

VERBALE DI INCONTRO
Prima Fase di Raffreddamento e Conciliazione L. 146/90

Con riferimento alla procedura di raffreddamento ex L. 146/90 e ss.mm.ii. attivata in data 3 febbraio u.s. dalle OO.SS. SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM UIL, stante la convocazione dell'incontro di prima fase fissato per il giorno 18 febbraio 2025, le parti hanno convenuto di anticipare al giorno 14 febbraio 2025, h.14,30, il suddetto incontro.

Pertanto, in data odierna si sono riuniti in modalità da remoto, tramite videoconferenza:

- in rappresentanza di INPS Servizi S.p.A., la Dott.ssa Valeria Vittimberga, Direttore Generale di INPS;
- in rappresentanza delle Segreterie Nazionali delle Suddette Organizzazioni Sindacali, Natascia Treossi (SLC-CGIL), Pierpaolo Mischi (UILCOM UIL) e Fabrizio Morroni (FISTEL-CISL).

Nel corso della riunione, la Dott.ssa Valeria Vittimberga ha esposto i recenti sviluppi che hanno interessato la governance della Società INPS Servizi S.p.A. In particolare, il 10 febbraio 2025, la dott.ssa Gabriella Di Michele ed il dott. Fabrizio Ottavi hanno rassegnato le dimissioni dall'incarico di Consiglieri di Amministrazione della Società. Come previsto dello Statuto societario, venendo meno la maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione, è contestualmente cessato l'intero Consiglio di Amministrazione.

Ai sensi dell'articolo 2386, commi 4 e 5, del codice civile, il Collegio dei Sindaci ha, pertanto, assunto l'ordinaria amministrazione della Società ed ha convocato l'Assemblea per la nomina del nuovo Consiglio.

La seduta assembleare è stata fissata per il 26 febbraio in prima convocazione e per il successivo 27 febbraio in seconda convocazione.

È intendimento dell'Istituto procedere il più rapidamente possibile con la nomina del

nuovo Organo di amministrazione della Società, presumibilmente nel corso della seduta del proprio Consiglio di Amministrazione programmata per il 26 febbraio.

Allo stato attuale, la Società ha deliberato un Piano industriale che è risultato coerente con l'Atto di indirizzo formulato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto con deliberazione n. 134 del 4 dicembre 2024. L'Istituto ha richiesto solo alcune modifiche che la Società sta attualmente vagliando, nonostante la situazione contingente.

Pertanto -sempre nella seduta del 26 febbraio p.v. – il C.d.A. INPS potrebbe prenderne atto. A ciò seguirebbe solo il necessario passaggio formale di approvazione da parte del C.d.A. della Società.

Il Piano industriale presentato prevede 4 ambiti di intervento:

- A. Rafforzare il core business: fare leva sulla digitalizzazione per innovare e migliorare la qualità dei servizi attualmente erogati al cittadino attraverso le seguenti azioni:
 - A1. Digitalizzazione e innovazione dei servizi
 - A2. Qualità del servizio
 - A3. Soddisfazione dell'utente

- B. Sviluppare nuovi servizi: progettare e lanciare nuovi servizi innovativi per rispondere ai bisogni emergenti, ampliando l'offerta e valorizzando le opportunità dell'ecosistema
 - B1. Servizi di consulenza specializzati
 - B2. Dematerializzazione degli archivi cartacei
 - B3. Valorizzazione del patrimonio informativo

- C. Innovare la macchina operativa: innovare i modelli operativi attraverso soluzioni

tecnologiche avanzate, abilitando il cambiamento interno e il posizionamento strategico verso l'esterno

C1. Revisione delle modalità operative

C2. Sicurezza e protezione

C3. Modernizzazione delle piattaforme e sostenibilità tecnologica

D. Valorizzare il capitale umano: investire nelle competenze delle persone, valorizzando il capitale umano come fulcro per generare valore tangibile e migliorare i servizi offerti.

D1. Persone e competenze evolute

D2. Struttura organizzativa a supporto del cambiamento

D3. Cultura del cambiamento

Con riferimento al personale, il piano prevede l'appostamento di risorse per l'incremento delle ore lavorate, lo sviluppo di premialità e di percorsi professionalizzanti e l'adeguamento al CCNL

Con riferimento ai servizi, sono previste attività che impattano sia sul contact center che sui servizi ex SISPI.

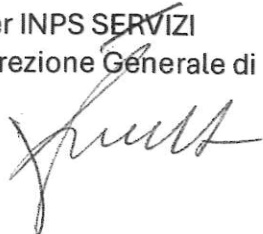
Alcuni servizi sono attivabili da subito (segnatamente servizi proattivi), altri nel breve periodo (controllo autocertificazioni) e altri da predisporre previa attivazione di percorsi formativi professionalizzanti (servizi ad alto valore aggiunto quale, ad es., il supporto alla compilazione isee e dematerializzazione -in relazione alla quale l'Istituto ha previsto una possibile attivazione della formazione già da marzo-aprile).

Con riferimento al miglioramento della qualità del servizio sono in corso ipotesi di modifica migliorativa del supporto IVR per la gestione delle chiamate.

Le Organizzazioni Sindacali, alla luce delle comunicazioni ricevute, hanno deciso di sospendere la procedura di raffreddamento, in attesa della nomina del nuovo CDA della società e della definizione del processo approvativo del Piano Industriale. Solo a valle

della definizione dei processi autorizzativi sarà possibile esprimere un giudizio complessivo sul Piano Industriale e, di conseguenza, decidere se e come procedere in merito allo stato di agitazione aperto il 3 febbraio c.a.

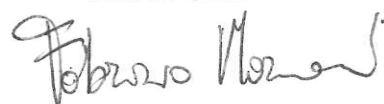
Per INPS SERVIZI
Direzione Generale di INPS



SLC CGIL



FISTEL CISL



UILCOM UIL

