



COORDINAMENTO NAZIONALE INPS

UNA STORIA LUNGA 19 ANNI

Correva l'anno 2000 e l'uscita di una legge, la n. 150 del 7 giugno, sembrava aver fissato definitivamente l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di Uffici atti a favorire l'incontro e, quindi, lo scambio comunicativo tra PA ed utente.

Quella legge stabiliva un obbligo (non una mera facoltà) per ogni PA di dotarsi di Uffici Relazioni con il Pubblico che svolgessero sostanzialmente quattro macro-funzioni: porsi al servizio dell'utenza per garantire il diritto d'accesso di cui alla legge 241 del 1990; provvedere all'analisi dei bisogni del soggetto a cui sono erogati i servizi; formulare proposte dirette al miglioramento degli aspetti logistici ed organizzativi del rapporto con l'utenza e, infine, promuovere iniziative di comunicazione di pubblica utilità.

Tutto ciò in Inps non è mai avvenuto.

Quelle che fino a pochi anni fa venivano ancora definite "sportellerie" sono state trasformate in Uffici Relazioni con il Pubblico, senza nessun cambiamento sostanziale: i colleghi si avvicendano allo sportello senza adeguata formazione al rapporto con l'utenza e cercano di tamponare l'assalto che giornalmente viene fatto ad un Istituto sempre più oberato di competenze e obblighi normativi più disparati.

In questi Uffici non c'è tempo per formulare proposte, raccogliere fabbisogni o promuovere iniziative.

In questi Uffici si cerca ogni giorno di fornire le dovute risposte ad un'utenza sempre più esigente combattendo con applicativi che spesso non funzionano, con la presenza di personale numericamente esiguo, demotivato e non formato, con responsabili spesso soli che svolgono funzioni di mediazione, supporto psicologico ed ogni altra funzione necessaria al fine di riuscire a placare quell'utenza che, priva di risposte, diviene ogni giorno più aggressiva.

Le risposte che l'Amministrazione intende fornire, in questo contesto, ci sembrano insufficienti e disorganiche.

Come FP CGIL abbiamo chiesto più volte all'Amministrazione di avviare un confronto su questi temi, abbiamo manifestato lo scorso 24 settembre sotto la Direzione Generale per chiedere il ritiro della Circolare 103 e la garanzia di svolgere il proprio lavoro in sicurezza, abbiamo più volte segnalato le carenze - anche strutturali - di questi Uffici.

Come FP CGIL, diamo il nostro sostegno ai responsabili URP dell'Inps che in queste ore hanno spontaneamente chiesto il loro apporto alle organizzazioni sindacali, per riuscire a conquistare il loro giusto ruolo nell'Istituto.

Ci siamo, c'eravamo già e ci saremo ancora per perorare una causa giusta e lunga 19 anni.

Roma, 12 novembre 2019

FP CGIL
Antonella Trevisani

FP CGIL
Matteo Ariano