

# XI COMMISSIONE PERMANENTE

## (Lavoro pubblico e privato)

### S O M M A R I O

#### INDAGINE CONOSCITIVA:

Indagine conoscitiva sulle misure per fronteggiare l'emergenza occupazionale, con particolare riguardo alla disoccupazione giovanile .....	270
Audizione di rappresentanti dell'ANCE ( <i>Svolgimento e conclusione</i> ) .....	270
Audizione di rappresentanti di CIA, Confagricoltura e Copagri ( <i>Svolgimento e conclusione</i> ) .	271
Audizione di rappresentanti di CISAL, CONFSAL e USB ( <i>Svolgimento e conclusione</i> ) .....	271
Audizione di rappresentanti CGIL, CISL, UIL e UGL ( <i>Svolgimento e conclusione</i> ) .....	271

#### INTERROGAZIONI:

5-00791 Rostellato: Sul funzionamento dei servizi di consulenza del call center integrato INPS-INAIL .....	272
ALLEGATO 1 ( <i>Testo della risposta</i> ) .....	276
5-00904 Velo: Problematiche connesse al ridimensionamento della sede INAIL di Piombino ...	272
ALLEGATO 2 ( <i>Testo della risposta</i> ) .....	279

#### SEDE REFERENTE:

Disposizioni in materia di modalità per la risoluzione consensuale del contratto di lavoro per dimissioni volontarie. C. 254 Vendola e C. 272 Bellanova ( <i>Seguito dell'esame e rinvio</i> ) .....	273
--	-----

#### SEDE CONSULTIVA:

DL 102/2013: Disposizioni urgenti in materia di IMU, di altra fiscalità immobiliare, di sostegno alle politiche abitative e di finanza locale, nonché di cassa integrazione guadagni e di trattamenti pensionistici. C. 1544 Governo (Parere alle Commissioni riunite V e VI) ( <i>Seguito dell'esame e rinvio</i> ) .....	275
--	-----

#### INDAGINE CONOSCITIVA

*Martedì 17 settembre 2013. — Presidenza del presidente Cesare DAMIANO indi del vicepresidente Walter RIZZETTO indi del presidente Cesare DAMIANO.*

**La seduta comincia alle 10.05.**

**Indagine conoscitiva sulle misure per fronteggiare l'emergenza occupazionale, con particolare riguardo alla disoccupazione giovanile.**

Cesare DAMIANO, *presidente*, avverte che la pubblicità dei lavori della seduta

odierna sarà assicurata, oltre che mediante l'impianto audiovisivo a circuito chiuso, anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

**Audizione di rappresentanti dell'ANCE.**

(*Svolgimento e conclusione*).

Cesare DAMIANO, *presidente*, introduce l'audizione, avvertendo che i rappresentanti dell'ANCE hanno consegnato una

documentazione, di cui autorizza la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna.

Paolo BUZZETTI, *presidente dell'ANCE*, svolge una relazione sul tema oggetto dell'audizione.

Intervengono, per porre quesiti e formulare osservazioni, i deputati Antonella INCERTI (PD), Davide BARUFFI (PD), Marialuisa GNECCHI (PD) e Cesare DAMIANO, *presidente*.

Paolo BUZZETTI, *presidente dell'ANCE*, e Beatrice SASSI, *direttore della direzione relazioni industriali dell'ANCE*, rendono ulteriori precisazioni rispetto ai quesiti posti.

Cesare DAMIANO, *presidente*, ringrazia gli auditi e dichiara conclusa l'audizione.

**Audizione di rappresentanti di CIA,  
Confagricoltura e Copagri.**

*(Svolgimento e conclusione).*

Cesare DAMIANO, *presidente*, introduce l'audizione.

Marco PASETTO, *componente della giunta esecutiva di Confagricoltura*, Roberto CAPONI, *direttore area sindacale di Confagricoltura*, Claudia MERLINO, *responsabile ufficio lavoro e relazioni sindacali di CIA*, e Luca CEFISI, *responsabile settori produttivi di COPAGRI*, svolgono relazioni sul tema oggetto dell'audizione.

Cesare DAMIANO, *presidente*, dopo avere svolto talune considerazioni conclusive, ringrazia gli auditi e dichiara conclusa l'audizione.

**Audizione di rappresentanti di CISAL,  
CONFSAL e USB.**

*(Svolgimento e conclusione).*

Walter RIZZETTO, *presidente*, introduce l'audizione.

Dino Antonio CAROLA, *dirigente sindacale CISAL*, Fedele RICCIATO, *vice segretario generale CONFSAL*, e Pierpaolo LEONARDI, *componente dell'esecutivo nazionale USB*, svolgono relazioni sul tema oggetto dell'audizione.

Walter RIZZETTO, *presidente*, dopo avere svolto talune considerazioni conclusive, ringrazia gli auditi e dichiara conclusa l'audizione.

**Audizione di rappresentanti CGIL, CISL, UIL e UGL.  
(Svolgimento e conclusione).**

Cesare DAMIANO, *presidente*, introduce l'audizione, avvertendo che i rappresentanti delle organizzazioni sindacali hanno consegnato una documentazione, di cui autorizza la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna.

Ilaria LANI, *responsabile politiche giovanili CGIL*, Luigi SBARRA, *segretario confederale CISL*, Antonella PIRASTU, *funzionario UIL*, e Giovanni CENTRELLA, *segretario generale UGL*, svolgono relazioni sul tema oggetto dell'audizione.

Intervengono, per porre quesiti e formulare osservazioni, i deputati Walter RIZZETTO (M5S), Antonella INCERTI (PD), Renata POLVERINI (PdL), Titti DI SALVO (SEL), Davide TRIPIEDI (M5S) e Claudio COMINARDI (M5S).

Luigi SBARRA, *segretario confederale CISL*, Antonella PIRASTU, *funzionario UIL*, Ilaria LANI, *responsabile politiche giovanili CGIL*, e Giovanni CENTRELLA, *segretario generale UGL*, rendono ulteriori precisazioni rispetto ai quesiti posti.

Cesare DAMIANO, *presidente*, ringrazia gli auditi e dichiara conclusa l'audizione.

**La seduta termina alle 13.35.**

*N.B.: Il resoconto stenografico della seduta è pubblicato in un fascicolo a parte.*

## INTERROGAZIONI

*Martedì 17 settembre 2013. — Presidenza del vicepresidente Renata POLVERINI. — Interviene il sottosegretario di Stato per il lavoro e le politiche sociali, Carlo Dell'Aringa.*

**La seduta comincia alle 13.35.**

**5-00791 Rostellato: Sul funzionamento dei servizi di consulenza del call center integrato INPS-INAIL.**

Il sottosegretario Carlo DELL'ARINGA risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 1*).

Gessica ROSTELLATO (M5S), pur ringraziando il rappresentante del Governo, fa notare che il quadro da lui delineato non corrisponde pienamente alla realtà dei fatti. Prendendo a riferimento anche le sue precedenti esperienze professionali, fa notare, infatti, che il servizio di *call center* presso l'INPS non appare adeguato a fornire un concreto supporto ai cittadini, atteso che il personale in questione, oltre a non possedere le competenze necessarie, non sembra in grado di accedere alle pratiche riguardanti la gestione dei rapporti di lavoro: tale circostanza presenta notevoli aggravi, rispetto alla precedente situazione, soprattutto per le imprese. Si chiede, dunque, come mai l'INPS non abbia provveduto a organizzare un apposito canale di comunicazione con l'utenza, avvalendosi di personale più qualificato e competente, giudicando non risolutiva la mera apertura di sportelli per il pubblico presso le sedi delle agenzie, che risultano, peraltro, sempre congestionati e poco gestibili. Auspica, in conclusione, che il Governo si attivi al più presto per risolvere la citata problematica.

**5-00904 Velo: Problematiche connesse al ridimensionamento della sede INAIL di Piombino.**

Il sottosegretario Carlo DELL'ARINGA risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 2*), sottolineando come non si possa parlare di ridimensionamento della sede INAIL di Piombino, quanto di una riclassificazione, che presuppone esclusivamente un cambio di posizione dirigenziale.

Silvia VELO (PD), pur apprezzando le rassicurazioni testé fornite dal rappresentante del Governo, sottolinea che la sua interrogazione partiva dall'esigenza, sollecitata in particolare da diverse associazioni di categoria, di evitare il rischio che una riorganizzazione amministrativa, dettata da meri risparmi di spesa, potesse determinare un peggioramento dei servizi all'utenza e alle imprese, non tenendo conto, tra l'altro, dei bisogni di rilancio economico di un'area come quella di Piombino. Precisa che le caratteristiche geografiche di quella zona, e di quelle ad essa limitrofe, rendono difficoltoso per gli utenti raggiungere sedi più lontane, come è risultato evidente anche dai recentissimi provvedimenti di riorganizzazione degli uffici giudiziari, prende atto della risposta oggi ricevuta, che quantomeno prospetta un primo risultato positivo, invitando tuttavia il Governo a monitorare con la massima attenzione la situazione.

Renata POLVERINI, *presidente*, dichiara concluso lo svolgimento delle interrogazioni all'ordine del giorno.

**La seduta termina alle 14.**

## SEDE REFERENTE

*Martedì 17 settembre 2013. — Presidenza del vicepresidente Renata POLVERINI. — Interviene il sottosegretario di Stato per il lavoro e le politiche sociali, Carlo Dell'Aringa.*

**La seduta comincia alle 14.**

**Disposizioni in materia di modalità per la risoluzione consensuale del contratto di lavoro per dimissioni volontarie.**

**C. 254 Vendola e C. 272 Bellanova.**

*(Seguito dell'esame e rinvio).*

La Commissione prosegue l'esame del provvedimento in titolo, rinviato nella seduta del 12 settembre 2013.

Titti DI SALVO (SEL) ricorda preliminarmente come la Conferenza dei presidenti di gruppo, adottando la dichiarazione di urgenza dei provvedimenti in esame, abbia acceso l'attenzione del Parlamento su un tema rilevante: si tratta, infatti, di recuperare i principi cardine che stavano alla base della legge approvata nella XV legislatura (legge n. 188 del 2007), la cui abrogazione, voluta dal Governo Berlusconi nella scorsa legislatura senza neanche analizzarne l'attuazione concreta, ha prodotto una evidente lacuna normativa, solo in parte colmata dall'articolo 4 della legge n. 92 del 2012, che ha comunque costituito un passo in avanti nella direzione di una presa di coscienza circa l'esigenza di contrastare il fenomeno delle dimissioni in bianco. Dopo avere rilevato come l'abrogazione della legge del 2007 sia stata motivata da una presunta farraginosità delle procedure in essa contenute, ritiene che, in ogni caso, anche le nuove regole previste dalla citata legge n. 92 non risultino del tutto efficaci, se è vero che esse presentano un elevatissimo grado di complessità. Ricorda, infatti, che il problema dell'utilizzo della lettera di dimissioni, sottoscritta dalla lavoratrice o dal lavoratore all'atto dell'assunzione, rappresenta una micidiale arma di ricatto in mano al datore di lavoro, che determina uno squilibrio nei rapporti tra le parti: la questione, dunque, non è quella di un possibile aggiramento dell'articolo 18 dello Statuto dei lavoratori, bensì di uno stato di « pressione » che pesa sul lavoratore, il quale deve essere affrontato in modo netto, non nella fase in cui il fatto è già successo, ma in quella che lo precede. A suo avviso, pertanto, la soluzione del mo-

dulo, dettata dalla legge n. 188 del 2007, era la più semplice, anche perché si proponeva di prevenire il fenomeno delle dimissioni in bianco e non di correggerlo *ex post*, come invece avviene anche con le norme della legge n. 92 del 2012, mediante l'istituto della convalida.

Nel rilevare, quindi, la necessità di predisporre strumenti efficaci di contrasto ad una pratica che ritiene una truffa e una forma di ricatto inaccettabile (suscettibile, peraltro, di determinare una forma di concorrenza sleale tra le imprese), giudica opportuno intervenire in materia semplificando la normativa vigente. Fatto presente che sulla finalità del contrasto del fenomeno non può che esservi il consenso unanime dei gruppi, giudica ora essenziale avviare una riflessione circa l'individuazione degli strumenti più efficaci da utilizzare, facendo notare come la stessa legge n. 92 del 2012, al comma 18 dell'articolo 4, lasci ampi margini di intervento, rinviando all'adozione di un decreto attuativo l'introduzione di ulteriori forme semplificate di tutela. Nel prospettare, pertanto, alla Commissione anche l'utilità di valutare la percorribilità di tale disposizione, rimettendo al predetto decreto il compito di introdurre ulteriori strumenti di tutela, auspica che i gruppi possano confrontarsi con serietà sul tema, al fine di porre fine ad un fenomeno odioso, gravemente lesivo dei diritti delle donne.

Renata POLVERINI, *presidente*, ritiene che l'elemento di novità sollevato al termine dell'intervento appena conclusosi, che invita a ragionare sull'utilizzo di un decreto attuativo delle norme da poco entrate in vigore, possa far riflettere la Commissione sull'effettiva esigenza di ricorrere a un intervento normativo.

Gessica ROSTELLATO (M5S) esprime talune perplessità circa l'efficacia di un nuovo intervento normativo in materia, che si muova solo su un piano procedurale, facendo notare come dietro al fenomeno in questione, da contrastare con forza, vi sia un fattore culturale fortemente radicato nella società, in virtù del

quale l'assunzione di una donna viene intesa, dalle stesse imprese, più come un peso che come una risorsa. Fatto notare, peraltro, che la pratica delle dimissioni in bianco risulta quasi inesistente nel Nord-Est del Paese, ritiene più importante lavorare a monte del fenomeno, sradicando i pregiudizi nei confronti delle donne, attraverso un'azione mirata a favore dell'occupazione femminile, che faccia leva su un rafforzamento dei servizi all'infanzia: ciò potrebbe, a suo avviso, consentire alle donne di conciliare meglio i tempi della famiglia con quelli del lavoro, togliendo qualsiasi forma di alibi ai datori di lavoro. Prima di procedere ad ulteriori interventi legislativi che rischierebbero, se non sufficientemente ponderati, di introdurre ulteriori appesantimenti burocratici, si chiede, pertanto, se non sia il caso di svolgere, anche mediante apposite audizioni, ulteriori approfondimenti sul tema e se non sia utile accertare, con il contributo del Ministero competente, l'effettivo grado di efficacia della legislazione attualmente vigente. A questo proposito, invita il rappresentante del Governo a fornire quanto prima alla Commissione i dati sul monitoraggio dell'attuazione delle norme di cui all'articolo 4 della legge n. 92 del 2012, da poco entrate in vigore.

Si dichiara, in ogni caso, aperta a un confronto serio e meditato sul tema, nella prospettiva di migliorare la condizione delle lavoratrici, soprattutto laddove si ponga l'esigenza di superare talune palesi criticità della disciplina vigente, in relazione alle complesse forme di comunicazione ai centri per l'impiego imposte dalla normativa, che, a suo avviso, si presterebbero anche a pratiche fraudolente ai danni del lavoratore.

Patrizia MAESTRI (PD), *relatore*, nel dichiararsi disponibile a un confronto approfondito e serio sul tema, che non esclude necessariamente un percorso basato anche su specifiche audizioni, fa presente che il fenomeno in questione, seppur favorito da presupposti culturali che alimentano pregiudizi negativi nei confronti dell'occupazione femminile, a scapito del

valore sociale della maternità, va affrontato con la massima urgenza, attraverso azioni concrete e tangibili, a fronte della sua enorme diffusione, che sembrerebbe coinvolgere circa 800.000 lavoratrici e lavoratori. Auspica, pertanto, un dialogo serio e costruttivo che possa condurre al più presto a soluzioni certe, a tutela delle condizioni delle lavoratrici stesse.

Massimiliano FEDRIGA (LNA) esprime perplessità circa la veridicità di taluni dati testé citati con riferimento alla consistenza del fenomeno, atteso che a un numero certo di casi di dimissioni in bianco dovrebbero corrispondere altrettante denunce penali presso i tribunali competenti, che, allo stato, non sembrano essere pendenti. Si interroga, quindi, se, prima ancora di assumere nuove iniziative legislative in materia, non sia più utile concentrarsi sull'analisi dello stato di attuazione della disciplina vigente, chiedendo al Governo un monitoraggio che faccia luce su eventuali profili di criticità, rispetto ai quali, nel caso, sarebbe possibile ipotizzare un intervento. Nel rilevare che tutti i gruppi hanno a cuore la tutela delle lavoratrici, auspica un serio approfondimento sul tema che consenta di giungere ad una definitiva risoluzione della problematica in esame.

Il sottosegretario Carlo DELL'ARINGA, nel rilevare che la stessa legge n. 92 del 2012 prevede lo svolgimento di un monitoraggio circa la sua corretta applicazione, fa presente che esso è in corso, ma richiede ancora del tempo per il suo completamento, a fronte della complessità delle questioni in gioco. Si impegna, in ogni caso, a rendere noti i risultati di tali attività di verifica, una volta concluse, sottolineando come il Governo, a prescindere dai risultati di questa complessa attività di monitoraggio, sia sostanzialmente aperto a qualsiasi soluzione individuata dal Parlamento, che sia tesa ad una piena salvaguardia delle donne lavoratrici, sia nel caso di un ripristino delle norme precedentemente in vigore sia in quello di un'azione sul piano amministrativo, che



sia condotta in armonia con quanto disposto dall'articolo 4 della legge n. 92 del 2012.

Renata POLVERINI, *presidente*, alla luce del dibattito svolto, che ha evidenziato l'esigenza di un contributo conoscitivo del Governo e la necessità di approfondimenti sul merito delle questioni, ai fini dell'individuazione degli strumenti più efficaci di contrasto a tale fenomeno, giudica utile rinviare alla prossima riunione dell'Ufficio di presidenza, integrato dai rappresentanti dei gruppi, prevista per domani, la definizione delle modalità di prosecuzione dell'iter. In quella sede, ritiene che i gruppi possano confrontarsi circa l'utilità o meno di un intervento legislativo in materia e, in particolare, circa la percorribilità di una soluzione che rimetta la possibile soluzione al previsto decreto attuativo del comma 18 dell'articolo 4 della legge n. 92 del 2012.

Rinvia, quindi, il seguito dell'esame ad altra seduta.

**La seduta termina alle 14.30.**

#### SEDE CONSULTIVA

*Martedì 17 settembre 2013. — Presidenza del vicepresidente Renata POLVERINI. — Interviene il sottosegretario di Stato per il lavoro e le politiche sociali, Carlo Dell'Aringa.*

**La seduta comincia alle 14.30.**

**DL 102/2013: Disposizioni urgenti in materia di IMU, di altra fiscalità immobiliare, di sostegno alle politiche abitative e di finanza locale, nonché di cassa integrazione guadagni e di trattamenti pensionistici. C. 1544 Governo.**

(Parere alle Commissioni riunite V e VI).

*(Seguito dell'esame e rinvio).*

La Commissione prosegue l'esame del provvedimento, rinviato nella seduta del 12 settembre 2013.

Renata POLVERINI, *presidente*, ricorda che nella precedente seduta è stata svolta la relazione introduttiva sul provvedimento in esame e si è convenuto di rinviare alla giornata di oggi l'avvio del dibattito di carattere generale. Al riguardo, segnala tuttavia che le Commissioni di merito non hanno ancora concluso il ciclo di audizioni informali programmate nell'ambito dell'esame del disegno di legge; per tali ragioni, avverte che il dibattito di carattere generale sul provvedimento in sede consultiva potrà proseguire anche oltre la seduta odierna, fermo restando che la deliberazione della Commissione, con ogni probabilità, sarà ulteriormente differita, in attesa di valutare i tempi di esame che saranno fissati dalla Conferenza dei presidenti di gruppo e dalle Commissioni riunite V e VI.

Preso atto, quindi, che non vi sono richieste di intervento, rinvia il seguito dell'esame ad altra seduta.

**La seduta termina alle 14.35.**

## ALLEGATO 1

**5-00791 Rostellato: Sul funzionamento dei servizi di consulenza del call center integrato INPS-INAIL.****TESTO DELLA RISPOSTA**

L'interrogazione dell'on.le Rostellato verte sul funzionamento dei servizi di consulenza del *Contact Center Multicanale INPS-INAIL*.

Ricordo, preliminarmente, che il *Call Center* integrato INPS-INAIL è stato implementato al fine di garantire un canale di gestione della relazione con l'utenza che contemperasse la duplice esigenza di massima fruibilità e tempestività delle informazioni richieste, nonché di alleggerimento operativo per le unità territoriali.

Occorre ricordare, infatti, il processo di telematizzazione delle richieste di prestazione o di servizio, introdotto dall'articolo 38, comma 5, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, e la sensibile riduzione di organico imposta ai due Istituti a seguito dell'introduzione di disposizioni di legge finalizzate al contenimento dei costi del personale pubblico.

In tale contesto, l'INPS e l'INAIL hanno previsto, in tutto il territorio, un modello organizzativo in cui le telefonate indirizzate ai numeri telefonici dei centralini di tutte le strutture, ad eccezione delle Sedi regionali, sono canalizzate e gestite dal *Contact Center Multicanale*.

Al *Contact Center Multicanale* è demandato il solo compito di informazione generica di primo livello; infatti, qualora necessitino ulteriori approfondimenti, di carattere normativo o consulenziale, ovvero strumenti procedurali a disposizione esclusivamente delle sedi, l'operatore del *Contact Center* deve interessare la struttura territoriale competente ovvero preno-

tare un appuntamento con un funzionario di sede esperto della problematica oggetto della richiesta formulata dall'utente.

Per l'utenza « business » (ad es. aziende e lavoratori autonomi), nonché i loro intermediari, il *Contact Center* fornisce informazioni di carattere generale, indirizza l'utenza nel corretto utilizzo dei servizi telematici disponibili sui siti internet degli Enti (ad esempio verso il cosiddetto « cassetto previdenziale ») e, se necessario, prenota un appuntamento presso la rispettiva struttura territoriale.

Voglio precisare, inoltre, che entrambi gli Istituti curano la formazione ed il continuo aggiornamento delle competenze del personale del *Contact Center* e verificano costantemente la qualità del servizio erogato.

Con riferimento all'INPS, i volumi gestiti dal *Contact Center* nell'anno 2012 sono stati circa 21 milioni i contatti gestiti dai 2.246 operatori, 566.465 i quesiti inoltrati alle sedi, 3.098 i pagamenti effettuati per un valore complessivo di 707.077 euro.

Il costo del contratto base per l'anno 2012 è stato di poco inferiore a 27 milioni di euro, per un costo unitario di contatto pari a 2,4 euro.

Per quanto riguarda l'INAIL, il *Call Center Multicanale* ha gestito nel periodo giugno 2012-giugno 2013 n. 626.411 contatti (telefono e mail) di cui il 97,10 per cento è stato chiuso direttamente, richiedendo solo nel residuo 2,9 per cento (18.150 casi pari a circa 90 casi/anno per sede) la necessità del passaggio alla sede per la natura del quesito che richiedeva

una maggiore professionalità, ovvero la dotazione di procedure non appannaggio degli operatori del *Contact Center*.

Le campagne di *Customer Satisfaction* ed in particolare di « controllo qualità » — che vengono svolte nell'ambito del contratto di appalto con tecniche collaudate, che vanno dalla *survey* « a freddo » (questionari somministrati a campioni di utenti che hanno fruito del servizio), alla *survey* « a caldo » (giudizio espresso subito dopo il servizio), dall'ascolto in doppia cuffia (con funzionari degli Enti), alla registrazione delle chiamate con riascolto ed analisi, dall'analisi campionata dei casi « risposti », all'analisi dei casi passati al *back office* degli Istituti —, mettono in evidenza un servizio che, pur con margini di ulteriore miglioramento, sempre ovviamente possibili, risulta adeguato alle esigenze degli utenti.

Faccio inoltre presente che i motivi giustificativi della avvenuta « esternalizzazione » corrispondono all'opportunità di dotarsi di uno strumento di estrema flessibilità operativa, quale il *Call Center*, in grado di adattare costantemente il numero delle risorse (gli operatori) alle esigenze e, quindi, al flusso di richieste dell'utenza, nonché alla necessità di impegnare il personale interno esclusivamente nello svolgimento di attività *core*, che, come noto, richiedono competenze specialistiche.

Mi preme, da ultimo, confutare quanto affermato nell'interrogazione in merito alla circostanza che l'unico canale comunicativo con l'INPS sarebbe rappresentato dal *Contact Center Multicanale*.

L'Istituto, allo scopo di assicurare un maggiore presidio dei canali di comunicazione e un rafforzamento delle funzioni di assistenza al cittadino e alle aziende, soprattutto in fase di consulenza e di supporto agli strumenti informatici che rendono fruibili i servizi, ha, inoltre, previsto un orario di apertura al pubblico della sportelleria delle Agenzie complesse ed interne fissato in un numero minimo di 28 ore settimanali e delle Agenzie territoriali, in ragione della minore disponibilità di

risorse, particolarmente significativa in alcuni periodi dell'anno, in un numero minimo di 20.

In conseguenza del progressivo passaggio all'esclusività della modalità telematica per la presentazione di tutte le istanze di servizio, inoltre, l'INPS ha anche previsto l'implementazione dell'area di *front office* con un numero adeguato di postazioni informatiche self service.

Presso tali postazioni, gli utenti in possesso di PIN possono direttamente procedere alla presentazione *on line* delle domande di servizio o effettuare tutte quelle interazioni con gli archivi informatici dell'Istituto alle quali risultano abilitati, in un contesto di affidabilità e sicurezza non soltanto tecnologica.

Considerata la delicata situazione socio-economica che sta attraversando il Paese e proseguendo nella politica, già in atto da tempo, di riservare un'attenzione particolare a coloro che si trovano in situazioni di difficoltà, l'Istituto ha, inoltre, attivato un apposito servizio di consulenza, denominato « Sportello Amico », dedicato alla gestione di target specifici di utenza, caratterizzati da fragilità sociale ed economica, principalmente nell'ambito dell'area del recupero dei crediti contributivi o derivanti da prestazioni indebite.

In tale contesto, caratterizzato da una estrema varietà di modalità di interazione con l'Istituto e per venire incontro alle specifiche esigenze delle aziende, è stato, inoltre, già da tempo istituito un ulteriore servizio denominato « Comunicazione bidirezionale », disponibile per tutte le aziende e i loro intermediari istituzionali sul sito internet; tale servizio, teso a realizzare una modalità esclusiva e strutturata di comunicazione, garantisce l'immediatezza dei rapporti, la storicizzazione delle comunicazioni nonché la riduzione dei tempi di risposta e dell'impiego di risorse.

Con l'obiettivo di assicurare un costante e fondamentale dialogo con l'utenza, l'INPS ha messo a disposizione del cittadino e dell'azienda un'ulteriore modalità strutturata di interazione con tutte le Strutture dell'Istituto, rappresen-



tata dalla « consulenza su appuntamento »; tale procedura gestionale consente, infatti, di interagire direttamente con un funzionario esperto della specifica materia, al fine di risolvere problematiche di maggiore complessità.

Da quanto sopra rappresentato si evince chiaramente che l'Istituto ha ridisegnato il proprio sistema di *customer*

*care*, razionalizzando e reingegnerizzando il *front end* aziendale, anche nella considerazione che proprio il processo di telematizzazione dei servizi ha rafforzato nella cittadinanza l'esigenza di una presenza del funzionario INPS, in un contesto chiaramente riconoscibile e facilmente accessibile che garantisca accoglienza e tutoraggio.

## ALLEGATO 2

**5-00904 Velo: Problematiche connesse al ridimensionamento della sede INAIL di Piombino.****TESTO DELLA RISPOSTA**

Con l'interrogazione cui passo ora a rispondere, l'onorevole Velo richiama l'attenzione del Governo sull'asserito ridimensionamento della sede Inail di Piombino.

Al riguardo è opportuno ricordare, in via preliminare, che nell'ultimo triennio l'Inail, così come altre amministrazioni pubbliche, ha dovuto più volte rideterminare la propria dotazione organica in ossequio a specifiche disposizioni di legge finalizzate al contenimento dei costi del personale pubblico. Basti pensare, in particolare, alle leggi n. 25 del 2010, n. 148 del 2011 e da ultimo, alla n. 135 del 2012.

In particolare, in attuazione della legge n. 25 del 2010 l'Ente ha adottato la determinazione presidenziale n. 80 del 2010 con la quale ha rideterminato la propria dotazione organica per il biennio 2010/2012.

Successivamente la determinazione presidenziale n. 99/2012 ha dato attuazione alla citata legge n. 148 del 2011. Quest'ultima ha imposto alle Pubbliche amministrazioni un'ulteriore riduzione degli uffici dirigenziali di livello non generale e delle relative dotazioni organiche in misura non inferiore al 10 per cento di quelli risultanti a seguito dell'applicazione della citata legge n. 25 del 2010.

Infine, la legge n. 135 del 2012 ha impegnato l'Ente a proseguire nella razionalizzazione delle proprie strutture procedendo nella riduzione dei propri contingenti e mantenendo, nel contempo, invariati i livelli di servizio e la qualità delle prestazioni resi all'utenza.

Con specifico riferimento alla sede di Piombino, l'Istituto ha precisato che per la stessa è più opportuno parlare di riclassificazione da sede « tipo A » a « tipo B » piuttosto che di ridimensionamento.

Tale riclassificazione lungi dal pregiudicare l'efficienza nello svolgimento del servizio all'utenza, consentirà di allocare in maniera più razionale le risorse mediante una migliore organizzazione del lavoro.

Tale sede, infatti, continuerà a garantire, al proprio bacino di utenza (imprese e lavoratori infortunati) i servizi di competenza, salvaguardando in particolar modo quelli riferibili alle attività sanitarie e socio-educative.

Da ultimo l'Inail ha precisato che gli interventi volti all'attuazione del nuovo modello organizzativo verranno realizzati attraverso un percorso graduale e costantemente monitorato al fine di verificarne gli effetti e di intraprendere tempestivamente le eventuali iniziative correttive.