientamento, le agenzie di somministrazione del lavoro temporaneo, etc.).

ENTI DI PATRONATO

Gli Enti di Patronato sono gli organismi che, per legge, rappresentano, tutelano e assistono gratuitamente i lavoratori per il conseguimento delle prestazioni previdenziali e assistenziali nei confronti degli Enti erogatori (INAIL, INPS, INPDAP, etc.).

L'INAIL e i Patronati condividono un protocollo d'intesa che prevede forme di collaborazione come lo scambio di notizie su pratiche patrociniate, apertura di sportelli in appositi orari, forme di consultazione preventiva a livello centrale e periferico in occasione di innovazioni legislative, o di nuove procedure.

Inoltre, sono attive forme di colloquio telematico e banche dati integrate per lo scambio di informazioni utili alle attese e ai bisogni dei lavoratori.

È disponibile su Internet, alla voce Patronati, l'elenco aggiornato di tutte le sedi dei Patronati, per consentire al lavoratore di individuare quella più vicina alla propria residenza.

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E I SOGGETTI ABILITATI ALLO SVOLGIMENTO DI ASSISTENZA E CONSULENZA ALLE AZIENDE IN MATERIA PREVIDENZIALE E ASSICURATIVA AI SENSI DELLA LEGGE N. 12 DELL'11 NOVEMBRE 1979, LE ASSOCIAZIONI DELL'UTENZA

Le relazioni dell'INAIL con le Associazioni hanno carattere strategico: l'obiettivo ultimo delle collaborazioni è la difesa della qualità dei prodotti e dei servizi forniti dall'Istituto.

INAIL, nel sistematico confronto con le Associazioni e gli altri soggetti abilitati, vuole:

- rilevare i bisogni dei singoli settori produttivi;
- verificare l'efficacia complessiva delle modalità di erogazione del servizio assicurativo;
- attuare interventi di personalizzazione del servizio rispetto agli specifici bisogni delle Associazioni e dei soggetti abilitati;
- garantire la completa e tempestiva diffusione delle informazioni;
- assicurare la condivisione sulle innovazioni dei servizi attuate dall'Istituto;
- valorizzare le proprie politiche assicurative.

Si ringraziano le Associazioni dell'utenza che hanno collaborato alla stesura della presente Carta. Un particolare ringraziamento all'ADOC che ha voluto fornire suggerimenti per migliorare i contenuti informativi di questa pubblicazione.



Parte prima

Qualità dei servizi offerti e relativi sistemi di rilevazione

In questa parte sono indicate le misure adottate in questi ultimi anni per agevolare l'utente in tutti i momenti del suo rapporto con l'INAIL in riferimento alle iniziative che l'Ente si impegna a realizzare per migliorare il servizio.

Sono altresì evidenziati i sistemi di misurazione e valutazione della qualità.

1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (gennaio 1994) pone, alla base del servizio pubblico orientato alla *qualità*, il rispetto di **principi fondamentali** cui devono conformarsi gli Enti erogatori di servizi nei comportamenti adottati, sia nel complesso che nello specifico, da parte dei dipendenti.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Con il principio di eguaglianza e imparzialità l'INAIL garantisce prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L'INAIL si impegna a **diffondere e mantenere al suo interno** la cultura "dell'eguaglianza e dell'imparzialità" in virtù delle esigenze e delle istanze di tutti gli utenti, mediante l'**informazione** e la **formazione** del personale, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri di ufficio e dei diritti dell'utenza.

CONTINUITÀ

La continuità nell'erogazione dei servizi viene perseguita attraverso il **costante adeguamento** organizzativo delle strutture decentrate, nel rispetto delle esigenze degli utenti e delle norme in vigore.

DIRITTO DI SCELTA

Gli utenti assicurati scelgono in assoluta libertà le modalità di riscossione delle prestazioni economiche continuative che, su loro stessa indicazione, può avvenire mediante Agenzie postali, o Banche. Rispetto alla prestazione "Indennità di Temporanea", la sola forma di pagamento oggi in uso è l'assegno circolare non trasferibile, inviato al domicilio dell'assicurato, o localizzato presso l'Azienda.

Per i titolari sia di pensione INPS che di rendita INAIL, L'INPS predispone un unico mandato di pagamento, sempre che le modalità indicate dal beneficiario coincidano.

PARTECIPAZIONE

Il diritto di partecipazione dei cittadini, che si concretizza nella possibilità di concorrere all'istruttoria della pratica e accedere agevolmente alla documentazione amministrativa, è garantito dall'INAIL attraverso l'adozione di:

- "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" (L. 241/90);
- "Regolamento per l'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA" (DPR 352/92).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Istituto si impegna ad adottare costantemente iniziative organizzative e gestionali per una erogazione dei servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

L'INAIL mantiene ferma la convinzione che *"un servizio di qualità debba essere caratterizzato non soltanto dall'osservanza dei principi prima enunciati, ma anche dall'attenzione nei riguardi del cliente cui esso è rivolto, e quindi dalla capacità di rispondere alle sue aspettative"*.

La centralità dell'utente è confermata da:

- modifiche al **sistema assicurativo** a partire dall'analisi delle esigenze e delle aspettative del cittadino, sia sul versante dei rapporti con le imprese, che dei lavoratori assicurati;
- nuovo **assetto organizzativo** che migliori il processo decisionale e i tempi di risposta all'utenza;
- **innovazione tecnologica delle procedure informatiche**, per l'ottimizzazione delle prestazioni erogate;
- attività **formative** a sostegno del cambiamento per la qualificazione e l'aggiornamento dei dipendenti, e la promozione e diffusione dei nuovi valori aziendali orientati all'utenza.

2 I FATTORI DI QUALITÀ E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

L'INAIL ha individuato nella comunicazione, nell'affidabilità, nella tempestività e nella trasparenza, fattori di qualità in rapporto ai quali ha rilevato specifici **indicatori di qualità** e relativi **standard**, che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi.

Gli standard di qualità, pertanto, rappresentano un riferimento importante sia per l'attività del personale dell'Istituto, che per gli utenti.

Tali standard sono stati formulati sia in maniera *qualitativa* – per esempio la presenza di un responsabile delle relazioni con il pubblico in ogni Sede – che *quantitativa* – per esempio i giorni necessari per l'emissione di un provvedimento.

In questa stesura gli standard sono stati definiti prendendo come riferimento le iniziative e gli obiettivi di miglioramento che erano stati espressi nella precedente edizione e che, nel frattempo, sono stati perseguiti.

In questa nuova edizione della Carta dei Servizi, l'INAIL indica nuovi obiettivi di miglioramento, confidando che possano diventare standard di qualità per il prossimo futuro. Tale auspicio nasce dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità consiste in un processo continuo e graduale che comporta un cambiamento significativo di mentalità e cultura.

3 TABELLA DEGLI STANDARD

a) Fattore: comunicazione

a1) INFORMAZIONE

Indicatori di qualità	Standard
Facilità di accesso alle informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Accesso tramite numero gratuito 803-164 (call center). Un servizio telefonico attivo tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 18,00: fornisce informazioni sia con messaggi registrati che attraverso operatori qualificati.• Accesso telefonico presso le Sedi. Le informazioni che non rivestono carattere di riservatezza si possono avere chiamando il numero telefonico della Sede di riferimento, adeguatamente evidenziato negli elenchi telefonici.• Accesso tramite Internet. Il sito www.inail.it consente:<ul style="list-style-type: none">• consultazione strutturata dei dati statistici e della normativa vigente;• acquisizione di tutte le informazioni sulle pubblicazioni INAIL e sui servizi offerti ai clienti;• accesso tramite password alle informazioni personalizzate riguardanti il proprio rapporto assicurativo con l'INAIL;• visualizzazione dell'elenco aggiornato di tutte le sedes dei Patronati per consentire al lavoratore di individuare quella più vicina alla propria residenza.

Diffusione delle informazioni

- **Reperibilità della modulistica.**

I **moduli** per ogni tipo di **pratica** o **adempimento** sono disponibili presso le **portinerie** e l'**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** (URP) di tutte le Sedi.

- **Pubblicazione di opuscoli e riviste.**

Pubblicazioni, opuscoli e dépliant, realizzati per far conoscere agli utenti i servizi erogati, sono a disposizione degli utenti in ogni Sede, nonché scaricabili dal sito **www.inail.it**, (compresa la **Carta dei servizi**).

- **Informazioni periodiche dirette a particolari categorie di utenza.**

L'**Istituto** garantisce a **specifici gruppi di utenza** una corretta e **puntuale informazione** mediante lo svolgimento di **riunioni**, a **livello centrale** e **periferico**.

Inoltre, le **Associazioni datoriali**, di **categoria**, i **Sindacati** e le **parti sociali**, hanno propri **rappresentanti** nell'ambito dei **Comitati Consultivi Provinciali** che sono informati e coinvolti in occasione di **eventi particolari di carattere locale: apertura e chiusura di Unità dell'Istituto, problematiche di rilievo** emerse in territori di competenza delle singole Sedi, ecc.

- **Comunicazioni attraverso i mass media.**

In occasione di particolari **eventi, scadenze, o nuove disposizioni**, l'**INAIL**, oltre a **diffondere** puntualmente i **comunicati stampa**, realizza specifiche **campagne di comunicazione e informazione** attraverso **quotidiani, periodici, radio** e **tv**, sia a **livello nazionale** che **locale**.

Chiarezza di informazioni

- **Modulistica omogenea e comprensibile.**

La **modulistica** maggiormente in uso è stata modificata sia nella grafica che nel linguaggio per rendere **più semplice** il **contenuto** e **più facile** la **compilazione**. In particolare, la maggior parte dei **modelli** è già **disponibile**, su **Internet**, in formato **pdf**.

Per **alcuni modelli**, inoltre, è anche disponibile l'**applicazione** che consente l'**inoltro via Internet** (es. denuncia di infortunio via Internet: on-line e off-line).

- **Informazioni di sportello.**

Per **garantire informazioni chiare** e **omogenee** sono stati effettuati **interventi formativi mirati**, rivolti ai **centralinisti** e agli **operatori addetti all'URP** e agli **sportelli**.

Obiettivi di miglioramento

• Servizio telefonico.

Il **servizio telefonico** è in fase di **revisione**; l'obiettivo è di **rispondere in maniera più puntuale** alle **esigenze dell'utenza** riducendo, tra l'altro, il flusso agli sportelli.

• Modulistica.

È stato avviato un **progetto** per rendere **disponibili su Internet** tutti i **moduli utili** agli **utenti**, consentirne la **compilazione guidata** e **l'inoltro on-line** (tra i primi prodotti realizzati anche la denuncia di infortunio).

• Sito Internet.

Il **sito INAIL** è sottoposto a **continuo monitoraggio** per apportare **miglioramenti** in termini di:

- **facilitazione di accesso e consultazione;**
- **ampliamento delle informazioni e dei servizi on-line;**
- **aggiornamento costante.**

a2) ACCOGLIENZA

Indicatori di qualità	Standard
Accessibilità al Servizio	<ul style="list-style-type: none">• Orario di apertura al pubblico degli sportelli presso le Sedi. L'orario di apertura, stabilito direttamente dalle singole Sedi in accordo con le Associazioni di categoria e i soggetti abilitati, in via generale è il seguente:<ul style="list-style-type: none">• mattina: in media 3 ore al giorno per 5 giorni (sabato chiuso);• pomeriggio: da 1 a 3 ore secondo un'articolazione settimanale che tiene conto dell'organizzazione della Sede e delle esigenze dell'utenza (da uno a due pomeriggi).È inoltre prevista, in occasione di particolari scadenze, l'apertura prolungata degli uffici, opportunamente pubblicizzata sui <i>mass media</i>.• Orario delle visite mediche. L'orario stabilito direttamente dalla Sede, in via generale, è il seguente:<ul style="list-style-type: none">• mattina: in media dalle 8,30 alle 12,30 per 5 giorni (sabato chiuso);• in alcune realtà anche nel pomeriggio: da 1 a 3 ore secondo un'articolazione settimanale che tiene conto dell'organizzazione della Sede e delle esigenze dell'utenza.• Sportelli riservati a categorie di utenti e prenotazioni telefoniche.

Sono attivi **sportelli riservati** a **Patronati**, **Associazioni di categoria** e **oggetti abilitati** allo svolgimento di **assistenza** e **consulenza alle aziende** in **materia previdenziale** e **assicurativa**, ai sensi della legge n. 12/1979.

- **Organizzazione degli sportelli.**

Sono in uso nelle Sedi **macchinette "eliminacode"** per regolare l'afflusso dell'utenza agli sportelli.

- **Raggruppamento visite mediche.**

Le **visite** e/o **accertamenti medico-legali** riguardanti lo stesso **assicurato** vengono **raggruppati** in un'unica **data**, ogni qualvolta possibile.

- **Costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).**

È stato attivato, presso la maggior parte delle Sedi, l'**URP**, per **facilitare i rapporti utenza-INAIL** e **semplificare l'accesso alle informazioni**. È, infatti, compito di tale struttura:

- **garantire** tutte le **informazioni**, anche attraverso l'utilizzo di strumenti telematici;
- **facilitare** la **conoscenza dei servizi INAIL** e le **modalità di fruizione** anche mediante la diffusione delle pubblicazioni realizzate;
- **valutare i servizi erogati, distribuire i moduli e aiutarne la compilazione;**
- **gestire i reclami;**
- **gestire le domande per l'accesso alla documentazione amministrativa.**

- **Accessibilità per portatori di handicap.**

L'Istituto garantisce nella quasi totalità delle Sedi, le seguenti misure:

- **eliminazione** degli **ostacoli** (gradini etc.) nell'accesso alle Sedi e al loro interno;
- **dislocazione** degli **ambienti idonea** allo **svolgimento** delle **pratiche**;
- **dislocazione** degli **ambulatori idonea** per **invalidi** e **infortunati**;
- **installazione** di particolari **apparecchiature** per **semplificare l'attesa** degli **utenti** su **sedia a ruote**, nonché di **macchinette** per la **distribuzione** dei **numeri di prenotazione** che tengano conto delle particolari **esigenze** degli **utenti** con **handicap visivo** e **uditivo**.

- **Collocazione degli ambulatori.**

Gli **ambulatori** delle Sedi sono **situati** – ove tecnicamente possibile – al **piano terra** dell'edificio.

- **Servizi a domicilio per gli utenti.**

Gli **infortunati** e i **titolari di rendita** che sono **impossibilitati** a recarsi presso gli Uffici possono **ottenere**, a richiesta e comprovando lo stato di necessità, che il **personale** dell'**INAIL** si rechi presso il loro **domicilio** per svolgere le pratiche necessarie.

Raggiungibilità delle sedi

- **Ubicazione delle Sedi.**

L'INAIL mette in atto le **misure necessarie** per **facilitare il raggiungimento** delle **Sedi**, sia preferendo nell'acquisto/locazione le **strutture raggiungibili con mezzi pubblici**, sia aprendo **Agenzie in ambienti condivisi con altri uffici pubblici** (INPS, ecc.) e attuando **Presidi Sanitari** presso **grandi Aziende e ASL**.

- **Segnaletica esterna.**

Una **specifica segnaletica stradale** rende più **semplice il raggiungimento** e **l'individuazione** delle **Sedi** da parte dell'utenza.

Ricezione

- **Attenzione all'utenza.**

Il **personale** impegnato nei rapporti con il pubblico è adeguatamente **formato** per **ricevere l'utente con rispetto, cortesia, disponibilità e professionalità**.

- **Rispetto della riservatezza e dignità dell'infortunato.**

In ogni **studio medico** è previsto **un solo sanitario**; tutti i **locali** destinati alle visite mediche sono stati **progettati** in modo da **garantire il rispetto della dignità dell'assicurato**.

- **Riservatezza e comfort degli ambienti.**

In **tutte le Sedi** è **garantita la riservatezza** e il **rispetto della persona**; ove tecnicamente possibile sono state anche realizzate confortevoli sale di attesa per l'utenza.

Obiettivi di miglioramento

- **Segnaletica interna.**

All'interno delle Sedi i servizi per il pubblico sono **chiaramente segnalati** (orari, responsabili, uffici).

- **Accessibilità per portatori di handicap.**

Si stanno attivando **iniziative** per **garantire** ai **portatori di handicap** e **infortunati** un livello di **accessibilità** e di **comfort ottimali**, o comunque superiori agli standard minimi previsti dalla legge.

- **Comfort nelle Sedi.**

Per gli **ambulatori** è prevista, in occasione di ogni ristrutturazione o acquisto degli edifici, la dotazione di una **sala di attesa** per la **parte sanitaria**, e **servizi igienici** di cui uno almeno accessibile ai **portatori di handicap**. Le **Sedi** saranno inoltre **dotate**, ove possibile, di un **locale attrezzato** a disposizione di **Patronati**, **Associazioni** e **soggetti abilitati**.

- **Telemedicina.**

L'Istituto ha **sperimentato**, tra i primi in Europa, il **servizio di telemedicina**, che ha reso possibile in **37 Sedi INAIL** la **consultazione a distanza** di **strutture specialistiche** non disponibili nelle stesse, evitando così all'infortunato spostamenti o tempi di attesa. L'INAIL sta valutando l'opportunità di proseguire tale esperienza.

- **Riorganizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).**

Lo **sviluppo** della **tecnologia Internet** in termini di servizi fruibili on line, la **scelta** di **gestire** le **informazioni** e alcuni **adempimenti** attraverso il **call center** e l'**incremento** della **funzione** di **mediazione** di **Patronati**, **Associazioni di categoria** e **soggetti abilitati** alla **consulenza** in **materia previdenziale**, hanno modificato, nell'entità, quelle esigenze di **accoglienza** del **singolo cittadino** che avevano portato a definire l'attuale modello URP.

Da questa analisi **emerge** l'**esigenza** di **rivedere** e **attualizzare** il **modello organizzativo** e le **competenze** degli **URP**.

L'obiettivo verrà perseguito con gradualità coerente con la disponibilità dei servizi on line.

b) Fattore: affidabilità

Indicatori di qualità	Standard
Competenza del personale	<ul style="list-style-type: none">• Qualificazione del personale. Il personale è adeguatamente e costantemente formato per svolgere le attività di competenza.• Adozione di protocolli medici. L'INAIL adotta, per lo svolgimento delle attività medico-legali, protocolli atti a disciplinare e garantire l'omogenea valutazione delle alterazioni che possono derivare da malattie professionali o da infortunio.
Sicurezza dei servizi	<ul style="list-style-type: none">• Informatizzazione delle procedure. Per l'erogazione delle prestazioni, l'INAIL utilizza procedure informatiche con sistemi tecnologicamente avanzati per l'acquisizione e l'elaborazione delle informazioni. È già possibile la trasmissione on-line della denuncia di infortunio; a breve sarà consentito ai Patronati l'inoltro del mandato on-line, e ai Medici e Presidi Ospedalieri di trasmettere, tramite Internet, il certificato di infortunio e di malattia professionale.• Riservatezza delle informazioni sullo stato di salute del paziente.

	<p>Il referto medico viene comunicato all'infortunato in modo da garantire la riservatezza, in particolare quando dalle visite e dagli accertamenti si riscontrino patologie non di competenza INAIL, che necessitano di ulteriori approfondimenti o cure.</p>
<p>Gestione dei reclami</p>	<ul style="list-style-type: none">• Facilità di presentazione dei reclami. <p>Il "modulo reclami" è disponibile in portineria e presso l'Ufficio relazioni con il pubblico di tutte le Sedi. Il reclamo può essere presentato anche a mezzo telefono o fax.</p> <ul style="list-style-type: none">• Modalità regolamentate per la gestione dei reclami. <p>L'INAIL ha adottato un'apposita circolare per regolamentare la gestione e la valutazione dei reclami.</p>
<p>Obiettivi di miglioramento</p>	<ul style="list-style-type: none">• Continuità del servizio. <p>L'Istituto si impegna a ridurre il rischio di interruzioni dovute a problemi di natura informatica.</p>

c) Fattore: tempestività

Indicatori di qualità	Standard
Trasmissione dati	<ul style="list-style-type: none">• Trasmissione dati tramite supporti magnetici, rete telematica e telefonica. <p>L'INAIL persegue la riduzione dei tempi di trasmissione dati attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisizione dei dati forniti dai datori di lavoro anche mediante supporti magnetici o elaborazioni meccanografiche conformi ai requisiti richiesti dall'Istituto;• predisposizione per alcune categorie di utenza (Associazioni di categoria), e per soggetti abilitati alla consulenza in materia previdenziale, di specifici programmi informatici per un più agevole assolvimento degli obblighi di legge;• possibilità di effettuare transazioni in rete ("Punto Cliente");• possibilità di offrire alcuni servizi per via telefonica tramite il già citato Numero Verde 803.164 attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00.
Semplificazione dei processi	<ul style="list-style-type: none">• Adozione di misure idonee a semplificare le modalità di svolgimento delle attività. <p>A titolo esemplificativo si ricorda:</p> <ul style="list-style-type: none">• possibilità di consegna della denuncia di infortunio o malattia professionale oltre che alla Sede nella cui circoscrizione si svolgono i lavori, anche alla Sede nel cui

ambito territoriale rientra il luogo di **dimora dell'assicurato**;

- possibilità per il **datore di lavoro** di **accedere ai servizi dell'INAIL** da ogni Sede;
- possibilità di effettuare tutti i **pagamenti di natura contributiva** tramite **modello F24** (versamenti unificati ex art. 17 D.Lgs. 241/97);
- **autoliquidazione del premio**: i **datori di lavoro** sono messi in condizione di **determinare automaticamente**, sulla base del prospetto inviato dall'INAIL, **quanto dovuto per il pagamento del premio**;
- ricorso all'**autocertificazione**: l'utente può ricorrere all'autocertificazione in tutti i casi espressamente previsti dalla Legge;
- **acquisizione diretta della documentazione** in possesso di **altre P.A.**: l'INAIL si impegna, come previsto dalla **normativa vigente**, ad **acquisire direttamente la documentazione** che l'utente dichiara già in possesso dell'**Istituto** o di altre **Amministrazioni**;
- **trattamento della documentazione incompleta**: gli Uffici INAIL informano immediatamente l'interessato, di norma mediante telefono, ove dall'esame della pratica emerga l'esigenza di ricevere dallo stesso ulteriore documentazione;
- **trattamento della documentazione erroneamente pervenuta**: nel caso di documenti giunti ad una Sede diversa da quella di pertinenza, questa provvede a trasferirli alla struttura competente, informando l'interessato.

- **Gestione in rete dei servizi.**

L'Istituto persegue la **semplificazione** dei **processi** anche attraverso la **gestione telematica** dei **servizi**. Attualmente le possibili **transazioni in rete** sono:

per i **datori di lavoro** e loro rappresentanti (attraverso il "punto cliente"):

- **accesso** alle **informazioni di competenza** (dati anagrafici, classificativi, contabili); richiesta/ricezione basi di calcolo per l'autoliquidazione;
- **invio telematico** della **denuncia di esercizio**, **denuncia di variazione** e **denuncia di cessazione**;
- **invio telematico** delle **dichiarazioni salari**;
- **invio telematico** della **denuncia nominativa** degli **assicurati**;
- **gestione on line** dell'**autoliquidazione**;
- **consultazione stato della pratica**;
- **comunicazione della riduzione delle retribuzioni presunte**;
- **riduzione del tasso medio di tariffa dopo il primo biennio di attività (oscillazione per prevenzione)**;
- **gestione on line** dell'**assicurazione dei lavoratori interinali**;
- **invio telematico** della **denuncia di infortunio**;

per le **Associazioni di Categoria**:

- **iscrizione e cancellazione** delle **ditte aderenti all'Associazione**, con l'utilizzo della **firma elettronica**;
- **invio telematico** della **denuncia di infortunio**;

per i **Patronati**:

- **invio richieste di prestazioni per i propri assistiti.**
- **Gestione autonoma delle utenze: inserimento, modifica, cancellazione e lista degli utenti.**
- **Consultazione stato della pratica: informazione sullo stato di lavorazione di una pratica affidata al Patronato e sull'eventuale contenzioso amministrativo attivato contro l'Istituto.**
- **Riepilogo attività: consultazione e download dei dati di riepilogo su interventi ed esiti delle pratiche.**
- **Lista pratiche: elenco delle pratiche definite o in corso di definizione.**

A breve sarà consentito ai Patronati l'**inoltrato del mandato on-line.**

Obiettivi di miglioramento

- **Tempi di emissione dei provvedimenti.**

L'INAIL si impegna a **ridurre i casi di ritardo** rispetto ai **tempi di definizione dei provvedimenti** fissati nel regolamento di attuazione della legge 241/90.

- **Tempi di attesa allo sportello.**

L'Istituto si impegna a **valutare e adottare misure idonee a ridurre i tempi di attesa allo sportello.**

- **Semplificazione dei processi.**

Si prevede:

- **ampliamento dei servizi in rete ed estensione a tutte le categorie dell'utenza;**
- **facilitazione delle modalità di calcolo dell'indennità di temporanea.**

d) Fattore: trasparenza

Indicatori di qualità	Standard
Chiarezza e completezza dei provvedimenti	<ul style="list-style-type: none">• Completezza dell'invito a visita medica.<p>Nelle comunicazioni di invito a visita del lavoratore infortunato, o affetto da malattia professionale, sono specificati:</p><ul style="list-style-type: none">• giorno e ora della visita, con possibilità, in caso di impedimento, di fissare un nuovo appuntamento;• motivo dell'invito;• documentazione medica richiesta;• indirizzo, ubicazione all'interno della Sede e, quando disponibile, numero di telefono dell'ambulatorio.• Comunicazioni relative alla pratica:<ul style="list-style-type: none">• l'avvio del procedimento;• l'adozione del provvedimento finale, in cui è specificato inoltre: se positivo, la consistenza e la durata della prestazione, le modalità di riscossione e gli obblighi a carico dell'interessato;• se di mancato accoglimento, le motivazioni, e modalità e termini per i ricorsi, con chiari riferimenti soprattutto normativi;• sul provvedimento definitivo vengono indicati, oltre alla struttura competente, il responsabile del provvedimento.

Riconoscibilità del personale

- **Uso del cartellino di riconoscimento.**

Il **personale** impiegato allo **sportello** è individuabile attraverso un **cartellino di riconoscimento** con il **nominativo**. In caso di **comunicazioni telefoniche** con l'utenza, inoltre, il **personale** deve dichiarare le proprie **generalità**, la **funzione** e il **settore di appartenenza**.

Accesso alla documentazione amministrativa

- **Accesso alla documentazione amministrativa.**

Gli **utenti** hanno **diritto** a **visionare** la **documentazione amministrativa** dell'Istituto e **ottenere copia** della stessa, **presentando richiesta** alla **Sede INAIL competente** secondo le **modalità** previste dalla seguente **normativa**:

- **Legge 241 del 7 agosto 1990**; modificata ed integrata dalla Legge 15 dell'11 febbraio 2005;
- **Regolamento interno** recante norme per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e sulla tutela della riservatezza delle informazioni (delibera **Consiglio di Amministrazione 13.01.2000**);
- **Decreto Legislativo 30/6/2003 n. 196** "Codice in materia di protezione dei dati personali" che ha formato oggetto di attenzione da parte del Consiglio di Amministrazione con delibera n. 34 del 25/1/2005, a seguito della quale l'INAIL ha redatto il "Documento programmatico della sicurezza".

Obiettivi di miglioramento

- L'INAIL si impegna a rendere più puntuale la comunicazione all'interessato:
 - del **responsabile** della **qualità del servizio** nel suo complesso;
 - dei **soggetti cointeressati**;
 - della possibilità di **visionare** gli **atti** e **presentare memorie scritte** e **documenti**;
 - del **termine** entro il quale il **procedimento** deve **concludersi**, nonché i **motivi** dell'**eventuale ritardo**, qualora non sia possibile rispettare i termini previsti per la definizione del procedimento.

4 STANDARD QUANTITATIVI

Tra gli standard formulati per la misurazione e la valutazione del servizio, l'INAIL ha individuato anche alcuni standard quantitativi specificatamente elaborati per l'erogazione dei servizi istituzionali.

La tabella che segue riporta alcuni esempi dei termini fissati per i più significativi provvedimenti riguardanti i servizi per i datori di lavoro, e le prestazioni per i lavoratori.

Provvedimenti	Termini del provvedimento previsti dalla normativa
Emissione di certificati di assicurazioni	30 gg. dalla ricezione della denuncia di esercizio
Variazioni anagrafiche e contributive	30 gg. dalla ricezione della comunicazione
Cessazione posizioni assicurative	30 gg. dalla ricezione della comunicazione
Saldo pagamento temporanea e notifica con previsione (o non) di postumi permanenti	30 gg. dalla data di ricezione del certificato medico definitivo
Costituzione rendita per inabilità permanente	120 gg. dalla data di ricezione del certificato medico definitivo per gli infortuni e dalla data di ricezione del primo certificato medico e/o dalla data della denuncia per le malattie professionali

Costituzione rendita a superstiti a seguito di decesso di assicurato titolare di rendita per inabilità permanente	30 gg. dalla data di ricezione della domanda
Costituzione rendita a superstiti a seguito di decesso di assicurato non titolare di rendita per inabilità permanente	120 gg. dalla data di ricezione della domanda
Revisione della rendita per inabilità permanente	90 gg. dalla data di ricezione della domanda o dell'invito a visita

5 CRITERI PER LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Istituto effettua il controllo sul rispetto degli standard adottati lungo due direttrici: all'interno e all'esterno.

All'**interno**, gli standard *quantitativi* vengono misurati attraverso il controllo di gestione, ossia la verifica mensile dell'andamento produttivo mediante sistema informatico. In questo modo si ottengono i dati sui **tempi di emissione dei vari provvedimenti**, e statistiche con cui poter monitorare gli andamenti delle attività più significative delle Sedi.

Sempre all'interno, ma rispetto a standard qualitativi, sono a cura della struttura competente verifiche periodiche, effettuate con l'ausilio di supporti e strumenti sempre aggiornati.

In un'ottica di **miglioramento**, INAIL intende verificare l'opportunità di inserire forme di automisurazione sulla qualità del servizio offerto, coinvolgendo i dipendenti; e/o avviare indagini periodiche di valutazione da parte del personale sul livello del servizio offerto.

Per quel che concerne l'**esterno**, si provvede all'analisi dei reclami presentati dagli utenti e si accolgono le valutazioni dell'utenza sul servizio.

Sin dal 1990 l'Istituto svolge periodiche indagini telefoniche finalizzate a conoscere le opinioni dell'utenza sui servizi ricevuti; nello specifico si è avuto:

- 1997-1998 – prima indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto a strutture e servizi erogati, e sugli aspetti del servizio ritenuti più importanti dall'utenza stessa. Il risultato, in termini complessivi, è stato soddisfacente poiché una buona percentuale dell'utenza si è ritenuta soddisfatta e ha molto apprezzato l'obiettivo di miglioramento da parte dell'Istituto;
- 2002-2003 – indagini sperimentali presso quattro Sedi pilota (Pistoia, Roma Laurentino, Palermo e Rieti) con l'obiettivo finale di giungere, in maniera graduale, a partire dal 2004, alla rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza estesa a tutte le Sedi INAIL, così da poter disporre di informazioni attendibili circa la valutazione dell'utenza stessa riguardo al livello qualitativo delle prestazioni ricevute dall'Istituto. I risultati delle indagini consentiranno di evidenziare le aree che richiedono interventi migliorativi per ottenere l'adeguamento dei servizi alle reali esigenze dei propri clienti.

L'iniziativa è stata estesa in ulteriori 18 Sedi nel 2004, 39 nel 2005 e 33 nel 2006, per un totale di 94 Sedi. Obiettivo delle rilevazioni è la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio INAIL in generale e a tre servizi specifici: prestazioni sanitarie, prestazioni economiche per i lavoratori, prestazioni assicurative per i datori di lavoro, al fine di individuare eventuali punti critici e pianificare le relative azioni di miglioramento. L'indagine è diretta agli utenti che si presentano in Sede nella settimana di rilevazione. La rilevazione avviene mediante la autosomministrazione o la somministrazione assistita di un Questionario, parzialmente diversificato a secondo si tratti di utenza aziende oppure lavoratori.



Parte seconda

Strumenti adottati per l'effettiva tutela dell'utente

In questa parte sono evidenziate le misure adottate dall'INAIL per garantire all'utente la rimozione delle cause derivanti dalla violazione dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che hanno provocato il reclamo. Sono altresì riportate le forme di risarcimento economico previste dalla legislazione vigente.

1 LA TUTELA

La tutela dell'utente viene perseguita dall'INAIL mediante l'applicazione dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), in virtù dei quali l'Istituto garantisce la rimozione delle cause scatenanti eventuali violazioni e relativi reclami.

L'INAIL, inoltre, applica forme di risarcimento economico nel rispetto della legislazione vigente.

1.1 Le finalità

Il reclamo è, insieme, una forma di tutela per gli utenti e un contributo importante che l'Istituto può utilizzare per migliorare il servizio.

L'utente può presentare "reclamo" quando ritiene che l'Istituto, con i suoi comportamenti, abbia violato i principi di eguaglianza, imparzialità e continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia sanciti dalla già citata Direttiva.

Il reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, utilizzabili per impugnare i provvedimenti dell'Istituto relativi alle prestazioni, o quelli riguardanti i datori di lavoro, né sospende i termini degli stessi.

1.2 La procedura

Per agevolare l'utente nella presentazione del reclamo e assicurargli una informazione tempestiva sull'esito dello stesso, l'INAIL ha predisposto e inviato a tutte le Sedi precise disposizioni applicative che prevedono, in particolare:

- un luogo facilmente individuabile dove poter presentare, anche in modo informale, le rimostranze o i suggerimenti;
- la disponibilità di un apposito modulo per il reclamo scritto che può essere peraltro presentato anche in carta semplice;
- l'assistenza necessaria per la compilazione e la presentazione del reclamo;

- il rilascio della ricevuta di presentazione del reclamo, completa del numero di protocollo e del responsabile degli accertamenti;
- una prima comunicazione (non oltre il 20° giorno dalla presentazione del reclamo) sullo stato degli accertamenti;
- la comunicazione finale (entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo) sull'esito degli accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati e le ulteriori azioni possibili.

Qualora dagli accertamenti venisse riscontrata una violazione dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, l'Istituto dovrà adottare tutti i possibili provvedimenti necessari a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

In caso di risposta sfavorevole, l'utente potrà presentare ulteriore reclamo alla competente Direzione Regionale.

L'Istituto provvede comunque a rispondere a tutti i reclami che pervengono presso i suoi Uffici, anche tramite posta elettronica, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

2 LE FORME DI RIMBORSO ECONOMICO PER GLI ASSICURATI

Per i lavoratori infortunati o affetti da malattia professionale, convocati dall'Istituto fuori residenza per accertamenti medici, cure o pratiche amministrative, sono previste le seguenti forme di rimborso:

- rimborso spese di viaggio in base alle tariffe dei mezzi ordinari di trasporto;
- diaria, di misura diversa se l'assenza comporta o meno il pernottamento, adeguata al costo della vita.

Quando, per la convocazione da parte dell'Istituto, l'assicurato subisce una perdita della retribuzione, è previsto il rimborso delle giornate o delle ore di lavoro perdute, sulla base della retribuzione contrattuale o convenzionale del settore di appartenenza.

3 GLI INTERESSI LEGALI E LA RIVALUTAZIONE MONETARIA DOVUTI DALL'INAIL PER LE PRESTAZIONI ECONOMICHE EROGATE IN RITARDO

Gli interessi legali sono dovuti all'assicurato nel caso in cui l'erogazione delle prestazioni economiche avvenga oltre il termine di 120 giorni (Legge 11 agosto 1973, n. 533), e sono liquidati d'ufficio dalla Sede INAIL competente.

La rivalutazione monetaria è disposta su sentenza dell'Autorità Giudiziaria a titolo di rimborso, a favore dell'assicurato che dimostri il maggior danno causatogli dal ritardato pagamento delle somme a lui spettanti, e imputabile all'Istituto.



Parte terza

Le prestazioni per i lavoratori, i servizi per i datori di lavoro e la rendita per gli infortuni domestici

In questa parte sono illustrate le prestazioni INAIL dirette al lavoratore che subisce un infortunio o contrae una malattia a causa dell'attività lavorativa, nonché i servizi forniti ai datori di lavoro.

Una specifica scheda è dedicata alla rendita in caso di infortunio domestico.

1 LE PRESTAZIONI PER I LAVORATORI

Con i termini infortunio e malattia ci si riferisce a eventi verificati a causa dell'attività lavorativa.

Questa sezione ha l'obiettivo di illustrare sia le prestazioni che l'INAIL prevede per il lavoratore che subisca un infortunio o contragga una malattia a causa dell'attività lavorativa, sia i servizi forniti ai datori di lavoro.

Per ciascuna prestazione vengono descritti:

- natura;
- decorrenza e durata;
- requisiti per avere diritto;
- attività che l'utente deve compiere per ottenere la prestazione.

Riguardo gli adempimenti dei datori di lavoro è stata inserita una parte specifica in cui sono contenuti tutti i servizi disponibili per la semplificazione delle pratiche a loro carico, e le schede esemplificative sulle certificazioni rilasciate loro dall'INAIL.

Di seguito sono illustrate le schede specifiche inerenti le possibili prestazioni che INAIL prevede nello svolgimento della propria attività istituzionale.

1 INDENNITÀ PER INABILITÀ TEMPORANEA ASSOLUTA

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione economica come indennizzo per mancata retribuzione. A tale indennità si applica la tassazione IRPEF. INAIL, inoltre, effettua la trattenuta e ne rilascia relativa certificazione fiscale all'assicurato.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Per avere diritto alla prestazione è necessario che l'infortunio o la malattia derivino da causa lavorativa e che l'inabilità comporti l'astensione dal lavoro per più di tre giorni.

Nessuna indennità per inabilità temporanea spetta nell'ambito dell'assicurazione per infortuni domestici.

DECORRENZA

I termini della decorrenza sono fissati dopo il quarto giorno successivo alla data di infortunio o di manifestazione della malattia professionale, ove la malattia stessa determini l'inabilità assoluta.

DURATA

La durata della prestazione si estende per tutto il periodo dell'inabilità temporanea assoluta al lavoro, compresi i giorni festivi, fino ad avvenuta guarigione.

Nel caso di lavoratori affetti da silicosi o asbestosi, questi percepiranno un assegno giornaliero pari all'indennità temporanea assoluta nei giorni in cui devono assentarsi dal lavoro per sottoporsi ad accertamenti diagnostici, o cure.

CALCOLO DELL'INDENNITÀ

L'indennità è pari al 60% della retribuzione media giornaliera fino al 90° giorno, e dal 91° giorno fino alla guarigione al 75% della retribuzione media giornaliera.

La retribuzione media giornaliera viene calcolata sui 15 giorni precedenti l'infortunio o la malattia professionale.

Rispetto a specifiche categorie quali, ad esempio, lavoratori agricoli subordinati a tempo determinato, il calcolo si effettua sulla base delle retribuzioni convenzionali stabilite con Decreto Ministeriale.

Il datore di lavoro ha l'obbligo di pagare al lavoratore infortunato l'intera retribuzione per la giornata nella quale è avvenuto l'infortunio e il 60% della retribuzione stessa, salvo migliori condizioni previste da contratti collettivi o individuali di lavoro, per i successivi 3 giorni.

COME SI OTTIENE L'INDENNITÀ

La somma prevista per l'indennità verrà corrisposta direttamente da INAIL in due momenti distinti: un acconto, entro 20 giorni dalla data di ricezione della richiesta, e il saldo entro 30 giorni dalla data di ricezione del certificato medico definitivo.

RIDUZIONE

INAIL può ridurre di un terzo l'importo dell'indennità ai lavoratori senza familiari a carico, per i periodi di ricovero in Istituti di cura.

In caso di particolari ragioni economiche, però, l'assicurato può richiedere all'Istituto di non applicare la riduzione.

RENDITA DIRETTA PER INABILITÀ PERMANENTE PER EVENTI ANTECEDENTI AL 25 LUGLIO 2000

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione economica come indennizzo per la diminuita capacità lavorativa.

La rendita non è soggetta a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Causa lavorativa dell'infortunio o della malattia;
- grado di inabilità permanente che sia compreso tra l'11% ed il 100%.

DECORRENZA E DURATA

La decorrenza dell'indennizzo è fissata dal giorno successivo alla guarigione e la sua durata è prevista per tutta la vita, a condizione che nell'arco di tempo in cui è possibile che si verifichi una revisione, il grado di inabilità riconosciuta non scenda sotto l'11%, e che la rendita non sia capitalizzata.

CALCOLO DELLA RENDITA

L'ammontare corrisposto viene calcolato sulla retribuzione percepita nell'anno precedente la data di infortunio o di manifestazione della malattia, e rispetto al grado di inabilità riconosciuto, sempre entro i limiti minimo e massimo stabiliti per legge.

Il calcolo per le somme da destinare a specifiche categorie (lavoratori agricoli autonomi e subordinati a tempo determinato, medici radiologi, ecc.) viene effettuato sulla base di retribuzioni convenzionali stabilite con Decreto Ministeriale.

