

**RIDUZIONE  
del tasso di premio INAIL  
per le Aziende che  
investono nella **Sicurezza**  
e attuano **Comportamenti**  
**Socialmente Responsabili:**  
istruzioni per l'uso**

**ARGOMENTI**

- La normativa INAIL sull'oscillazione del tasso
- Il Modello OT 24 versione 2006
- INAIL e Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)
- La sezione A del modello OT24
- Allegato I al modello OT24

**La normativa INAIL sull'oscillazione del tasso medio**

Le Modalità per l'applicazione delle Tariffe (MAT) dei premi, approvate con D.M. del 12 dicembre 2000, contengono per quanto riguarda la "oscillazione per prevenzione", all'art. 24, il valore della riduzione del tasso medio è pari al:

10% per le aziende fino a 500 lavoratori-anno  
5% per le aziende con oltre 500 lavoratori-anno

**Il modello OT 24 versione 2006**

**Istruzioni per la compilazione**

1. Estensione dell'oggetto dell'autocertificazione del richiedente che dovrà dichiarare di essere in regola con tutti gli obblighi assicurativi e contributivi, quindi, non solo INAIL.
2. Introduzione di un'apposita avvertenza per rendere più chiara la possibilità di accedere allo sconto ponendo in essere, in alternativa, **UN** solo intervento tra quelli individuati nella Sez. A del modello, ovvero almeno **TRE** interventi indicati nelle sezioni da "B" ad "I", di cui almeno **UNO** nella Sezione "E"
3. Eliminata la descrizione della lavorazione (informazione già in possesso dell'Istituto)

**Il modello OT 24 versione 2006**

**Istruzioni per la compilazione - NOVITÀ**

- ❖ Introduzione di questionari, allegati alle domande, riferiti agli interventi di cui alle lettere a) e b) della sez. A del modulo.
- ❖ Possibilità di usufruire del beneficio, previa regolarizzazione, nel termine di 120 giorni dalla data di presentazione della denuncia di riduzione, della posizione contributiva dell'azienda

**Il modello OT 24 versione 2006**

**SCHEMA**

- ✓ SCHEDA INFORMATIVA GENERALE
- ✓ DICHIARAZIONE in autocertificazione di: **REGOLARITA'** contributiva ed assicurativa (*ris. Punto cliente*) **RISPETTO** delle disposizioni in materia di prevenzione infortuni e di igiene nei luoghi di lavoro in oggetto
- ✓ Sez. A - INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI  
Sez. B - PREVENZIONE E PROTEZIONE  
Sez. C - ATTREZZATURE, MACCHINE E IMPIANTI  
Sez. D - SORVEGLIANZA SANITARIA  
Sez. E - FORMAZIONE
- Sez. F - STABILIMENTI A RISCHIO DI INCIDENTE RILEVANTE  
Sez. G - CANTIERI TEMPORANEI O MOBILI  
Sez. H - ATTIVITÀ DI TRASPORTO
- Sez. I - ALTRO (Specificare la natura dell'intervento migliorativo)

**Il modello OT 24 versione 2006**

**SCHEMA - Novità**

**ALLEGATO I**

Questionario per la valutazione della responsabilità sociale di impresa ai fini della riduzione del tasso medio di tariffa ai sensi dell'art. 24 delle M.A.T. (D.M. 12/12/2000)  
Sez. A domanda a) del modello OT24-2006

**ALLEGATO II**

Questionario per le Aziende che adottano Sistemi per la Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro ai fini della riduzione del tasso medio di tariffa ai sensi dell'art. 24 delle M.A.T. (D.M. 12/12/2000)  
Sez. A domanda b) del modello OT24-2006

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

**PRESUPPOSTI APPLICATIVI**

- ❖ regolarità contributiva e assicurativa (c.d. "pre-requisiti");
- ❖ interventi migliorativi delle condizioni di sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro eseguiti nell'anno precedente a quello per cui è chiesta la riduzione.

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

**REGOLARITA' CONTRIBUTIVA E ASSICURATIVA**

- ✓ al 31 dicembre dell'anno precedente;
- ✓ per tutte le pp.aa.tt. afferenti all'Azienda;
- ✓ relativa a rischio assicurato, denunce retributive e pagamento dei premi;
- ✓ non rilevano irregolarità formali;
- ✓ non rilevano le irregolarità derivanti da provvedimenti non definitivi o sospesi per contenzioso.

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

Collegandosi al sito Internet **www.inail.it** nella sezione **Punto cliente** è possibile:

- ✓ Accedere alle Istruzioni per la compilazione
- ✓ Compilare il modulo
- ✓ Inviare **on-line** l'istanza di riduzione

L'istanza deve pervenire **entro il 31 gennaio**

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

Nel caso di compilazione **fuori linea**:

- ❖ presso la sede INAIL dove è ubicata la **sede dei lavori**;
- ❖ nel caso di più unità produttive, presentare diverse istanze;
- ❖ indicare **tutte la p.a.t.** dell'unità produttiva;
- ❖ in caso di pp.aa.tt. accentrate, presentare **una sola** domanda presso la sede accentrata.

L'istanza deve pervenire **entro il 31 gennaio**

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

**VALUTAZIONE DELLA DOMANDA**

- ✓ l'accoglimento o il rigetto riguardano **tutte** le pp.aa.tt. dell'unità produttiva;
- ✓ se presenti più unità produttive, l'esito della valutazione può differire per le diverse unità;
- ✓ il provvedimento scritto è comunicato dalla Sede Inail competente **entro 120 gg.** dalla data di ricezione della domanda;

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

**VALUTAZIONE DELLA DOMANDA**

- ✓ l'agevolazione è applicata in sede di **regolazione** dell'anno di presentazione della domanda (es.: domanda presentata nel 2007, l'agevolazione è applicata nell'autoliquidazione 2007/2008);
- ✓ se, successivamente alla definizione della domanda, è accertata la mancanza dei presupposti applicativi, l'agevolazione è **annullata** e sono richieste integrazioni di premio e sanzioni.

**Il modello OT 24 versione 2006**

**ISTRUZIONI PER L'USO**

**VALUTAZIONE DELLA DOMANDA – Novità**

- ✓ Se in sede istruttoria emerge l'irregolarità contributiva dell'azienda, quest'ultima potrà regolarizzare la propria posizione nel termine che le verrà assegnato e che non potrà mai eccedere i 120 gg. previsti per la conclusione del procedimento

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

Definizione di **CSR**  
(Corporate Social Responsibility)

*"integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate"*

da Commissione Europea **Libro Verde**  
luglio 2001

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

**VANTAGGI**

- Migliora il clima aziendale e aumenta la motivazione dei collaboratori
- Aumenta le capacità dell'impresa di attrarre e mantenere personale più qualificato
- Contribuisce a rafforzare il valore del brand e dunque a renderlo competitivo nei confronti dei mercati sempre più affollati
- Accresce la reputazione complessiva dell'impresa

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

**VANTAGGI**

- Riduce i rischi di iniziative di boicottaggio, interne ed esterne
- Contribuisce a creare un rapporto stabile e duraturo con i consumatori/clienti, basato sulla fiducia e sulla fedeltà alla marca
- Migliora la relazione con le istituzioni finanziarie, nel senso di un facile accesso alle fonti di finanziamento in virtù di una riduzione del generale profilo di rischio

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

**OBIETTIVI**

- Diffondere la cultura della **CSR** e lo scambio di buone pratiche
- Garantire il cittadino che l'impegno sociale comunicato dalle imprese sia effettivo
- Realizzare un set di indicatori – standard – semplice e modulare che le imprese possono adattare su base volontaria per valutare la propria performance in ambito **CSR**

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

**OBIETTIVI**

- Supportare le PMI nello sviluppo delle politiche e strategie di **CSR**
- Favorire lo scambio di esperienze tra i vari Paesi al fine di identificare e recepire le migliori pratiche a livello internazionale

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

- ✓ Delibera numero 11 del 2004 del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza (CIV) in cui è ribadita la valenza strategica dell'oscillazione del tasso ai sensi dell'articolo 24 delle MAT
- ✓ Disposizione del Direttore Generale in cui è presentata la nuova modulistica contenente nella sezione A il riferimento alla **CSR**

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

- ✓ Individuazione e formazione delle figure professionali presso tutte le Direzioni regionali per fornire l'assistenza alle Aziende che aderiscono alla **CSR** ed intendono avvalersene per ottenere uno sconto sul tasso medio
- ✓ Individuazione dei gruppi di lavoro formati da Professionisti della CON.T.A.R.P. e Funzionari amministrativi delle Direzioni regionali

**L'INAIL e la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR)**

- ✓ Nel corso del 2006 è stato indetto un tavolo di lavoro di confronto con le Organizzazioni rappresentative dei Datori di Lavoro e dei Lavoratori finalizzato all'ulteriore rivisitazione del modulo di domanda con l'introduzione di questionari che consentono una corretta valutazione degli interventi sia in sede di compilazione della domanda sia in sede istruttoria

