



COORDINAMENTO NAZIONALE INPS

CIRCOLARE "FRONT END:

UNO SCHIAFFO AI LAVORATORI E

NESSUNA QUALITA' AGLI UTENTI

La pubblicazione della circolare 103/19, avvenuta pochi giorni fa nel bel mezzo della discussione di merito all'interno dell'organismo paritetico per l'innovazione, la dice lunga sulle reali intenzioni da parte dell'amministrazione di avviare un percorso di reale condivisione e confronto con le rappresentanze dei lavoratori.

Ma andiamo per gradi. Intanto siamo a dir poco sorpresi con riguardo alla tempistica, ovvero, ci chiediamo se a fronte dell'ennesima revisione del modello organizzativo, già annunciata, sia normale che si parta dalla rivisitazione del modello di servizio.

E così si va un po' a spanne, una circolare di qua ed una determina di là, senza una meta ed un obiettivo preciso da perseguire, senza una visione di prospettiva e d'insieme dell'Istituto.

È in questo quadro che incardiniamo le nostre valutazioni sulla circ. 103, un provvedimento "posticcio" che non affronta e non risolve i problemi. **Per la Cgil, per i lavoratori e per i cittadini, le criticità agli sportelli purtroppo esistono veramente, sono tangibili quotidianamente, e non hanno trovato soluzioni nelle circolari sin qui emanate, tanto meno nell'ultima, che, a nostro avviso, invece di migliorare la situazione, ha come unico effetto quello di determinare un aggravio di lavoro per il personale, con ulteriori ricadute negative anche sulle attività di back office.**

Come abbiamo già abbondantemente illustrato all'amministrazione negli incontri avuti, ma anche con osservazioni scritte, intendiamo ribadire con forza

che è solo affrontando seriamente ed in profondità le questioni che stanno in capo all'organizzazione dell'Istituto che si determineranno le condizioni per il miglioramento in termini di servizio reso e di gestione del front-end. Spiace invece dover registrare, ancora una volta, provvedimenti "spot" che non contemplan e non tengono in alcun modo le dinamiche che si verificano nei territori.

Evidenziamo, a titolo di esempio:

- **L'attuale chiusura degli sportelli prevista alle 12.30, di solito, si protrae a tal punto da sovrapporsi con l'inizio delle attività legate all'agenda appuntamenti;**

FPCGIL INPS

- **L'utenza arriva dopo aver già utilizzato tutti i molteplici e ridondanti canali telematici offerti dall'Istituto.**

È evidente come l'origine dei problemi risieda altrove e il front-end rappresenta solo il luogo dove la cittadinanza scarica, non di rado con rabbia e aggressività, la propria frustrazione, individuando nel malcapitato operatore il colpevole delle mancate o tardive risposte alle proprie istanze.

Ma nonostante il quadro complessivo rappresentato, nel corso degli incontri che si sono tenuti sulla circolare in parola, ci siamo assunti l'onere di rappresentare alcune tra le criticità palesi. Nel merito, tra le **nostre proposte**, realizzabili nell'immediato e rimaste inascoltate dall'amministrazione, quella di **costruire un percorso che puntasse alla riduzione dei canali di comunicazione e che si intervenisse in modo efficace sulla tempistica e qualità dei servizi anche attraverso il miglioramento delle procedure informatiche ed intervenendo sulla velocità delle reti.**

Non da ultimo, siamo molto preoccupati per il percorso del CCNI 2018 che, tra l'altro, contempla i primi segnali di attenzione nei confronti degli operatori che svolgono attività di sportello e di consulenza ed è bloccato da alcuni mesi per le certificazioni ministeriali.

Riteniamo che quanto rappresentato, alle **ricadute palesi sull'orario di lavoro del personale**, unitamente a situazioni logistiche spesso inadeguate, se non pericolose, sia dal punto di vista dell'accoglienza che per quello relativo alla sicurezza, costituiscano il fondamento per una **nostra azione incisiva di contrasto alla circolare 103.**

Mentre l'amministrazione metteva in scena un falso confronto noi, nell'interesse del personale e dei cittadini, eravamo pronti a dare il nostro contributo sul cuore vero dei problemi dell'Istituto per il benessere lavorativo del personale e per la qualità dei servizi alla cittadinanza. Lo abbiamo dichiarato agli incontri e lo ribadiremo, **non ci stiamo e con noi le lavoratrici e i lavoratori dell'Inps ad operazioni di "facciata" che non aggrediscono e non risolvono le vere ed annose problematiche che affliggono l'Istituto, e che hanno determinato nella cittadinanza la percezione dell'Inps quale ostacolo alla fruizione di un loro diritto.**

Attiveremo, per questo, tutte le iniziative a tutela del personale e per servizi efficaci ai cittadini.

Roma, 22 Luglio 2019

FP CGIL	FP CGIL
Antonella Trevisani	Matteo Ariano

FPCGIL INPS