



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Direzione Centrale Rischio
Ufficio Tariffe

Classificazione di D. C. Rischio

Processo: Aziende
Macroattività: Gestione Ricorsi
Attività:
Tipologia: Ricorsi on-line
Fascicolo: 2009
Sottofascicolo: Ricorsi on-line
Chiavi di ricerca: ricorsi

ALLE STRUTTURE CENTRALI E
TERRITORIALI

OGGETTO: Contenzioso in materia di classificazione tariffaria. Possibilità di proporre i ricorsi on-line. Realizzazione del nuovo applicativo.

A completamento del processo di innovazione organizzativa e tecnologica per la gestione del contenzioso amministrativo, si rende noto che è stato rilasciato in produzione l'applicativo che consente la presentazione on-line dei ricorsi amministrativi da parte del cliente esterno.

L'inserimento del cliente nel processo attraverso la proponibilità del ricorso on-line ha rappresentato il secondo step di questo complesso percorso.

La proposta di razionalizzazione ed innovazione del processo on-line consentirà di introdurre i seguenti cambiamenti organizzativi:

- **il cliente esterno** (titolare, legale rappresentante, professionista munito di procura) **entra** nel processo;
- **passa attraverso "l'informativa al ricorrente"**;
- **accetta- si qualifica e compila** attraverso una procedura guidata il ricorso;
- **inoltra** il ricorso (**input**) ed interagisce informaticamente con INAIL;
- **riceve l'output** del procedimento (delibera) attraverso il portale.

Gli effetti favorevoli che ne discendono sono:

- **semplificazione del rapporto con il cliente** con un sistema trasparente nei confronti dell'utenza esterna;
- **eliminazione di attività meno rilevanti** (spedizione della delibera alla Ditta alla fine del procedimento ovvero la scansione degli atti all'inizio del procedimento medesimo per ricondurli entro il protocollo informatico);
- **riduzione dei costi e dei tempi e dematerializzazione della documentazione;**
- **migliore circolazione delle informazioni.**

In tal modo l'INAIL, primo tra tutti gli Enti Previdenziali in Italia, offre un servizio, riservato agli utenti registrati in Punto Cliente che permette di compilare attraverso una procedura guidata la richiesta di ricorso avverso il provvedimento di classificazione o di variazione di una voce di tariffa (elemento base per la determinazione dell'importo del premio che l'azienda pagherà).

Il trasferimento del ricorso avviene tutto per via digitale ed il sistema produce via e-mail una ricevuta per il cliente che attesta l'avvenuta presentazione del ricorso.

Specifiche informative, visualizzate prima e dopo la compilazione, mostreranno le avvertenze al ricorrente e le istruzioni per inoltrare la richiesta di ricorso ed appositi blocchi presenti in procedura consentiranno di evitare la presentazione di ricorsi inammissibili.

Di particolare rilievo è l'informativa al ricorrente che riassume le specificità normative che caratterizzano il gravame.

Collegandosi a Punto Cliente nel portale dell'Inail, l'utente potrà in ogni momento conoscere lo stato dell'arte in merito al ricorso presentato on-line e ricevere informazioni precise sul nome del funzionario che in quel momento lo ha in gestione con disponibilità di e-mail e numero di telefono del medesimo e possibilità di contatto immediato.

Ciò in funzione della realizzazione della massima trasparenza.

La nuova procedura interagisce con GRA e con gestione documentale (e cioè con gli altri sistemi operativi di interesse del processo Aziende che cura il rapporto assicurativo) acquisendo in automatico dati e documenti.

Il collegamento con la gestione documentale consente la visione di tutta la documentazione inerente il ricorso prelevando le immagini dei documenti dal documentale di Sede, delle Direzioni Regionali e della Direzione Centrale.

L'applicativo in argomento sarà in connessione diretta con la Procedura Contenzioso Amministrativo per ciò che concerne i ricorsi al Consiglio di Amministrazione e con Gra per quanto riguarda, in prosieguo, i ricorsi avverso l'oscillazione del tasso.

Tutti i dati che sono già in possesso degli archivi si visualizzano in automatico e quindi i campi correlati vengono compilati dal sistema.

La presenza di un campo dedicato ai motivi del ricorso lascia spazio per poter articolare le proprie censure con l'ampiezza voluta, nel mentre appositi campi (da contrassegnare con relativo flag) consentono di individuare la ratio immediata per cui si propone ricorso (classificazione, riclassificazione decorrenze etc.)

L'interazione tra i sistemi informatici consente al ricorso proposto di andare a depositarsi, attraverso la procedura protocollo informatico, dentro la cartella del ricorso di cui si è detto costituendo per gli operatori addetti l'input per l'avvio dell'istruttoria.

Attraverso un percorso che è tutto digitale l'output che è la delibera si visualizzerà al cliente alla fine di tutto l'iter direttamente in Punto Cliente.

L'unico segmento procedurale in cui il cliente è ancora costretto a recarsi presso la Sede Inail Regionale è il tentativo obbligatorio di conciliazione.

IL DIRETTORE CENTRALE
(Ing. Ester ROTOLI)