VARIAZIONI DELL'IMPORTO DELLA RENDITA

Gli importi della rendita possono subire delle modifiche dovute a variazioni del grado di inabilità; è possibile, infatti, che si abbia aumento, diminuzione o anche cessazione dell'indennità.

È prevista, inoltre, la rivalutazione annuale a decorrere dal 1 luglio di ciascun anno, sulla base della variazione effettiva dei prezzi al consumo, stabilita con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con quelli dell'Economia e delle Finanze, e della Salute.

L'Istituto prevede un aumento di un ventesimo per:

- il coniuge;
- i figli fino a 18 anni;
- i figli inabili, senza limiti di età, finché dura l'inabilità;
- i figli fino a 21 anni se studenti di scuola media superiore e viventi a carico;
- i figli fino a 26 anni se studenti universitari e viventi a carico, per tutta la durata normale del corso di laurea.

COME SI OTTIENE LA RENDITA

Una volta accertato il grado di inabilità, l'INAIL provvede direttamente a erogare la prestazione.

CAPITALIZZAZIONE DELLA RENDITA

L'Istituto **liquida** il valore capitale della rendita dopo 10 anni dalla data di costituzione della rendita **da infortunio**, e dopo 15 nel caso di **malattia professionale**, purché risulti, in sede di ultima revisione, un grado di inabilità compreso tra l'11% e il 15%.

RISCATTO DELLA RENDITA PER IL LAVORATORE AGRICOLO

Il riscatto della rendita nel caso del lavoratore agricolo avviene sulla base di due diverse condizioni:

- con un grado di inabilità permanente non superiore al 20%, accertato alla scadenza dei termini per la revisione, si può richiedere la liquidazione in capitale dell'ulteriore rendita dovuta;
- con un grado di inabilità permanente non inferiore al 50%, accertato a distanza non superiore a due anni, e per investimenti e miglioramenti della propria attività, invece, è possibile richiedere l'applicazione di particolari forme di riscatto della rendita.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge finanziaria 2007 possono richiedere il riscatto anche i titolari di rendita per menomazione dell'integrità psicofisica di grado non inferiore al 35%, menomazione conseguente a infortuni verificatisi nonché a malattie professionali denunciate a decorrere dal 1° gennaio 2007.

NOTIZIE UTILI

È importante sapere che:

- la rendita può generare forme di incumulabilità con le prestazioni di invalidità INPS e del Ministero dell'Interno;
- la rendita viene pagata per intero indipendentemente dallo svolgimento dell'attività lavorativa;
- Il pagamento viene effettuato:
 - in contanti, localizzato presso un Ufficio Postale;
 - con accredito su conto corrente bancario;
 - con accredito su conto corrente postale;

- le altre forme di pagamento attualmente utilizzate (in contanti presso lo sportello bancario, con assegno non trasferibile indirizzato al domicilio dell'interessato ecc.) saranno rese progressivamente non disponibili.

INDENNIZZO PER LA MENOMAZIONE DELLA INTEGRITÀ PSICOFISICA (DANNO BIOLOGICO) E PER LE SUE CONSEGUENZE PATRIMONIALI (EVENTI SUCCESSIVI AL 25 LUGLIO 2000)

DEFINIZIONE

In caso di danno biologico, definito come "lesione all'integrità psicofisica della persona, suscettibile di accertamento medico-legale" (art. 13 D.Lgs. 38/2000), le menomazioni conseguenti vengono indennizzate con una prestazione che sostituisce la rendita diretta di cui al Testo Unico.

DECORRENZA DELLA DISCIPLINA

La nuova disciplina si applica a tutti gli eventi lesivi che si sono verificati e alle malattie professionali denunciate a decorrere dal 25 luglio 2000.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Causa lavorativa dell'infortunio o della malattia;
- grado di menomazione dell'integrità psicofisica compreso tra il 6% ed il 100%.

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Le menomazioni conseguenti alle lesioni psicofisiche sono indennizzate, senza alcun riferimento alla retribuzione, in base a:

- tabella delle menomazioni;
- tabella indennizzo danno biologico.

Con un grado di menomazione pari o superiore al 16% si presume per legge che vi sia anche un danno patrimoniale indennizzato con riferimento ad una percentuale della retribuzione determinata con la

- tabella dei coefficienti.

CALCOLO DELL'INDENNIZZO

Il tipo di indennizzo erogato viene stabilito in base al grado di menomazione previsto nella specifica tabella:

- **minore del 6%:** nessun indennizzo per danno biologico (in franchigia), nessun indennizzo per conseguenze patrimoniali;
- **uguale o maggiore del 6% e minore del 16%:** indennizzo del danno biologico in capitale, indennizzo per conseguenze patrimoniali;
- **uguale o maggiore del 16%:** indennizzo del danno biologico in rendita, indennizzo con ulteriore quota di rendita per conseguenze patrimoniali (tabella coefficienti).

TABELLA INDENNIZZO

La "tabella indennizzo del danno biologico" segue i seguenti criteri di impostazione:

- **AREDDITUALE**, la menomazione in sé produce lo stesso pregiudizio alla salute per tutti gli essere umani;
- **CRESCENTE** al crescere della gravità della menomazione;
- **VARIABILE** in funzione dell'età (decrese al crescere dell'età) e del sesso (tiene conto della maggiore longevità femminile);
- **UGUALE** per i settori industria ed agricoltura.

La tabella indennizzo è strutturata secondo i seguenti criteri di applicazione:

- fino al 5% è prevista la franchigia;
- dal 6 al 15% è differenziata per sesso; l'indennizzo in capitale è in funzione dell'età e del grado di menomazione;

- dal 16 al 100% indennizzo in rendita in funzione del grado di menomazione. La rendita vitalizia è calcolata come attualizzazione dell'indennizzo in capitale.

INDENNIZZO IN CAPITALE: PRECISAZIONI

L'indennizzo in capitale, previsto per i gradi di menomazione dal 6 al 15%, non è connesso con la liquidazione in capitale delle rendite dirette per inabilità permanente (Vedi scheda n. 2).

TABELLA DEI COEFFICIENTI

La tabella dei coefficienti è lo strumento per valutare l'ulteriore quota d'indennizzo in rendita, relativa alle conseguenze patrimoniali presunte per gradi di menomazione pari o superiori al 16%.

Il coefficiente si applica alla retribuzione effettivamente percepita dall'infortunato entro i limiti minimi e massimi previsti dal T.U.

L'ulteriore quota di rendita è commisurata all'incidenza della menomazione sulla capacità dell'infortunato di produrre reddito con il lavoro e tiene conto della categoria di attività dell'assicurato e della sua possibilità di ricollocarsi in un proficuo lavoro.

TABELLA DELLE MENOMAZIONI

La tabella è prevista dal D.Lgs. 38/2000 e include circa 400 voci, consentendo di valutare menomazioni precedentemente non considerate quali, ad esempio, il danno estetico, quello all'apparato riproduttivo, ecc.

REVISIONE DELLA RENDITA

Il Decreto Legislativo 38/2000 disciplina, all'art. 13, 4° comma, l'aggravamento nei casi specifici di assicurati dichiarati guariti, con postumi inferiori al 6% e con postumi dal 6% al 15%.

In tali casi è ammessa la domanda di aggravamento che comporta, se riconosciuta, l'erogazione dell'indennizzo in capitale, o l'erogazione della rendita nel caso in cui l'aggravamento del danno riconosciuto sia superiore al 15%.

L'importo della rendita viene decurtato del precedente indennizzo in capitale.

L'aggravamento può comportare l'adeguamento del precedente indennizzo in capitale, ma solo una volta.

DISCIPLINA DI PIÙ EVENTI LESIVI

In caso di un nuovo infortunio, è prevista **un'unica rendita o indennizzo in capitale** corrispondente al grado complessivo della menomazione dell'integrità psicofisica, con decurtazione dell'indennizzo in capitale già corrisposto, ricalcolato con riferimento all'età dell'assicurato al momento del nuovo evento.

DISCIPLINA DELLE PREESISTENZE

Le menomazioni preesistenti che derivino da fatti estranei al lavoro assumono rilevanza solo se **concorrenti e aggravanti** la menomazione di origine lavorativa.

Diversi sono, invece, i casi di preesistenze lavorative ricadenti nel precedente regime:

- **preesistenze di origine lavorativa indennizzate in rendita:** in questo caso il grado di menomazione conseguente al nuovo infortunio o alla nuova malattia professionale viene valutato **senza tenere conto delle preesistenze**. Ciò in quanto l'assicurato, oltre alla rendita spettante ai sensi della nuova disciplina, **continuerà a percepire** quella spettante ai sensi della precedente normativa.
- **Preesistenze di origine lavorativa non indennizzate in rendita:** in questo caso le preesistenze assumono rilevanza solo **se concorrenti o aggravanti**.

DISCIPLINA DELL'INDENNIZZO PROVVISORIO IN CAPITALE

Se al ricevimento del certificato medico, che attesta la cessazione dell'inabilità temporanea assoluta, non è ancora possibile accertare in via definitiva il grado di menomazione, ma è comunque presumibile che sia compreso tra il 6% ed il 15%, si può procedere alla **liquidazione di un indennizzo provvisorio in capitale**.

La **liquidazione definitiva** dovrà avvenire non prima dei sei mesi e non oltre un anno dal ricevimento del certificato medico, e non potrà essere inferiore al capitale liquidato provvisoriamente.

DISCIPLINA IN CASO DI MORTE

La norma disciplina il caso specifico di morte dell'assicurato, avvenuta prima che sia stato corrisposto l'indennizzo in capitale.

L'indennizzo in capitale è dovuto in misura proporzionale al periodo di tempo tra la data di guarigione clinica e la morte.

4 INTEGRAZIONE DELLA RENDITA DIRETTA

NATURA DELLA PRESTAZIONE

La prestazione è di tipo economico; l'integrazione è soggetta a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Tre sono i requisiti per avere diritto alla prestazione:

- titolarità di rendita diretta;
- validità dei termini di revisione (10 anni per gli infortuni e 15 per le malattie professionali);
- necessità di effettuare cure per il recupero della capacità lavorativa.

DURATA

La prestazione viene erogata per tutto il periodo della cura.

CALCOLO DELL'INTEGRAZIONE

La quota giornaliera della rendita può essere integrata fino a un massimo del 75% della retribuzione media giornaliera degli ultimi 15 giorni di lavoro.

COME SI OTTIENE L'INTEGRAZIONE

Il lavoratore assicurato ottiene l'integrazione mediante richiesta alla Sede INAIL di appartenenza.

Le cure e la conseguente integrazione possono essere disposte anche direttamente dall'INAIL.

5 RENDITA DIRETTA ALLE CASALINGHE

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione economica sotto forma di indennizzo per la diminuita capacità lavorativa. La rendita non è soggetta a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Avere un'età compresa tra i 18 ed i 65 anni;
- svolgere in via esclusiva, e senza vincolo di subordinazione, lavoro domestico per la cura dei componenti della famiglia e dell'ambiente in cui dimora;
- non avere altra attività per la quale sussista obbligo di iscrizione ad un altro ente o cassa previdenziale;
- aver riportato un infortunio, in occasione e a causa del lavoro prestato in ambito domestico, da cui consegua una inabilità uguale o superiore al 33% (per gli infortuni verificatisi entro il 31 dicembre 2006); e uguale o superiore al 27% (per gli infortuni verificatisi a decorrere dal 1° gennaio 2007).

CONDIZIONE FONDAMENTALE PER AVER DIRITTO ALLA RENDITA

Nell'assicurazione contro gli infortuni domestici non vale il principio dell'automaticità delle prestazioni: solo il pagamento del premio, o la domanda di iscrizione in caso di pagamento da parte dello Stato, danno diritto alla liquidazione della rendita.

DECORRENZA

Dal primo giorno successivo a quello di avvenuta guarigione clinica.

DURATA

Per tutta la vita. Questa rendita, diversamente dalle altre erogate dall'INAIL, non è soggetta a revisione per modifica della condizioni fisiche (miglioramento o peggioramento).

CALCOLO DELLA RENDITA

L'importo della rendita viene calcolato su:

- grado di inabilità riconosciuta (uguale o superiore al 33% per gli infortuni verificatisi entro il 31 dicembre 2006; e uguale o superiore al 27% per gli infortuni verificatisi a decorrere dal 1° gennaio 2007);
- retribuzione minima convenzionale stabilita per le rendite del settore industriale.

La rendita è valutata in applicazione delle tabelle allegate al T.U. del 1965.

COME SI OTTIENE LA RENDITA

L'infortunato deve richiedere la rendita alla più vicina Sede INAIL dichiarando:

- di essere in regola con l'assicurazione;
- che al momento dell'infortunio sussistevano i requisiti per l'assicurazione;
- il presidio sanitario che ha prestato il primo soccorso.

Nella domanda vanno indicati luogo, data, causa e circostanze dell'infortunio.

La documentazione medica allegata dovrà riportare:

- data di guarigione clinica;
- conseguenze della lesione;
- esistenza di eventuali preesistenze;
- previsioni di postumi invalidanti permanenti pari o superiori al 27%.

NOTIZIE UTILI

Il pagamento della rendita viene effettuato secondo le modalità indicate nella scheda 2.

RENDITA AI SUPERSTITI

Con Decreto Ministeriale 31 gennaio 2006 (G.U. n. 113 del 17 maggio 2006), l'assicurazione è stata estesa anche ai casi di infortunio mortale. L'estensione della tutela è applicata sia ai casi in cui la morte deriva direttamente dall'infortunio, sia ai casi in cui la morte si verifica successivamente ed in conseguenza dell'infortunio stesso.

Ai superstiti dell'assicurato spetta una rendita calcolata sulla base della retribuzione convenzionale del settore industriale.

Vedi scheda n. 7.

6 RENDITA DI PASSAGGIO PER SILICOSI E ASBESTOSI

NATURA DELLA PRESTAZIONE

La prestazione è economica e la rendita non è soggetta a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Riconoscimento di SILICOSI o ASBESTOSI causate da lavorazioni a rischio;
- abbandono della lavorazione nociva per evitare l'aggravamento della malattia;
- grado di inabilità permanente compreso tra l'1% e l'80%, calcolato con le Tabelle allegate al Testo Unico;
- menomazione dell'integrità psicofisica di qualunque grado, purché non superiore al 60%, per le malattie denunciate a decorrere dal 1° gennaio 2007.

DECORRENZA

Dalla data di effettivo abbandono della lavorazione nociva.

DURATA

Un anno.

CALCOLO DELLA RENDITA

In caso di disoccupazione si avrà un importo pari ai 2/3 della retribuzione media giornaliera percepita nei 30 giorni precedenti l'abbandono della lavorazione nociva.

In caso di occupazione in lavorazione diversa, l'importo risulterà pari ai 2/3 della differenza tra la retribuzione media giornaliera percepita nei 30 giorni precedenti l'abbandono della lavorazione, e quella percepita per la nuova lavorazione.

COME SI OTTIENE LA RENDITA

Il lavoratore deve presentare all'INAIL, entro 180 giorni dalla data di abbandono della lavorazione nociva, la seguente documentazione:

- richiesta di rendita di passaggio;
- dichiarazione del datore di lavoro che attesti l'abbandono della lavorazione e la misura dell'ultima retribuzione;
- certificato medico da cui risulti che il lavoratore ha abbandonato la lavorazione nociva per evitare l'aggravamento della malattia.

In caso di disoccupazione, inoltre, è necessario presentare anche il certificato di disoccupazione.

Nell'eventualità di **nuova occupazione**, è necessaria la dichiarazione del datore di lavoro sulla natura della nuova occupazione e sulla misura della relativa retribuzione.

RINNOVO DELLA RENDITA

La rendita di passaggio può essere riconosciuta una seconda volta – sempre per la durata di un anno – entro il termine di 10 anni dalla cessazione della prima, a condizione che la nuova lavorazione risulti comunque dannosa.

7 RENDITA AI SUPERSTITI

NATURA DELLA PRESTAZIONE

La prestazione è di tipo economico e la rendita non è soggetta a tassazione IRPEF.

CONDIZIONI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Il diritto alla prestazione si acquisisce in caso di morte del lavoratore causata dall'infortunio, o dalla malattia professionale.

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Gli aventi diritto sono:

- Coniuge.
- Figli legittimi, naturali o riconosciuti o riconoscibili, adottivi.

In mancanza di coniuge e figli:

- Genitori naturali o adottivi.
- Fratelli e sorelle.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Coniuge: nessun requisito.
- Figli:
 - fino al 18° anno di età, nessun requisito;
 - fino al 21° anno, frequenza di scuola media superiore, vivenza a carico e assenza di lavoro retribuito;
 - fino al 26° anno di età, frequenza di corso normale di laurea, vivenza a carico e assenza di lavoro retribuito;
 - oltre il 26° anno di età: inabilità totale.

- Genitori:
 - vivenza a carico.
- Fratelli e sorelle:
 - vivenza a carico e convivenza.

DECORRENZA

Dal giorno successivo alla morte del lavoratore.

DURATA

- Coniuge: fino alla morte o a nuovo matrimonio.
- Figli:
 - fino al 18° anno di età per tutti i figli;
 - fino al 21° anno di età per studenti di scuola media superiore o professionale;
 - per gli studenti universitari per la durata normale del corso di laurea, ma non oltre il 26° anno di età.

In mancanza di coniuge e figli:

- Genitori naturali o adottivi: fino alla morte.
- Fratelli e sorelle: negli stessi termini validi per i figli.

CALCOLO DELLA RENDITA

In rapporto alla retribuzione annua del lavoratore deceduto, la rendita viene così calcolata:

- 50% al coniuge.
- 20% a ciascun figlio.
- 40% ai figli orfani di entrambi i genitori.

In mancanza di coniuge e figli:

- 20% ai genitori naturali e adottivi;
- 20% a ciascuno dei fratelli e delle sorelle.

La somma totale delle rendite che spettano ai superstiti non può superare la retribuzione presa a base per il calcolo della rendita. In caso contrario le rendite vengono proporzionalmente adeguate.

L'importo della retribuzione da considerare per il calcolo deve comunque essere compreso entro i limiti minimo e massimo stabiliti per legge.

La norma prevede che l'assegno venga rivalutato annualmente, a decorrere dal 1° luglio di ciascun anno, con apposito Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in accordo con quelli dell'Economia e delle Finanze e della Salute, sulla base della variazione effettiva dei prezzi al consumo.

COME SI OTTIENE LA RENDITA

In caso di infortunio mortale provvede direttamente l'INAIL su denuncia del datore di lavoro.

Se il datore di lavoro non presenta la denuncia, l'Istituto provvede su richiesta dei superstiti del lavoratore deceduto, su presentazione della documentazione sanitaria da cui è possibile rilevare la causa della morte.

In caso di decesso del titolare di rendita diretta, l'INAIL provvede su richiesta dei superstiti del lavoratore deceduto, su presentazione della documentazione sanitaria da cui è possibile rilevare la causa della morte.

L'Istituto è comunque tenuto a comunicare ai superstiti la possibilità di presentare la richiesta di rendita. Dalla data di ricevimento della comunicazione dell'INAIL, i superstiti hanno 90 giorni di tempo per poter presentare la richiesta stessa.

NOTA BENE

Per la rendita ai superstiti in caso di infortunio in ambito domestico dal quale sia derivata la morte dell'assicurato, vedi scheda n. 5.

8 ASSEGNO FUNERARIO

CHI HA DIRITTO ALL'ASSEGNO

Hanno diritto all'assegno funerario i superstiti di lavoratori deceduti a causa di infortunio sul lavoro o malattia professionale, oppure, in mancanza di superstiti, chiunque dimostri di aver sostenuto le spese funerarie.

IMPORTO DELL'ASSEGNO

L'assegno viene rivalutato annualmente, a decorrere dal 1° luglio di ciascun anno, con apposito Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con quelli dell'Economia e delle Finanze e della Salute, sulla base della variazione effettiva dei prezzi al consumo.

Attualmente, l'importo è di Euro 1.663,34.

ASSEGNO PER ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione economica; l'assegno non è soggetto a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- INABILITÀ PERMANENTE ASSOLUTA DEL 100% calcolata sulla base delle Tabelle allegate al T. U..
- Necessità di assistenza personale continuativa a causa di una delle seguenti menomazioni:
 - riduzione della capacità visiva, tale da permettere soltanto il conteggio delle dita alla distanza della visione ordinaria da vicino (cm. 30) o più grave;
 - perdita di nove dita delle mani, compresi i due pollici;
 - lesioni del sistema nervoso centrale che hanno prodotto paralisi dei due arti inferiori;
 - amputazione bilaterale degli arti inferiori:
 - a) di cui uno sopra il terzo inferiore della coscia e l'altro all'altezza del collo del piede o al di sopra;
 - b) all'altezza del collo del piede o al di sopra, quando sia impossibile l'applicazione di protesi;
 - perdita di una mano e di ambedue i piedi, anche se sia possibile l'applicazione di protesi;
 - perdita di un arto superiore e di un arto inferiore;
 - alterazione delle facoltà mentali che apportano gravi e profondi perturbamenti alla vita organica e sociale;
 - malattie o infermità che rendono necessaria la continua o quasi continua degenza a letto.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge finanziaria 2007 hanno diritto all'assegno anche coloro i quali hanno una inabilità permanente conseguente a menomazioni elencate nelle tabelle allegate al T.U. e derivanti da infortuni sul lavoro verificatisi dal 1° gennaio 2007 nonché da malattie professionali denunciate dalla stessa data.

DECORRENZA

Dalla data di costituzione della rendita, oppure dal primo giorno del mese successivo alla richiesta del titolare di rendita per ottenere il riconoscimento dell'Assistenza Personale Continuativa o per la revisione del grado di inabilità o dal primo giorno del mese successivo all'invito da parte dell'INAIL a sottoporsi a visita per la revisione del grado di inabilità.

DURATA

Si riceve l'assegno finché permane la necessità di assistenza personale continuativa.

COME SI OTTIENE L'ASSEGNO

- Su richiesta del titolare di rendita alla Sede INAIL di appartenenza.
- Su espresso parere del medico dell'INAIL al momento dell'accertamento del grado di inabilità.

NOTIZIE UTILI

L'assegno:

- è mensile;
- non cumulabile con altri assegni di accompagnamento;
- viene sospeso durante i periodi di ricovero;
- viene rivalutato annualmente a decorrere dal 1 luglio di ogni anno sulla base delle variazioni effettive dei prezzi al consumo, con apposito decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in accordo con quelli dell'Economia e delle Finanze e della Salute.

Attualmente, l'importo è di Euro 415,13 mensili.

10 ASSEGNO DI INCOLLOCABILITÀ

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione di natura economica; l'assegno non è soggetto a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

I requisiti da possedere per avere diritto alla prestazione sono:

- età non superiore a 65 anni;
- incollocabilità riconosciuta dagli Organismi competenti, di cui alla legge n. 68/99 e alla circolare n. 66 del 10 luglio 2001 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- **eventi precedenti il 1° gennaio 2007**: grado di inabilità per infortunio sul lavoro o malattia professionale non inferiore al 34%, riconosciuto dall'INAIL secondo le tabelle allegate al T.U.;
- **eventi successivi il 1° gennaio 2007**: menomazione dell'integrità psicofisica di grado superiore al 20% per gli infortuni verificatisi nonché le malattie denunciate a decorrere da tale data.

DECORRENZA

Un mese dopo la presentazione della richiesta.

DURATA

Fino al compimento dei 65 anni, a meno che nel frattempo non intervengano variazioni nella condizione di incollocabilità.

COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE

Attualmente, in attesa di ridefinire la materia, il lavoratore assicurato deve presentare apposita domanda alla Sede INAIL competente.

Tale domanda dovrà contenere – oltre ai dati anagrafici – la descrizione dell'inabilità lavorativa, ed eventualmente extralavorativa, accertate per il soggetto, e sarà corredata di fotocopia del documento di identità. In caso di riconosciuta invalidità extralavorativa dovrà essere prodotta certificazione a supporto.

Il Centro medico legale della Sede, dopo avere accertato l'esistenza dei requisiti amministrativi, provvederà a verificare, previa visita medica dell'assicurato, la sussistenza dei requisiti sanitari previsti dalla normativa vigente (art. 1 Decreto Ministeriale n. 137/1987).

In caso di esito positivo dell'accertamento la Sede acquisirà, direttamente dal Centro per l'impiego competente, la certificazione di incollocabilità dell'assicurato stesso, notificando quindi a quest'ultimo, l'accoglimento della richiesta per l'erogazione dell'assegno.

In caso di non accoglimento saranno specificate all'interessato, tramite posta, le relative motivazioni.

IMPORTO DELL'ASSEGNO

L'assegno viene pagato mensilmente insieme alla rendita ed è rivalutato annualmente con apposito decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in relazione all'indice ISTAT delle variazioni effettive dei prezzi al consumo.

Attualmente, l'importo è di Euro 214,64.

11 SPECIALE ASSEGNO CONTINUATIVO MENSILE

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione di tipo economico: sostegno ai superstiti. L'assegno non è soggetto a tassazione IRPEF.

CONDIZIONI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- **eventi precedenti il 1° gennaio 2007:** decesso del titolare della rendita con grado di inabilità permanente non inferiore al 65% (ai sensi del T.U.), avvenuto **per cause non dipendenti dall'infortunio sul lavoro o dalla malattia professionale.**
- **eventi successivi il 1° gennaio 2007:** decesso del titolare della rendita per menomazione dell'integrità psicofisica di grado non inferiore al 48% conseguente ad infortuni sul lavoro verificatisi nonché a malattie professionali denunciate a decorrere dal 1° gennaio 2007.

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Gli aventi diritto alla prestazione sono il **coniuge e i figli, a condizione che non percepiscano rendite, prestazioni economiche previdenziali, o altri redditi (escluso il reddito della casa di abitazione) di importo pari o superiore a quello dell'assegno speciale.**

CALCOLO DELL'ASSEGNO

Le misure percentuali che vengono applicate all'importo della RENDITA DIRETTA percepita in vita dal titolare sono:

- 50% per il coniuge fino alla morte o al nuovo matrimonio.

- 20% a ciascun figlio:
 - fino al 18° anno di età, nessun requisito;
 - fino al 21° anno, frequenza di scuola media superiore, vivenza a carico e assenza di lavoro retribuito;
 - non oltre il 26° anno di età, frequenza di corso normale di laurea, vivenza a carico e assenza di lavoro retribuito.
- 40% per i figli orfani di entrambi i genitori.
- 50% per i figli inabili, finché dura l'inabilità.

La somma globale degli assegni che spettano ai superstiti non può superare l'importo della rendita diretta. In caso contrario gli assegni vengono proporzionalmente adeguati.

Nel caso di redditi di importo inferiore all'assegno, l'INAIL corrisponde la differenza fra l'importo dei redditi e l'importo inizialmente calcolato.

L'assegno viene rivalutato annualmente, a decorrere dal 1° luglio di ciascun anno, con apposito Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con quelli dell'Economia e delle Finanze e della Salute, sulla base della variazione effettiva dei prezzi al consumo.

COME SI OTTIENE L'ASSEGNO

Per l'ottenere l'assegno si deve presentare richiesta all'INAIL entro 180 giorni dalla data del decesso del lavoratore assicurato.

Nel caso in cui sia stata respinta la richiesta di rendita ai superstiti, l'Istituto corrisponde direttamente l'assegno.

12 EROGAZIONE INTEGRATIVA DI FINE ANNO

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione economica la cui erogazione non è soggetta a tassazione IRPEF.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Grado di inabilità per infortunio sul lavoro o malattia professionale compreso tra l'80% ed il 100% espressi ai sensi del T.U.;
- reddito personale non superiore ai limiti che l'INAIL stabilisce ogni anno.

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Grandi invalidi, attualmente, nella misura di:
 - Euro **224,27** se usufruiscono di ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA;
 - Euro **177,01** negli altri casi.
- Figli di grandi invalidi di età non superiore ai 12 anni indipendentemente dal limite di reddito, nella misura di Euro **52,71**.

COME SI OTTIENE L'EROGAZIONE INTEGRATIVA

Nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno l'INAIL comunica con lettera a tutti i Grandi Invalidi l'importo della erogazione integrativa e i limiti di reddito stabiliti.

Alla lettera è allegato uno schema di dichiarazione che l'assicurato deve riempire e restituire all'INAIL.

13 PROTESI E PRESIDI

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione di tipo sanitario. La fornitura della protesi, o del presidio, va intesa come **parte integrante del processo di riabilitazione e reinserimento sociale e occupazionale del soggetto**.

REQUISITI PER AVER DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Invalità conseguente ad infortunio sul lavoro o malattia professionale per la quale siano necessari protesi e/o presidi.

COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE

- **Un'equipe multidisciplinare** dell'INAIL – formata da un medico, un funzionario socio-educativo, un operatore di controllo, ecc. – su propria iniziativa o dietro richiesta dell'assicurato – individua la protesi o il presidio necessario, nonché **un progetto riabilitativo individualizzato** con i relativi interventi di sostegno.
- Per la fornitura della protesi e/o del presidio, il lavoratore invalido può:
 - rivolgersi al **Centro Protesi di Vigorso di Budrio** e alla sue filiali che garantiscono i migliori livelli qualitativi delle prestazioni;
 - scegliere come fornitrice una delle Ditte ortopediche indicate in un apposito elenco corredato di tariffario;
 - chiedere la fornitura di protesi e presidi di prezzo eccedente il Tariffario in caso di particolari esigenze psicofisiche, lavorative o ambientali.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI CONCESSE

Alla luce delle mutate disposizioni legislative e tenuto conto delle innovazioni tecnologiche intervenute, i livelli delle prestazioni concesse sono stati elevati in modo che la fornitura delle prestazioni tenga presente la persona nel suo complesso.

L'obiettivo è quello del massimo recupero delle capacità lese e del reintegro dell'assistito nella sua vita di relazione, attraverso un complesso di interventi unitari e coordinati.

Quindi accanto alla concessione di normali **protesi, ortesi, ausili**, l'INAIL interviene anche:

- nelle opere di abbattimento e superamento delle barriere architettoniche al fine di rendere accessibile e fruibile da parte dei disabili la propria abitazione;
- nel rimborso di comandi speciali ed adattamenti o modifiche di auto di assistiti e di familiari che li abbiano fiscalmente a carico;
- nella concessione di ausili informatici per facilitare l'autonomia del soggetto, le sue attività di comunicazione ed il suo reinserimento sociale e lavorativo.

MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

- Le riparazioni delle protesi e dei presidi sono a carico dell'INAIL.
- La ordinaria manutenzione, le piccole riparazioni ed il rifornimento periodico degli elementi necessari al loro funzionamento, sono a carico del lavoratore invalido.

RINNOVI DI PROTESI E PRESIDII

Dietro richiesta del lavoratore invalido, il rinnovo è possibile quando:

- la protesi o il presidio sono ancora necessari;
- è trascorso il termine indicato dall'INAIL;
- pur non essendo ancora trascorso il termine di rinnovo indicato dall'INAIL, ricorrono particolari condizioni che hanno determinato una più rapida usura della protesi o del presidio;
- la riparazione non è più economicamente conveniente.

PRODUZIONE DI PROTESI

L'INAIL possiede un proprio centro per la produzione ed applicazione personalizzata di protesi e presidi:

CENTRO PROTESI INAIL

Via Rabuina, 14

40054 VIGORSO DI BUDRIO (Bologna)

tel. 051/6936111 - fax 051/802512

e-mail: centroprotesi-budrio@inail.it

Il Centro ha una propria Filiale a Roma:

CENRO PROTESI filiale di Roma

C/o Casa di cura "Sacra Famiglia"

L.go Ottorino Respighi, 6/7

00135 ROMA

tel. 06/54876100 - fax 06/54876199

e-mail: centroprotesi-filialeroma@inail.it

È prevista l'apertura di una nuova filiale a Lamezia Terme. Oltre al Centro Protesi di Vigorso di Budrio, che funge da laboratorio di sperimentazione, progettazione e verifica delle iniziative, l'INAIL sta avviando una serie di iniziative sul versante della riabilitazione, intesa come processo finalizzato a migliorare le condizioni psicofisiche e psicologiche della persona. È già operante il:

CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA
c/o Ospedale di Volterra
Borgo San Lazzerò 5
56048 VOLTERRA (PI)
tel. 0588/9841/98444 - fax 0588/98400
e-mail: riabilitazionemotoria-volterra@inail.it

È inoltre prevista la creazione di nuovi centri di alta specializzazione a livello territoriale.

14 CURE TERMALI E SOGGIORNI CLIMATICI

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Economica, in qualità di rimborso, e sanitaria.

IN COSA CONSISTE LA PRESTAZIONE

- Rimborso spese di:
 - viaggio di andata e ritorno all'invalido e all'eventuale accompagnatore (se autorizzato) per l'effettuazione delle cure;
 - soggiorno in albergo convenzionato, anche per l'eventuale accompagnatore.
- Pagamento dell'indennità per inabilità temporanea assoluta o dell'integrazione della rendita diretta.

Gli importi relativi alla indennità o alla integrazione sono soggetti a tassazione IRPEF.

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Titolari di indennizzo per danno permanente da infortunio sul lavoro o malattia professionale, con particolare riguardo ai grandi invalidi, per i quali non sia scaduto l'ultimo tempo di revisione.
- Titolari di rendita per silicosi o asbestosi senza limiti di tempo.

Per gli eventi rientranti nel nuovo regime indennitario relativo al danno biologico, le cure termali e i soggiorni climatici sono riconosciuti a partire dal grado di menomazione minimo indennizzabile in capitale (6%), ed entro i termini fissati per la richiesta di aggravamento (10 anni per gli infortuni e 15 per le malattie professionali).

COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE

Presentando **la domanda** alla Sede INAIL di appartenenza; il medico dell'INAIL esamina la domanda, individuando, in caso di concessione, la cura più adeguata al caso singolo.

Sono privilegiati i cicli di riabilitazione motoria e respiratoria.

NOTIZIE UTILI

- Le spese di viaggio e di soggiorno di coloro che (previa autorizzazione) accompagnano ad effettuare le cure i titolari di assegno per ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA sono a carico dell'INAIL.
- Il medico dell'INAIL può stabilire la necessità di accompagnamento, per il solo viaggio o per il viaggio ed il soggiorno, anche a favore del lavoratore assicurato non titolare di assegno per ASSISTENZA PERSONALE CONTINUATIVA.
- Il ciclo di cura ha una durata di 15 giorni (12 di cure più 3 di viaggio); per i soggiorni climatici la durata è prevista nel limite massimo di 20 giorni.

15 BREVETTO E DISTINTIVO D'ONORE

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione a carattere onorifico ed economico.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

- Inabilità non inferiore al 50%;
- cittadinanza italiana;
- assenza di condanne penali di durata complessiva superiore a due anni.

IN COSA CONSISTE LA PRESTAZIONE

Brevetto e distintivo di:

- Grande Invalido, in caso di inabilità compresa tra l'80% ed il 100%;
- Mutilato del Lavoro, in caso di inabilità compresa tra il 50% ed il 79%;

Pagamento di una somma in denaro attualmente pari a:

- Euro **145,90** per il Grande Invalido.
- Euro **109,27** per il Mutilato del Lavoro.

La prestazione viene fornita una sola volta e può subire adeguamenti migliorativi o peggiorativi rispettivamente nei casi in cui:

- **un Mutilato del Lavoro diventi Grande Invalido.** In tal caso, l'INAIL consegna alla persona il nuovo brevetto, il distintivo e un assegno a integrazione della differenza.
- **Un Grande Invalido diventi Mutilato del Lavoro.** In tal caso, l'interessato dovrà richiedere la sostituzione del brevetto e distintivo, restituendo quelli che a suo tempo gli erano stati consegnati.

- **A seguito di revisione, viene accertato un grado di inabilità inferiore al 50%.**

L'interessato dovrà restituire il brevetto e il distintivo che a suo tempo gli erano stati consegnati.

COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE

In caso di mutilato del lavoro, il lavoratore invalido deve presentare alla Sede dell'INAIL di appartenenza la seguente documentazione:

- domanda in cui dichiara di non aver ricevuto in precedenza la prestazione;
- certificato di cittadinanza italiana o autocertificazione sostitutiva;
- certificato penale di data non inferiore a tre mesi (per i nati dopo il 1920 il certificato può essere richiesto presso il luogo di residenza, per gli altri presso il luogo di nascita).

In caso di Grande Invalido, la sede INAIL acquisisce direttamente il certificato di cittadinanza italiana e, previo consenso del lavoratore invalido, il certificato penale.

In caso di morte del titolare della prestazione, i superstiti conviventi possono presentare domanda per ottenere:

- Il distintivo: solo il coniuge
- La prestazione economica:
 - il coniuge;
 - in mancanza del coniuge, i figli;
 - in mancanza del coniuge e dei figli, i genitori;
 - in mancanza del coniuge, dei figli e dei genitori, i fratelli e le sorelle.

NOTIZIE UTILI

Ogni anno l'ANMIL, Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi del Lavoro, organizza insieme all'INAIL la **Giornata dell'invalido e mutilato del lavoro**. Le diverse cerimonie si svolgono a livello provinciale, e in occasione di queste celebrazioni vengono consegnati Brevetto, distintivo e prestazione economica.

16 CURE AMBULATORIALI PRESSO LE SEDI INAIL

NATURA DELLA PRESTAZIONE

Prestazione sanitaria.

IN COSA CONSISTE LA PRESTAZIONE

- Accertamenti diagnostici.
- Prestazioni specialistiche eseguibili a livello ambulatoriale in materia di:
 - Ortopedia
 - Oculistica
 - Otoiatria
 - Neurologia
 - Chirurgia
 - Siero profilassi e vaccinazione antitetanica.

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Tutti i lavoratori infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali:

- **in caso di visita al pronto soccorso**, si acquisisce il diritto dopo aver ricevuto la prestazione al pronto soccorso stesso;
- **in caso di ricovero**, invece, dopo la dimissione ospedaliera.

DURATA

Per tutto il periodo di inabilità temporanea assoluta.

17 ALTRI SERVIZI PER I DISABILI

SUPERABILE

Nel marzo 2002 è stato attivato il portale **www.superabile.it**, un sistema integrato di informazioni e consulenza per il mondo della disabilità. Il portale, aggiornato quotidianamente, fornisce approfondimenti e risposte tempestive ed esaurienti su ausili, riabilitazione e servizi tecnologici, mobilità, inserimento lavorativo, barriere architettoniche, domotica – l'impiego di elaboratori e di robot, dedicati all'automazione della casa – leggi, viaggi, sport e tempo libero.

Il sito è in collegamento diretto con il portale INAIL. Il servizio è dotato anche di un *call center*: chiamando gratuitamente il numero verde 800 810 810, operatori specializzati forniscono informazioni generali e personalizzate per la soluzione dei maggiori problemi della vita quotidiana.

RIMBORSI SPESE ADATTAMENTI AUTOVETTURE

L'Istituto fornisce ai propri assistiti, in possesso di una patente speciale per disabili, il rimborso delle spese sostenute per gli adattamenti previsti sulla patente stessa, da effettuare sulla propria autovettura oppure, nel caso di assistiti non muniti di patente speciale e/o non idonei alla guida, sull'autovettura di familiari che li abbiano fiscalmente a carico.

È possibile usufruire di questa agevolazione una volta ogni quattro anni, a meno che il veicolo non sia stato cancellato dal Pubblico Registro a seguito di furto o demolizione.

FORMAZIONE INFORMATICA

Il Centro Protesi INAIL di Vigorso di Budrio, in collaborazione con partner esterni, promuove progetti di formazione e riqualificazione professionale per gli invalidi del lavoro con una invalidità superiore al 33%.

CENTRO DI MOBILITÀ

Presso il Centro Protesi INAIL di Vigorso di Budrio è in funzione un Centro di mobilità FIAT dotato di un simulatore di guida e di sei autovetture equipaggiate con appositi allestimenti, per dare modo alle persone disabili di verificare le proprie capacità psicomotorie residue e di valutare la loro idoneità al conseguimento della patente speciale di guida. Il Centro di mobilità prevede, inoltre, l'assistenza di un team che comprende un medico, un fisioterapista e un istruttore di guida.

2 I SERVIZI PER I DATORI DI LAVORO

L'INAIL, nell'ambito del rapporto assicurativo e in aggiunta ai servizi di informazione descritti nella Parte prima della Carta, fornisce i seguenti ulteriori servizi ai datori di lavoro, al fine di agevolarli nell'assolvimento degli obblighi di legge e di soddisfare specifiche esigenze.

Con il Decreto Legislativo 38/2000 il legislatore ha pienamente integrato l'INAIL nell'organizzazione italiana del Welfare, quale soggetto attivo nel sistema di protezione sociale orientato verso una tutela globale del lavoro.

In tale contesto, L'Istituto è impegnato a sviluppare l'incarico a sostegno della prevenzione in termini di informazione e formazione, consulenza, assistenza e sostegno alle imprese, grazie anche a una complessa rete di collaborazioni con le Istituzioni, gli altri Enti, gli Organismi e le Parti sociali.

a) Il contributo per la sicurezza

L'INAIL contribuisce a divulgare le conoscenze nel campo della sicurezza sul lavoro anche attraverso la realizzazione di convegni, seminari e incontri formativi su tematiche generali e specifiche.

L'Istituto, inoltre, realizza e distribuisce pubblicazioni, audiovisivi e software; promuove studi e ricerche sulle dinamiche del fenomeno infortunistico in generale e su specifiche aree di rischio.

Tale attività è stata incrementata dalla creazione di una apposita collana editoriale che raccoglie i prodotti di supporto alle attività informative e formative, realizzati con i finanziamenti INAIL.

Il Decreto Legislativo 195/2003 ha indicato l'INAIL tra gli Enti competenti a progettare ed erogare i corsi di formazione destinati ai Responsabili e agli Addetti dei servizi di Prevenzione e Protezione.

L'INAIL, inoltre, realizza percorsi formativi per specifici settori lavorativi e figure professionali coinvolte nella prevenzione e promuove, in particolare nelle piccole e medie imprese, percorsi formativi per progettisti e auditor (coloro che controllano che vi sia conformità dell'azienda a leggi e normative di settore) di Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro.

Di tali Sistemi l'INAIL ha, ancora, elaborato le «linee guida» in collabo-

razione con le Istituzioni competenti e con le Parti Sociali più rappresentative.

Sempre nel settore privato, l'Istituto organizza attività formative in collaborazione con le Associazioni di categoria, grazie anche agli accordi con i Comitati paritetici.

Per il settore pubblico, l'INAIL svolge attività di formazione sulla base di convenzioni stipulate con le singole Amministrazioni e in base a un Accordo di Programma con il Dipartimento della Funzione Pubblica e altre Amministrazioni (ISPESL, IIMS, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Salute, Ministero dell'Interno, Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione e Formez).

b) Gli incentivi economici per la sicurezza alle imprese

L'INAIL ha progettato e realizzato un sistema sperimentale di incentivazione alle aziende per diffondere la cultura della prevenzione. Tale sistema prevede sia forme di finanziamento per sostenere l'innovazione organizzativa e tecnologica dei processi produttivi e l'accrescimento della sicurezza negli ambienti di lavoro, sia iniziative di informazione e formazione dei soggetti coinvolti nel sistema di gestione della sicurezza. Lo sviluppo della cultura della prevenzione degli infortuni nelle aziende tramite l'adozione e l'implementazione dei Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è incentivato dall'INAIL nella certezza che tali sistemi daranno sicuri frutti in termini di sviluppo di modelli organizzativi aziendali più sicuri, e di riduzione del fenomeno infortunistico.

L'esperienza positiva di tale sperimentazione, che si è conclusa nel 2005, ha registrato un notevole successo in termini di adesione all'iniziativa e di finanziamenti erogati, e ha indotto l'Istituto a farsi promotore a tutti i livelli della istituzionalizzazione di tali forme di incentivazione.

c) Servizi on-line per aziende e intermediari

In linea con le direttive sull'E-government, l'INAIL ha realizzato, nel proprio sito Internet (www.inail.it), lo sportello virtuale «Punto cliente» che fornisce informazioni ai cittadini e servizi ad Aziende,

intermediari (patronati, Associazioni di categoria, Consulenti del Lavoro, Commercialisti), utenti INAIL.

L'obiettivo di tale sportello virtuale è di rendere i servizi dell'Istituto veloci, leggeri, pratici, trasparenti.

Le Ditte accedono al servizio tramite Codici Ditta e Pin rilasciati dall'Istituto; gli intermediari accedono, dopo essersi registrati presso una Sede dell'INAIL, tramite un apposito codice Pin rilasciato dalla Sede stessa.

Per consultare i dati o svolgere gli adempimenti per conto delle Aziende, è necessario che i consulenti abbiano le relative deleghe debitamente registrate su Punto Cliente alla voce «Deleghe Clienti».

All'interno del Punto Cliente sono presenti servizi specifici per ogni singola categoria di utenza:

Servizi ad Aziende e intermediari

- **Gestione clienti.** Visualizza i dati anagrafici e classificativi della ditta: cliccando su una PAT vengono presentati i dati della PAT e l'elenco delle Polizze; cliccando ancora su una polizza vengono visualizzati i dati classificativi della polizza stessa.
- **Gestione contabile.** Visualizza la situazione contabile di una Ditta. Cliccando si visualizza l'estratto conto e la situazione debitoria/creditoria.
- **Infortuni danno biologico.** Visualizza e stampa le informazioni sugli infortuni e sulle prestazioni da danno biologico. Cliccando sul nominativo di una Ditta vengono elencati gli infortuni collegati alla Ditta stessa.
- **Autoliquidazione on-line.** L'applicazione assiste l'utente in tutte le fasi del processo di autoliquidazione, nello specifico:
 - **Visualizza Basi di calcolo.** Sono i dati da utilizzare per l'autoliquidazione.
 - **Invio Dichiarazione Salari.** L'invio può essere effettuato per via telematica tramite un tracciato record, o tramite la procedura guidata Alpi Online. Nel primo caso il sistema esegue una serie di controlli formali e propone l'esito dell'operazione e l'elenco degli eventuali errori riscontrati; nel secondo caso il sistema propone per ciascuna ditta le basi di calcolo e, una volta digitate le retribuzioni di competenza, sviluppa il calcolo del premio, di

quanto dovuto ad eventuali Associazioni di categoria e, se richiesto, dell'importo delle singole rate nelle quali frazionare il pagamento. La funzione, inoltre, propone una serie di stampe di servizio (stampa dettaglio del calcolo; stampa del prospetto di rateazione; stampa del facsimile del modello di pagamento F24; stampa del modello 1031 di dichiarazione delle retribuzioni). Una volta determinato il premio dovuto è possibile inviare telematicamente le retribuzioni appena inserite con la funzione «invia dichiarazione salari». La funzione rilascia ricevuta degli invii effettuati.

- **DNA Online.** Permette l'invio telematico della Denuncia Nominativa Assicurati online.
- **Denuncia di Esercizio, Denuncia di Variazione, Denuncia di Cessazione.** Il servizio permette a Ditte e Intermediari di compilare la Denunce on line. Il sistema dopo aver effettuato una serie di controlli di correttezza e completezza dei dati inseriti rilascia una valida ricevuta con Codice Cliente e Codice PAT.
- **Riduzione del presunto.** Consente l'invio telematico della comunicazione di riduzione delle retribuzioni presunte su cui sarà calcolata la rata di premio anticipata.
- **Modulo OT 24.** Consente l'invio telematico della richiesta di riduzione del tasso medio di tariffa dopo il primo biennio di attività (oscillazione per prevenzione).
- **Denuncia di Infortunio.** Permette l'effettuazione della denuncia di infortunio on line.
- **Consultazione Stato Pratica.** Il servizio permette a Ditte e Intermediari di verificare lo stato di lavorazione delle pratiche inviate.
- **Ditte in delega.** La funzione consente di inserire le deleghe relative alle ditte gestite dal Grande utente e di rimuovere quelle per le quali non abbia più mandato.
- **Somministrazione del lavoro temporaneo.** All'indirizzo Internet <http://lavorotemporaneo.inail.it>, le Ditte autorizzate dal Ministero del Welfare a fornire lavoro interinale, possono comunicare i contratti con i relativi dati di riferimento e determinare immediatamente l'importo del premio da versare.

Servizi alle Associazioni di categoria

Accesso ai dati anagrafici dell'Associazione, all'elenco delle Ditte iscritte, alle informazioni sulle modalità di calcolo dei contributi, alla rendicontazione e alla possibilità per le Associazioni di inserire, con firma digitale, l'adesione e la revoca alle ditte.

Servizi integrati alle imprese

Il portale per le imprese nasce come punto di accesso unitario a tutte le informazioni ed i servizi on line per le imprese pubblicati nei siti istituzionali della Pubblica Amministrazione centrale e locale.

In collaborazione con il Ministero delle Attività produttive, l'INPS, l'INAIL, l'UnionCamere e l'Agenzia delle Entrate è stata realizzata una infrastruttura tecnologica per un sistema integrato finalizzato, in una prima fase, a mantenere coerenti le informazioni presenti negli archivi di ciascuna Amministrazione coinvolta e di migliorarne l'efficienza operativa e, in una seconda fase, a realizzare un "Portale" per i servizi integrati alle imprese.

Obiettivo principale del *Portale per i servizi integrati alle imprese* è semplificare e ridurre gli adempimenti amministrativi a carico del mondo produttivo attraverso l'adozione di nuove tecnologie capaci di agevolare e razionalizzare le modalità di comunicazione tra le ditte (e loro intermediari) e gli enti pubblici (INPS, INAIL, Camere di Commercio, Fisco).

I servizi integrati attualmente previsti riguardano l'INPS e l'INAIL e sono i seguenti:

- Denuncia di iscrizione;
- Denuncia Variazione Denominazione Ditta;
- Denuncia Variazione Ragione Sociale Ditta;
- Denuncia Variazione indirizzo Sede Legale;
- Denuncia Variazione indirizzo Sede Lavori;
- Denuncia Variazione Attività Esercitata;
- Denuncia Sospensione Attività con Dipendenti;
- Denuncia Riattivazione Attività con Dipendenti;
- Denuncia Cessazione Attività con Dipendenti.

d) Unificazione dei versamenti

Dall'1.1.1999 l'INAIL è entrata nel sistema dei versamenti unificati.

I pagamenti devono essere effettuati utilizzando il modello F24, reperibile presso le Banche, le Agenzie Postali, i Concessionari e le Sedi territoriali dell'INAIL.

Il modello consente le compensazioni tra crediti e debiti nei confronti dei soggetti indicati nel modello stesso.

e) La responsabilità sociale delle imprese

L'INAIL ha aderito alla campagna di comunicazione sulla Responsabilità Sociale delle Imprese, promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Ogni azienda ha, infatti, una responsabilità che va al di là dei progetti che realizza: si chiama responsabilità sociale ed è comunemente definita CSR (*Corporate Social Responsibility*). Essere socialmente responsabili significa andare di propria volontà oltre il semplice rispetto delle norme, investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nella comunità; significa adottare una politica aziendale in grado di mettere d'accordo gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali.

Da tale impegno deriva l'ammissione al beneficio della riduzione del tasso medio di tariffa (art. 24 del D.M. 12 dicembre 2000) per le aziende che abbiano realizzato interventi per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, e adottato il modello unico semplificato (OT24). La domanda per avere accesso a tale beneficio è stata inserita anche sul sito Internet dell'INAIL.

L'Ente ha inoltre realizzato un opuscolo sul progetto «Corporate Social Responsibility-Social Commitment» collegato a un CD esplicativo prodotto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, come contributo italiano alla campagna di diffusione della Responsabilità Sociale delle imprese in Europa.

f) I finanziamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche

Alle piccole e medie imprese, e alle imprese agricole o artigiane, che assumono invalidi del lavoro, l'INAIL fornisce, in via sperimentale, finanziamenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

1 CERTIFICATO DI ASSICURAZIONE

COSA CONTIENE

È la cosiddetta polizza di assicurazione e comprende:

- il Codice Ditta. È il numero di riferimento da utilizzare in ogni successivo contatto con le Sedi INAIL;
- il Codice PIN. È un codice numerico personale di identificazione da utilizzare insieme al Codice Ditta per l'accesso ai servizi INAIL (telematici, telefonici, ecc.);
- il numero della/e PAT (Posizione/i Assicurativa/e Territoriale/i);
- la data di inizio dell'attività assicurata;
- la classificazione dell'attività esercitata secondo le voci delle tariffe dei premi;
- il tasso di premio applicato dall'INAIL;
- le retribuzioni presunte dell'anno in corso e quelle dell'anno successivo;
- il calcolo del premio e degli accessori relativi all'eventuale periodo precedente alla data di denuncia dell'attività assicurata;
- il calcolo della rata di premio anticipata dell'anno in corso;
- fac-simile della sezione INAIL del modello F24.

A CHE COSA SERVE

Il certificato di assicurazione comprova l'avvenuta apertura del rapporto assicurativo, e riporta gli elementi utili al calcolo del premio assicurativo relativamente alle specifiche attività denunciate.

COME SI OTTIENE

Viene inviato automaticamente dalla Sede INAIL direttamente al datore di lavoro:

- dopo la prima denuncia di esercizio (in questo caso viene attribuito anche il Codice PIN).

TEMPI DI CONSEGNA

Viene emesso e notificato al datore di lavoro entro trenta giorni dalla data di presentazione della denuncia di esercizio.

I FINANZIAMENTI PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

COSA SONO

Sulla base dell'art. 24 del Decreto Legislativo 38/2000 l'Istituto ha attivato, in via sperimentale, un sistema di sostegno alle piccole e medie imprese, nonché alle imprese agricole e artigiane che assumano invalidi del lavoro, attraverso l'erogazione di forme di finanziamento per la realizzazione di progetti finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche.

CHI PUÒ RICHIEDERLI

I titolari di piccole e medie imprese e quelli di aziende dei settori agricolo ed artigianale che abbiano assunto invalidi del lavoro, o che vogliano avviare progetti formativi di riqualificazione professionale degli stessi invalidi.

COME SI OTTENGONO

Attraverso le domande che devono essere presentate alla Sede che gestisce la posizione assicurativa aziendale, la quale eroga, in conto capitale, l'importo corrispondente fino al 50% del costo dei lavori da effettuare, dietro presentazione di fattura.

COSA CONTIENE

Il certificato contiene:

- i dati anagrafici dell'azienda;
- il numero delle posizioni assicurative di cui l'azienda è titolare e i relativi codici di controllo;

- la data di inizio delle attività assicurate;
- la classificazione delle attività esercitate secondo le tariffe dei premi in vigore;
- i risultati della verifica sulla regolarità del pagamento di premi e accessori.

DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA

CHE COS'È

Il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) è un certificato che attesta contestualmente la regolarità di un'impresa nei pagamenti e negli adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché in tutti gli altri obblighi previsti dalla normativa vigente nei confronti di INPS, INAIL e Casse Edili, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.

Per regolarità contributiva deve intendersi la correttezza nei pagamenti e negli adempimenti previdenziali, assistenziali ed assicurativi, nonché di tutti gli altri obblighi previsti dalla normativa vigente, riferita all'intera situazione aziendale.

QUANDO RICHIEDERLO

Il DURC deve essere richiesto per tutti gli appalti (e subappalti) pubblici, sia di lavori che di servizi e forniture, per la gestione di servizi ed attività pubbliche, in convenzione o concessione, e per i lavori privati in edilizia soggetti al rilascio di permesso di costruire ovvero a denuncia inizio attività (DIA).

Il DURC inoltre può essere richiesto ai fini del rilascio dell'attestazione SOA, dell'iscrizione all'Albo dei Fornitori e per l'accesso ad agevolazioni, finanziamenti, sovvenzioni ed autorizzazioni, ove previsto dalle normative specifiche.

CHI PUÒ RICHIEDERLO

Possono richiedere il DURC: l'impresa, anche attraverso i consulenti del lavoro e le associazioni di categoria provviste di delega

(cd. intermediari), le Pubbliche Amministrazioni appaltanti, gli Enti privati a rilevanza pubblica appaltanti e le SOA (Società Organismi Attestazione).

COME RICHIEDERLO

La richiesta di DURC può essere effettuata per via telematica accedendo allo Sportello Unico Previdenziale (www.sportellounicoprevidenziale.it) direttamente ovvero tramite i siti istituzionali di INPS e INAIL (www.inps.it; www.inail.it).

Per i richiedenti diversi dalle Stazioni Appaltanti e le SOA, la richiesta può inoltre essere presentata in via cartacea, per i lavori edili, presso la Cassa Edile competente per territorio, mentre nei casi diversi dall'edilizia presso qualsiasi Sede INPS o INAIL.

TEMPI E MODALITÀ DI RILASCIO

Il DURC è rilasciato entro trenta giorni dalla formale e corretta acquisizione della richiesta, sulla base degli atti che esistono alla data indicata nella richiesta (e, ove questa manchi, alla data di redazione del certificato).

Al rilascio del DURC provvede per i lavori edili esclusivamente la Cassa Edile competente per territorio, negli altri casi dalla Sede INPS o INAIL. Il DURC per lavori privati in edilizia ha una validità di tre mesi dalla data del rilascio; in tutti gli altri casi la validità è legata allo specifico motivo della richiesta.

L'utilizzo della dichiarazione di regolarità non più rispondente a verità equivale ad uso di atto falso ed è punito ai sensi del codice penale.

CERTIFICATO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA

In tutti i casi in cui non è previsto il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) ma una certificazione di regolarità contributiva nei soli confronti dell'INAIL, il Datore di Lavoro e i soggetti abilitati alla consulenza in materia previdenziale, possono richiedere il certificato con le modalità tradizionali presso qualsiasi Sede INAIL, indicando i dati anagrafici, il codice fiscale ed il codice ditta.

Il certificato è rilasciato entro 30 giorni dalla Sede INAIL competente.



Parte
quarta

Dislocazione sul territorio degli uffici INAIL

Questa sezione fornisce i dati sulle Sedi INAIL presenti nel territorio, nonché informazioni dettagliate sui Centri che erogano servizi specialistici all'utenza

1 GLI UFFICI INAIL

L'INAIL è presente sul territorio, per l'erogazione di servizi, con 219 Sedi alle quali sono annessi:

- ambulatori medico legali;
- ambulatori prime cure.

In alcune Sedi sono inoltre presenti ambulatori di:

- radiologia;
- oculistica;
- otorinolaringoiatria;
- ortopedia;
- pneumologia;
- dermatologia;
- neurologia;
- medicina del lavoro;
- cardiologia.

In alcune Sedi sono presenti anche laboratori per analisi chimico-cliniche.

Altre strutture INAIL che erogano servizi all'utenza sono:

- 1 Centro per la sperimentazione e l'applicazione di protesi e presidi ortopedici a Vigorso di Budrio (Bologna), con filiale a Roma presso la Casa di Cura "Villa Sacra Famiglia".

È prossima l'apertura di un Centro analogo presso Lamezia Terme.

- 1 Centro di Riabilitazione Motoria presso l'Ospedale di Volterra.
- 4 Presidi Sanitari presso i complessi aziendali FIAT di Torino Mirafiori, Termoli, Pomigliano d'Arco e S. Nicola di Melfi.
- 6 Centri Polidiagnostici, operanti presso le Direzioni Regionali del Piemonte, della Lombardia, del Lazio, dell'Abruzzo, della Campania e della Sicilia. Questi sono dotati di apparecchiature per l'approfondimento diagnostico, ai fini degli accertamenti medico-legali, di casi di infortunio sul lavoro o di malattie professionali, su richiesta delle Sedi.
- 4 Servizi di Fisiokinesiterapia presso le Sedi di Palermo, Catania, Messina, Caltanissetta.

È inoltre prevista l'attivazione di tali prestazioni anche presso le Unità di Asti, Brescia e Firenze.

È operante una convenzione tra INAIL e INPS in base alla quale, in caso di carenza e di necessità, ciascuno dei due Istituti può utilizzare i medici specialisti e le apparecchiature operanti presso le strutture periferiche dell'altro Ente.

Nell'ottica della collaborazione tra i due Enti sono state già realizzate due Sedi unificate INPS-INAIL: una in Piemonte a Gravello Toce ed una in Sardegna ad Olbia.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

È allo studio l'istituzione di:

- nuovi Ambulatori per Prime Cure;
- nuovi Centri Polidiagnostici, corredati di apparecchiature tecnologicamente avanzate;
- Centri di Fisiokinesiterapia presso le Sedi dell'Istituto, che consentiranno agli infortunati di ottenere tempestivamente le cure necessarie;
- altri Centri Protesi e di Riabilitazione, da ubicare in diverse località sul territorio nazionale, che consentiranno agli utenti l'effettuazione dei trattamenti in tempi ristretti, con indubbi vantaggi per il reinserimento lavorativo, sociale e familiare.

Si è conclusa, infine, di recente, la sperimentazione, insieme con l'Università degli Studi di Milano, della riabilitazione termale, durante il periodo di inabilità temporanea assoluta, sia per gli infortunati che per gli affetti da malattie professionali.

2 LA COMPETENZA TERRITORIALE DELLE SINGOLE SEDI

L'informazione relativa alle strutture INAIL collocate su tutto il territorio nazionale è consultabile sul sito Internet www.inail.it/Uffici territoriali: cliccando sulla regione che interessa della cartina geografica dell'Italia, si apre una maschera con l'elenco delle strutture di quella zona, completo di indirizzi, numeri telefonici e di fax, indirizzi e-mail e nominativi dei responsabili di ogni singola struttura o ufficio.

Sono riportati anche gli indirizzi dell'Agenzie dell'Istituto aperte presso strutture INPS.



Appendice

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative cui si è uniformata la presente Carta dei servizi sono:

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che fissa i criteri fondamentali ai quali deve ispirarsi l'azione amministrativa: pubblicità, economicità ed efficacia. (*G.U. n. 192 del 18 agosto 1990*);
- il Decreto del Presidente della Repubblica del 27 giugno 1992, n. 352 ("Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi") che prevede la disciplina delle modalità di esercizio del diritto di accesso alla documentazione amministrativa e l'adozione da parte delle Amministrazioni delle misure organizzative finalizzate a consentire l'esercizio; il Decreto individua le categorie generali di documenti sottratti all'accesso e obbliga le Amministrazioni ad emanare regolamenti per la determinazione di categorie particolari (*G.U. n. 177 del 29 luglio 1992*);
- *Decreto Legislativo 12 febbraio 1993 n. 39* che ha introdotto per la prima volta un disegno normativo generale di sviluppo dei sistemi informativi automatizzati della Pubblica Amministrazione;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che definisce i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici. (*G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994*);
- il Decreto del Ministro della funzione pubblica del 31 marzo 1994 ("Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni") che contiene specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa. (*G.U. n. 149 del 28 giugno 1994*); aggiornato con *D.M. Funzione Pubblica 28 novembre 2000*;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") attuativa dell'art. 12 del D.l.vo n. 29 del 3 febbraio 1993 che definisce i principi e le modalità

per l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). (*G.U. n. 261 dell'8 novembre 1994 - Supplemento Ordinario alla G.U. n. 30 del 6 febbraio 1993*);

- il Decreto legge del 12 maggio 1995, n. 163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni") – convertito con modificazioni nella Legge 11 luglio 1995, n. 273 – che, oltre a rendere obbligatoria l'istituzione della Carta per alcuni settori, tra i quali quello previdenziale e assistenziale, prevede l'emanazione da parte degli Enti interessati di appositi regolamenti finalizzati alla riduzione dei tempi di attesa per l'utente mediante la semplificazione di fasi dei procedimenti amministrativi. (*G.U. n. 109 del 12 maggio 1995 - G.U. n. 160 dell'11 luglio 1995*);
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale". (*G.U. n. 4 del 5 gennaio 1996*).

Le predette fonti normative hanno trovato specifica attuazione nei seguenti Regolamenti interni dell'Istituto:

- "Norme di attuazione della Legge n. 241/1990 per il comparto istituzionale" (*G.U. n. 111 del 14 maggio 1992*);
- *Legge 11 febbraio 1994 n. 109*;
- "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'Istituto, in attuazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e del decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992, n. 352 (comparto istituzionale)" (*G.U. n. 228 del 29 settembre 1994*);
- I principi ispiratori della predetta Carta sono alla base anche del VI contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto del personale degli Enti pubblici non economici, emanato con Provvedimento del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 aprile 1995, nel quale è previsto che l'attività degli Enti, e in particolare il comportamento dei dipendenti, debba essere improntata, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso;

- *Legge 15 marzo 1997, n. 59*
«Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa» pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 63 del 17 marzo 1997;
- *Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112*
«Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59» pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 92 del 21 aprile 1998 che, fra le altre modifiche, istituisce lo sportello unico per le attività produttive;
- *Legge 30 luglio 1998, n. 281*
Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti;
- *Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 403*
Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della Legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative;
- *Legge 8 marzo 1999, n. 50*
Delegificazione e testi unici di norme concernenti procedimenti amministrativi – legge di semplificazione 1998;
- *Decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 135*
Disposizioni integrative della Legge 31 dicembre 1996, n. 676, sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici;
- *Legge 3 agosto 1999, n. 265*
Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento, nonché modifiche alla legge 8 giugno 1990, n. 142;
- *Legge 7 giugno 2000, n. 150*
Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- *Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267*
Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali;
- *Direttiva P.C.M. 27 settembre 2000*
Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato;

- *D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445*
 Testo unico delle disposizioni di legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- *Legge 7 marzo 2001, n. 62*
 Nuove norme sull'editoria e sui prodotti editoriali e modifiche alla legge 5 agosto 1981, n. 416;
- *Circolare 13 marzo 2001, n. 3*
 Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni;
- *D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422*
 Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi;
- *Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3*
 Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione;
- *Decreto P.C.M. 31 ottobre 2001*
 Istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica, di una struttura di missione, ai sensi dell'art. 7, comma 4, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303;
- *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 13 dicembre 2001*
 Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni;
- *Direttiva P.C.M. 7 febbraio 2002*
 Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- *Decreto del Ministro della Funzione Pubblica 8 maggio 2002*
 Istituzione della Commissione per la valutazione delle attività di formazione, prevista dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002;
- *Direttiva P.C.M. 30 maggio 2002*
 Conoscenza e l'uso del dominio internet «.gov.it» e l'efficace interazione del portale nazionale «italia.gov.it» con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali;

- *D.P.R. 7 aprile 2003, n. 137*
Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del D.Lgs 23 gennaio 2002, n. 10;
- *D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196*
Codice in materia di protezione dei dati personali;
- *Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 14 ottobre 2003*
Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi;
- *Direttiva dei Ministri dell'Innovazione e della Funzione Pubblica del 27 novembre 2003*
Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni;
- *Legge 9 gennaio 2004, n. 4*
Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- *Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004*
Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- *Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004*
Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni;
- *Direttiva dei Ministri della Funzione Pubblica e dell'Innovazione e Tecnologie del 6 agosto 2004*
Direttiva in materia di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni;
- *Direttiva del Ministro dell'Innovazione e Tecnologie del 4 gennaio 2005*
Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione;
- *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 9 febbraio 2005*
Misure finalizzate all'attuazione nelle pubbliche amministrazioni delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante Codice in materia di protezione dei dati personali,

con particolare riguardo alla gestione delle risorse umane;

- *D.P.R. 11 Febbraio 2005, n. 68*
Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3;
- *Legge 11 Febbraio 2005, n. 15*
Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa;
- *Decreto legislativo 28 febbraio 2005, n. 42*
Istituzione del sistema pubblico di connettività e della rete internazionale della Pubblica Amministrazione, a norma dell'articolo 10, della legge 29 luglio 2003, n. 229;
- *D.P.R. 1 Marzo 2005, n. 75*
Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- *Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82*
Codice dell'Amministrazione Digitale;
- *Decreto del Ministro dell'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005*
Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici;
- *Direttiva dei Ministri per l'Innovazione e le Tecnologie e della Funzione Pubblica del 27 luglio 2005*
Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti;
- *Direttiva 2005/35 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005*
Relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali;
- *Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica, ottobre 2005*
Direttiva sulla semplificazione del linguaggio della Pubblica Amministrazione.

FINITO DI STAMPARE
NEL MESE DI MARZO 2007
DALLA TIPOLITOGRAFIA INAIL
MILANO