**La sezione A del modello OT 24**

**A - INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**

a) L'azienda ha adottato o mantiene un comportamento socialmente responsabile secondo i principi della CSR (Responsabilità Sociale delle Imprese), sinteticamente evidenziato dalle dichiarazioni rilasciate dall'impresa stessa nel questionario allegato alla guida, ed ha conseguentemente attuato interventi migliorativi delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.	☐
b) L'azienda ha implementato o mantiene un sistema di gestione della sicurezza che risponde ai criteri definiti in standard, linee guida, norme, riconosciute a livello nazionale e internazionale (con esclusione di quelle aziende a rischio di incidente rilevante che siano già obbligate per legge all'adozione ed implementazione del sistema).	☐
c) L'azienda ha implementato o mantiene un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro certificato da organismi specificatamente accreditati presso il Sincert (comprese le aziende certificate secondo la Norma UNI 10617).	☐

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lettera b)

- L'intervento deve essere certificato da organismi accreditati e deve rispondere a requisiti previsti da specifiche norme, ad esempio: OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Ai fini dell'accettazione dell'istanza è necessario rispondere affermativamente a tutte le domande inserite nel **QUESTIONARIO Allegato II** alla domanda di oscillazione del tasso. Le domande a risposta aperta saranno oggetto di valutazione tecnica

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lettera c)

L'intervento deve essere certificato da organismi specificatamente accreditati presso il SINCERT o da altro analogo organismo aderente al MLA (Multilateral Agreement).

**Norma UNI 10617:1997** Impianti di processo a rischio di incidente rilevante. Sistema di gestione della sicurezza nell'esercizio. Requisiti essenziali.

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lettera a)

- ✦ L'intervento prevede l'adozione da parte delle imprese di comportamenti coerenti con i criteri propri della CSR - Responsabilità Sociale delle Imprese (Corporate Social Responsibility)
- ✦ Il comportamento è evidenziato dalle dichiarazioni rilasciate dall'Azienda stessa nel **QUESTIONARIO Allegato I** alla domanda

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lettera a)

- L'allegato I tiene conto delle tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (domande da 1 a 4), nonché di quelle sociali ed ambientali (domanda 5 punti da a ad h), pertanto è necessario che ogni azienda espliciti il proprio impegno sociale rispondendo a tutte le domande riportate.
- È ammessa la risposta **NON APPLICABILE** ai quesiti proposti, per casi del tutto particolari, purché siano chieste le motivazioni oggetto di successiva valutazione.

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lettera a)

- Le risposte dai punti a ad h del quesito 5 devono testimoniare come l'azienda attui effettivamente una politica di responsabilità sociale; politica che deve evidenziare l'impegno assunto nei confronti di tutti gli stakeholder, in ambito ambientale, sociale ed economico, con particolare riferimento alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Al fini della compilazione l'azienda potrà contare sul supporto specialistico e gratuito di appositi gruppi di lavoro istituiti presso le competenti Direzioni Regionali nonché sul supporto delle Camere di Commercio, presso cui operano già gli Sportelli CSR-SC (elenco reperibile sul sito internet [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)).

**La sezione A del modello OT 24**

**INTERVENTI PARTICOLARMENTE RILEVANTI**  
Sezione A Lett. a)

Il documento Social Statement è disponibile nel sito internet del Ministero

[www.welfare.gov.it/csr](http://www.welfare.gov.it/csr)

nella sezione "documenti ufficiali"

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**  
Quesiti da 1 a 4

**Quesito 1**  
Quali provvedimenti sono stati adottati per ridurre i livelli di rischio delle lavorazioni in azienda?

**Esempi validi:**

- Collaborazione con enti, comitati, o altre aziende per il miglioramento complessivo dell'ambiente di lavoro
- Adesione e/o adozione di programmi volontari di prevenzione
- Interventi sul processo produttivo tendenti al miglioramento continuo della salute e sicurezza degli operatori nel luogo di lavoro

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**  
Quesiti da 1 a 4

**Quesito 2**  
In che modo l'azienda monitora ed analizza le proprie condizioni di Salute e Sicurezza sul Lavoro?

**Esempi validi:**

- Tabella con l'indicazione degli infortuni nel triennio
- Indice di frequenza, l'indice di gravità, il rapporto tra infortuni in itinere ed infortuni totali, ecc.

**N.B.** I valori di riferimento di alcuni di questi sono rinvenibili sul sito [www.msal.it](http://www.msal.it) in funzione della mansione della voce di tariffa e della regione

**Riferimento Indicatore**  
1.11.1. - Infortuni e malattie

L'indicatore punta a verificare l'impegno dell'azienda nel minimizzare il rischio per la sicurezza e la Salute dei lavoratori

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**  
Quesiti da 1 a 4

**Quesito 3**  
Quali criteri vengono utilizzati per redigere i piani di formazione del personale e quali parametri vengono utilizzati per monitorare la formazione erogata e la sua efficacia?

**Esempi validi:**

- Indicazione della quota destinata alla formazione del personale.
- Il grado di coinvolgimento del personale interessato nella formazione.
- Definizione di un piano di formazione volto alla formazione ed all'aggiornamento continuo dei dipendenti partendo dai singoli fabbisogni ed sempre in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Tali dati possono essere espressi anche sotto forma di tabelle allegate

**Riferimento Indicatore**  
1.4.2. - Ore di formazione per categoria

L'indicatore punta a monitorare gli investimenti formativi dell'azienda volti allo sviluppo delle professionalità individuali del personale e alla crescita dell'azienda stessa senza discriminazione di genere

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**  
Quesiti da 1 a 4

**Quesito 4**  
In che modo è stato divulgato il documento di politica sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro a tutti i dipendenti ed agli altri stakeholder?

**Allegare**  
Documento di politica sulla sicurezza

**Riferimento Indicatori**  
1.10 - Comunicazione Interna (Risorse Umane)

L'indicatore vuole delineare le forme di comunicazione interna messe in atto dall'azienda

4.1.3. - Comunicazione, sensibilizzazione ed informazione (Fornitori)

Con tale indicatore si pone l'attenzione alle politiche e alle azioni volte a: Comunicare ai fornitori politiche, principi e procedure adottate a tutela di principi di qualità, sostenibilità, rispetto ambientale, etico-sociale

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche sociali ed ambientali**

**Quesito 5: Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI? Lettera a)**

Quali procedure e/o prassi operative vengono adottate al fine di ridurre il consumo di energia e l'inquinamento dell'ambiente esterno?

**Esempi validi:**

- Installazioni o acquisto di pannelli solari, auto, moto, camion ecologici
- Installazioni di macchine o impianti capaci di ridurre gli scarti, i prodotti chimici utilizzati, i consumi di energia ed emissioni nell'atmosfera

**N.B.:** Allegare le descrizioni delle iniziative adottate

**Riferimento Indicatore**  
8.1. Ambiente - Consumi di energia, materiali ed emissioni

Tale indicatore valuta l'impegno dell'azienda nel campo della sostenibilità ambientale in termini di riduzione, oltre i limiti stabiliti dalla normativa di riferimento, dei consumi di materie prime e delle emissioni inquinanti

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche sociali ed ambientali**

**Quesito 5: Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI? Lettera b)**

In che modo l'azienda sostiene o partecipa a programmi di solidarietà o di cultura o di recupero ambientale e sociale?

**Esempi validi:**

- Istituzione di un programma didattico di educazione ambientale rivolto alle scuole materne, medie e superiori.
- Sponsorizzazione dell'evento culturale del comune
- Istituzione di un programma didattico di educazione ambientale rivolto alle scuole materne, medie e superiori.
- Organizzazione di eventi culturali aperti alle scuole e visite guidate.
- Gemellaggio con iniziative aziendali simili in vari Paesi del Sud America ed Est europeo con progetti di collaborazione e scambi.
- Interventi di volontariato nella Protezione Civile in occasione di catastrofi naturali (alluvioni, terremoti, ecc.)

**L'Allegato I al modello OT 24**

**Tematiche sociali ed ambientali**

**Quesito 5: Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI? Lettera b)**

In che modo l'azienda sostiene o partecipa a programmi di solidarietà o di cultura o di recupero ambientale e sociale?

**Riferimenti Indicatori**  
7.1 Corporate giving

L'indicatore valuta l'impegno dell'azienda nel sociale (con riferimento ad es. alla solidarietà, alla cultura, alla scuola ma anche al recupero ambientale) attraverso donazioni e altre liberalità

7.2 - Apporti diretti nei diversi ambiti di intervento

- 7.2.1. - Istruzione e Formazione
- 7.2.2. - Cultura
- 7.2.3. - Sport
- 7.2.5. - Solidarietà sociale

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera c)**  
Quali azioni l'azienda ha intrapreso per agevolare l'inserimento dei soggetti disabili, minoranze linguistiche/etiche e lavoratrici madri ?

**Esempi validi :**

- Dipendenti assunti ai sensi della Legge 68/99.
- Partecipazione ad un progetto di riabilitazione con ASL con l'attivazione di borse lavoro di 6 mesi per l'inserimento lavorativo di persone con disturbi psichici.

*Allegato la documentazione*

**Riferimenti indicatori**  
1.3.3. - **Politica verso le persone con disabilità e le minoranze in genere**  
L'indicatore comprende tutti gli aspetti legati alla disabilità e alla tutela delle minoranze, sia con riferimento agli aspetti interni (dipendenti, collaboratori esterni, outsourcing) sia strutturali e logistici (ad es. eliminazione di barriera architettoniche)

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera d)**  
Quali agevolazioni l'azienda mette in atto per i propri dipendenti in modo da favorirne anche la vita extra lavorativa ?

**Esempi validi:**

- Consulenza fiscale ai dipendenti,
- Convenzioni con banche, gommista, carrozziere, centri medici.
- Acquisto della prima casa, polizza sanitaria integrativa

**Riferimento Indicatore**  
1.8. - **Agevolazione per i dipendenti**

L'indicatore vuole definire forme di intervento interne volte a migliorare il clima aziendale e la qualità della vita per i dipendenti e i relativi nuclei familiari

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera e)**  
In che modo l'azienda comunica o rendiconta i propri comportamenti socialmente responsabili ?

**Esempi validi :**  
L'azienda ha adottato un codice disciplinare, un bilancio sociale e un bilancio di sostenibilità

**Riferimento indicatore**  
6.3.1. - **Norme e codici etici per il rispetto della legge e sistemi di auditing interno**

L'indicatore valuta l'esistenza di politiche esplicite e di sistemi di auto-controllo interno adottati su base volontaria per garantire il rispetto della legge

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera f)**  
Con quali criteri, ispirati ad un senso di responsabilità, vengono selezionati fornitori ed appaltatori ?

**Esempi validi:**

- Attenzione al benessere dei lavoratori
- Fornitori responsabili alla tutela dell'ambiente
- Attenzione alle esigenze della comunità locale
- Non impiego di minori e di lavoratori non regolarmente assunti

**Riferimento Indicatori**  
4.1- **Politiche di gestione dei fornitori**

Obiettivo dell'indicatore è fornire un quadro dei fornitori diretti e delle politiche, attuate dall'impresa, volte al coinvolgimento e alla responsabilizzazione degli stessi fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera g)**  
In che modo l'azienda si relaziona con gli stakeholder e tiene conto delle loro opinioni ed esigenze ?

**Esempi validi:**

- Bilanci preventivi e consuntivi, pubblicazione del bilancio sociale
- Numero di volte in cui l'assemblea dei soci è stata riunita e numero di atti emessi
- Rete internet e/o call-center

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'Allegato I al modello OT 24**

Tematiche sociali ed ambientali

**Quesito 5:** Quali azioni intraprende l'azienda nell'ottica della RSI ?

**Lettera g)**  
In che modo l'azienda si relaziona con gli stakeholder e tiene conto delle loro opinioni ed esigenze ?

**Riferimento Indicatori:**

- 1.12.1 - **Ricerche di customer satisfaction rivolta all'interno**
- 2.7.1 - **Attività di comunicazione e rendicontazione**
- 2.7.4 - **Incontri one to one**
- 3.3.1 - **Iniziative di customer satisfaction**
- 3.3.2 - **Iniziative di customer loyalty**
- 7.5.3. - **Strumenti di gestione delle relazioni**

L'indicatore vuole monitorare eventuali forme di gestione delle relazioni con gli stakeholder realizzate attraverso il supporto specifico della rete Internet (ad es. forum on-line, campagne informative, servizi mirati ecc...)

**INAIL**  
Divisione Regionale Lombardia

**L'attività della DR Lombardia per la CSR nel 2006**

La presentazione sarà resa fruibile sul sito  
[www.inail.it/lombardia](http://www.inail.it/lombardia)

Informazioni e chiarimenti possono essere chiesti scrivendo all'indirizzo di posta elettronica  
[Lombardia-contarp@inail.it](mailto:Lombardia-contarp@inail.it)

E' possibile incontrare i Professionisti ed i Funzionari dei gruppi di lavoro CSR, previo appuntamento, telefonando dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 al numero telefonico **0262586520**.