



Al Presidente dell'INPS

**Prof. Pasquale Tridico**

Al Direttore Generale

**Dott.ssa Gabriella Di Michele**

Al Direttore Centrale Risorse Umane

**Dott.ssa Maria Grazia Sampietro**

*per il tramite del* Dott. Aldo Falzone

**Dirigente Area Relazioni Sindacali**

Oggetto: riconoscimento maggiorazione oraria front-office

Il CCNI 2018, sottoscritto in via definitiva lo scorso 22 ottobre, ha riconosciuto, con estensione successiva anche al personale non inquadrato nel profilo amministrativo, previsione confermata, da ultimo, nell'ipotesi di CCNI 2019 sottoscritta il 30 aprile u.s., una maggiorazione oraria del 20% della retribuzione al personale impegnato nell'attività di front-office.

In virtù del mutamento in questa fase della modalità di relazione con l'utenza, da una modalità fisica ad una modalità remota, un cambiamento imposto dall'emergenza epidemiologica del COVID-19 a tutela della salute e dell'incolumità non solo dei colleghi, ma anche dell'utenza che quotidianamente si riversa sugli sportelli dell'INPS, dallo scorso mese di marzo è stato necessario organizzare nelle sedi territoriali dell'Istituto un servizio di front-office telefonico strutturato, sulla base degli indirizzi operativi della D.C. Organizzazione e Comunicazione, in analogia con il progetto di front-end di sede all'epoca in corso di estensione a tutte le strutture nazionali. Il servizio di front-office telefonico, organizzato in alcune sedi su unico livello con i colleghi che si alternano con turnazione alla risposta al numero unico provinciale, oppure in altre sedi strutturato su due livelli, con un'accoglienza di primo livello, rappresentata dal call center provinciale, ed un secondo livello costituito dalla "sportelleria telefonica" presidiata dai colleghi, copre quotidianamente il rapporto con l'utenza dalle 8.30 alle 16.30: ciò avviene o con l'utilizzo del computer portatile fornito dall'Istituto oppure con deviazione delle chiamate dal numero unico provinciale sull'apparto telefonico privato.

È di tutta evidenza che la modalità di erogazione del servizio e l'intensità dello stesso sono tali da renderlo equiparabile al servizio di front-office fisico se non addirittura da configurarlo come più gravoso in ragione della enorme pressione sopportata e della difficoltà di accesso alle banche dati da remoto, accesso necessario per erogare un'adeguata e completa informazione e consulenza agli utenti.

Alla luce delle considerazioni esposte, nelle more della definizione di un accordo che disciplini compiutamente il lavoro agile durante tutto il periodo emergenziale, le scriventi organizzazioni sindacali **chiedono che l'Amministrazione riconosca la maggiorazione oraria prevista per il front-office tradizionale anche al front-office telefonico** non perché costituisca un premio, ma semplicemente perché **rappresenta il riconoscimento per un lavoro gravoso portato avanti dai colleghi in questi mesi**. Come ci ha scritto un collega *"non sono abituato a dire che a chi lavora spetta un premio, a me piace invece pensare che a chi lavora spetti il giusto, i premi li raccogliamo e li conserviamo soltanto nel nostro intimo sentimento che ci porta a dire: ho fatto il mio dovere e ne sono orgoglioso"*.

In attesa di un riscontro si porgono cordiali saluti.

Roma, 22 maggio 2020

FP CGIL Matteo ARIANO Antonella TREVISANI	CISL FP Paolo SCILINGUO	UIL PA Sergio CERVO	CONFINTESA/FP Francesco VIOLA	CONFSAL-UNSA CIARALDI PEPPEZZI
--	-------------------------------	------------------------	----------------------------------	--------------------------------------