



## COORDINAMENTO NAZIONALE INPS

### AGGREDIAMO LE DISFUNZIONI

Dopo l'ennesima aggressione a un collega presso un Ufficio relazioni con il Pubblico si chiede, di nuovo e con gran forza, l'avvio di un confronto con l'Amministrazione sui temi del front end e della sicurezza del personale sul posto di lavoro.

Siamo convinti che la soluzione a questo tipo di problemi debba essere che i nostri Uffici Relazioni con il Pubblico siano messi nella condizione di funzionare e funzionare bene e che vi sia un front office dotato di risorse adeguatamente formate e un back office liberato dalle attuali criticità (vera causa dell'aggressività) e in grado di supportare con prontezza il rapporto di interazione con l'utenza.

Siamo convinti che la soluzione, quindi, passi attraverso procedure che funzionino, razionalizzazione della multicanalità, semplificazione del linguaggio nella corrispondenza all'utenza, servizi on line facilmente fruibili, ottimizzazione della comunicazione sul sito istituzionale, ecc.

L'aumento delle aggressioni potrebbe essere collegato anche alle nuove incombenze assegnate in questi anni all'Istituto, tutte sul versante della protezione sociale. La mancata completa integrazione con Inpdap ed Enpals aggrava la situazione. Molto spesso, i cittadini che aggrediscono i nostri colleghi sfogano la loro rabbia provocata dall'incapacità delle Istituzioni di fare sistema fra loro.

È necessario che l'Istituto chieda la convocazione di apposite conferenze di servizi con gli altri soggetti coinvolti, per mettere a punto delle procedure che permettano di creare una rete, complessivamente in grado di dare le risposte ai bisogni della cittadinanza.

Siamo inoltre convinti che sia necessario dare ulteriore "peso" al prodotto "attività di comunicazione verso l'utenza" per renderlo adeguato rispetto alla mole di lavoro della Sede.

Questi i temi che vorremmo discutere con l'Amministrazione, perché se questi nodi non verranno sciolti ci sembra fuori luogo parlare di aperture pomeridiane e drammatico parlare di doppi vetri e "sacchi di sabbia" in quanto la soluzione non deve essere militarizzare i nostri Urp per "difenderci" dall'utenza come in guerra, ma dare un servizio di qualità alla cittadinanza.

Lo abbiamo ribadito solo due giorni fa: questa è una causa giusta e lunga 19 anni che deve essere affrontata.

Roma, 14 novembre 2019

FP CGIL	FP CGIL
Antonella Trevisani	Matteo Ariano