



BENEFICI ASSISTENZIALI: LA SVOLTA TECNOLOGICA

Nel corso dell'ultimo confronto tecnico sui benefici assistenziali, tenutosi nel pomeriggio di ieri, l'Amministrazione ha presentato alle organizzazioni sindacali alcuni correttivi rispetto all'impianto originariamente illustrato.

In particolare, è stata operata **una riduzione di 165.000 euro sul capitolo delle borse di studio, destinando circa 100.000 euro di queste risorse ai sussidi straordinari e 65.000 euro ai contributi per le attività culturali.**

Una rimodulazione che, nelle intenzioni dell'Ente, **non altera la copertura complessiva** assicurata negli anni, né si discosta dal trend statistico dell'accesso registrato nel recente passato.

Sono stati inoltre riallocati **50.000 euro** in favore delle **spese odontoiatriche**, ambito riconducibile alla tutela della salute e per il quale, però, non è prevista la copertura da parte della polizza sanitaria, così da garantire un sostegno più adeguato ai bisogni manifestati. Lo stanziamento complessivo per questa voce di spesa sarà così pari a 2.750.000 euro.

L'attenzione **da noi sollecitata sul tema dell'Intelligenza Artificiale**, finalizzata a intercettare i diritti inespresi e a garantire la piena fruizione dei benefici anche a chi non è a conoscenza delle relative opportunità, **è stata, almeno in parte, accolta dall'Amministrazione**, che ha illustrato due principali linee di sviluppo.

- In primo luogo, è stata disposta la realizzazione di una **chatbot**, in grado di garantire un contatto quotidiano e un servizio di supporto continuativo alle lavoratrici e ai lavoratori interessati. Questo strumento, attivo h24, sorgerà da una **ricognizione e dalla conseguente riformulazione dei contenuti documentali**, per rendere gli stessi maggiormente fruibili e funzionali a uno strumento digitale flessibile e coerente. Il sistema è stato collaudato nei giorni scorsi, con **un indice di successo pari a circa il 96%**, e sarà rilasciato in produzione nei prossimi giorni.



- Il secondo filone riguarda invece lo **sviluppo di soluzioni informatiche orientate all'automazione dei processi di liquidazione dei benefici**, con l'obiettivo di rafforzare la capacità proattiva dell'Ente. Al momento non è possibile anticipare i bisogni dei dipendenti, in assenza degli elementi necessari alla loro profilazione (fermo restando il **prerequisito minimo del consenso esplicito degli interessati e del rispetto pieno della normativa vigente in materia di privacy**). È stato, però, avviato **un percorso dedicato alla digitalizzazione e automazione delle procedure di rimborso** delle spese assistenziali: da tale iter dovrebbe derivare anche la creazione di un hub, da estendere ai mutui e alle ulteriori prestazioni rivolte al personale interno.

Ricordiamo che attualmente sono solo quattro le risorse che gestiscono circa 18.000 pratiche l'anno e **l'introduzione dei nuovi strumenti consentirebbe una significativa riduzione dei tempi di liquidazione, alleggerendo il carico lavorativo.**

L'obiettivo dichiarato dall'Amministrazione, in coerenza col mandato che le avevamo consegnato al tavolo, è di **completare la progettualità nell'arco dei prossimi dodici mesi**. Un successo "*per davvero*".

Nel complesso, le informazioni fornite delineano un quadro parzialmente positivo, sicuramente orientato al miglioramento sia della gestione delle risorse economiche sia dell'accessibilità ai benefici assistenziali. Da qui la scelta della FP CGIL di firmare l'accordo.

Rimane aperta la spinosa questione politica che sempre **denunciamo: l'adeguatezza complessiva dei fondi**, sui quali servono risposte coerenti da parte dell'Istituto, per restituire ai lavoratori la centralità che meritano nel sistema INPS.

Roma, 12.11.2025

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo