

SPORTELLI:

LA NECESSITA' DI UN INTERVENTO

Le generosissime aspettative ingenerate sul Reddito di Cittadinanza si stanno riversando – com'era facile immaginare - in termini negativi sugli sportelli dell'Inps, soprattutto nei territori con il maggior numero di domande presentate, con un afflusso di utenza più che triplicato rispetto a quello ordinario ed in gran parte dovuto ad importi determinati di gran lunga inferiori agli attesi 780,00 euro.

Questa nuova e prevedibile situazione rappresenta un ulteriore elemento di rischio e di stress per i dipendenti delle sedi territoriali, che dovranno affrontare la delusione e la rabbia di utenti che già vivono un forte disagio economico.

Al fine di prevenire inutili e pericolose diatribe agli sportelli, che mettono a rischio la sicurezza dei lavoratori in *front-office*, chiediamo all'Amministrazione di attivarsi rapidamente per ridurre al massimo la necessità dell'utente di recarsi presso le sedi Inps per avere spiegazioni sulla determinazione dell'importo riconosciuto o sulle motivazioni del rigetto dell'istanza. A tale scopo, basterebbe **integrare la comunicazione dell'importo, con l'illustrazione - in forma chiara e trasparente - dell'iter che ha portato alla determinazione dell'importo riconosciuto.**

Nel corso degli ultimi anni, lo sportello delle sedi Inps è diventato sempre di più il terminale di istanze crescenti dei bisogni della cittadinanza (dall'assistenza al sostegno al reddito alla previdenza), anche per effetto di norme che scaricano il loro peso sul personale dell'Istituto. Consapevoli di

questo rinnovato ruolo dell'attività di sportello, siamo stati i primi a chiedere con forza all'Istituto di strutturarla in modo efficace ed efficiente, attraverso misure economiche, organizzative e logistiche, anche con riferimento alla sicurezza di tutti i lavoratori impiegati.

In questa prospettiva, è giunto il momento che l'INPS affronti in modo chiaro e definito alcune attività che congestionano gli sportelli - quotidianamente e/o ciclicamente - con impiego consistente di personale sottratto alle attività di *back-office* e ricadute negative sulle attività di produzione delle sedi.

Visto che vanno tanto di moda le analisi costi-benefici, ci chiediamo ad es.: quanto costa avere personale impegnato quotidianamente nel rilascio dei pin? Quanto costa la duplicazione dei tanti pin erogati? E quanto costa il personale ciclicamente impegnato nel rilascio dei CUD e a quanto ammonta il reale risparmio ottenuto dalla non spedizione degli stessi? Si pensa di porre finalmente rimedio a tale situazione?

Attendiamo fiduciosi una risposta.

Roma, 2 maggio 2019

IL COORDINATORE NAZIONALE FP CGIL INPS
Matteo Ariano

FPCGIL INPS