

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Ammortizzatori Sociali
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 14-12-2022

Messaggio n. 4497

OGGETTO: Progetto "Trasparenza CIG". Estensione del servizio di *live chat* "INFO CIG" ai datori di lavoro e agli intermediari. Avvio della sperimentazione nella provincia di Milano

L'attuale contesto economico-finanziario ha comportato un imponente ricorso ai trattamenti di integrazione salariale da parte dei datori di lavoro, con conseguente afflusso di eccezionali volumi di istanze di accesso alle correlate prestazioni che interessano milioni di lavoratori.

Pertanto, è considerevolmente aumentata la richiesta da parte dei lavoratori di ricevere informazioni circa lo stato di lavorazione della domanda di integrazione salariale a pagamento diretto da parte dell'Istituto, presentata dal datore di lavoro, e di conoscere la tempistica di liquidazione della prestazione.

Il complesso delle attività che portano alla definizione di una domanda di integrazione salariale può comportare tempi di attesa variabili, in merito ai quali l'Istituto è tenuto a fornire ai lavoratori, che vivono una difficile situazione economica, informazioni chiare, precise e attendibili.

È fondamentale, quindi, l'esigenza di assicurare che l'intero processo di gestione e di definizione delle istanze di integrazione salariale avvenga in completa trasparenza, quale strumento atto a garantire il buon andamento e l'imparzialità dell'operato dell'Istituto. Il principio di trasparenza ha come alleato il *web*, capace di rendere l'informazione disponibile a un numero indefinito di soggetti, che possono fruirne in ogni momento da luoghi fisici diversi.

Per tali ragioni, è stato creato un canale *live* di contatto tra cittadino e Istituto, che si aggiunge

a quelli tradizionali, risultando tuttavia maggiormente connotato dalla facilità di utilizzo e dall'immediatezza del riscontro.

In particolare, nell'ambito delle attività del Progetto di innovazione digitale denominato "Trasparenza CIG", è stato ideato e realizzato un servizio di *live chat* denominato "INFO CIG", che consente ai lavoratori destinatari di prestazioni di integrazione salariale di fruire di un contatto interattivo con un consulente dell'Istituto, esperto di materia (*advisor*), per ricevere informazioni sullo stato di lavorazione della propria pratica e, in particolare, sulla tempistica di liquidazione della prestazione.

Inoltre, qualora a seguito del contatto via *chat* tra *advisor* e lavoratore emerga l'esigenza di comunicare alla Struttura territorialmente competente dati o informazioni che consentono di completare l'*iter* istruttorio della domanda d'interesse dell'utente che si è collegato a "INFO CIG", l'*advisor* inoltra la segnalazione tramite "Linea INPS", contribuendo alla risoluzione di problematiche inerenti alle pratiche in lavorazione.

La *chat live* è stata attivata in via sperimentale il 10 maggio 2021, inizialmente per gli utenti residenti a Roma e provincia, per poi essere progressivamente estesa anche agli utenti di Napoli, Milano, Torino, Bari e Palermo, e rispettive province e, infine, dal 31 gennaio 2022, ai lavoratori residenti in tutto il territorio nazionale.

A oggi il servizio "INFO CIG" ha evaso circa 38.000 richieste ed è stato contattato da 7.800 lavoratori. La media dei contatti è di 1.600 interazioni mensili con punte di circa 2.200 accessi. Il 95% dei casi è stato definito *on line*.

I predetti numeri attestano il gradimento mostrato dall'utenza nei confronti di "INFO CIG" soprattutto per la capacità che questo servizio ha di assicurare, in tempo reale, un'interazione facile e immediata con un consulente in grado di fornire immediatamente informazioni di dettaglio e non generiche sullo stato delle lavorazioni relative a domande di integrazione salariale di qualsiasi tipologia (CIGO, CIGS, AIS).

Tali funzionalità peculiari del servizio "INFO CIG" e i risultati finora raggiunti suggeriscono di estenderne la fruibilità anche ai datori di lavoro e agli intermediari che hanno presentato o intendono presentare una domanda di integrazione salariale.

Pertanto, a partire dal 15 dicembre 2022, anche **i datori di lavoro e gli intermediari** potranno accedere alla *chat live* dal *link* "INFO CIG" presente nella sezione contatti dell'area riservata del "Cassetto previdenziale del contribuente".

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle ore 18, viene al momento avviato soltanto per i datori di lavoro con sede legale a Milano e provincia, per le seguenti categorie di utenti: **titolare di azienda, rappresentante legale, consulente aziendale**.

Con successivo messaggio sarà data informazione dell'estensione del servizio ai datori di lavoro con sede legale sull'intero territorio nazionale, per le medesime categorie di utenti.

Per i lavoratori permangono le consuete modalità di accesso al servizio "INFO CIG" entrando, tramite le proprie credenziali (SPID almeno di II livello, CIE e CNS) in "[MyINPS](#)", l'area personale che permette di organizzare i contenuti di proprio interesse, rendendo più efficaci la navigazione, la comunicazione e la gestione *online* dei servizi. Dopo l'accesso a "**MyINPS**", occorre selezionare la sezione "Comunica con l'INPS" nel menu sulla sinistra, cliccare su "INFO CIG" e poi sul pulsante "Parla con un operatore".

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi