



## **MESSAGGIO HERMES N. 2810 SUI SERVIZI INFORMATIVI DI PRIMO LIVELLO: SERVE PIÙ CORAGGIO!**

La pubblicazione del messaggio Hermes n. 2810, recante ulteriori istruzioni operative dell'Amministrazione sui servizi informativi di primo livello, con l'indicazione dell'entrata a regime, a decorrere da oggi 16 luglio, della **funzionalità** che contempla la doppia modalità di erogazione del servizio, ricontatto telefonico oppure in presenza, **unita all'inibizione** della possibilità di effettuare la prenotazione per la giornata corrente su qualsiasi sportello, in modo da evitare che l'accesso alle sedi sia deciso dall'utente all'ultimo minuto "in zona Cesarini", **rappresenta un primo passo** verso quella nuova modalità di relazione da remoto con il pubblico che andiamo sostenendo da tempo, assieme all'esigenza di **razionalizzare i canali di comunicazione dell'INPS**. Occorre, peraltro, anche allineare il servizio di prenotazione a modalità più moderne, non essendo pensabile, ad esempio, una prenotazione anche in orari notturni. E' necessario, dunque, stabilire delle fasce orarie entro cui poter prenotare i servizi.

Ricorrere alla modalità di relazione con l'utenza in presenza fisica dovrebbe rappresentare l'*extrema ratio* rispetto ad un modello di rapporto con il pubblico teso a sviluppare tutte le opportunità che la tecnologia offre - soprattutto in un contesto che permane di emergenza sanitaria.

Alla luce di tali considerazioni, **ci risulta incomprensibile** la decisione della direzione generale **di bloccare l'avvio della sperimentazione** sulla DCM Napoli e su Rovigo di una nuova modalità di interazione da remoto con il cittadino, **interazione realizzata attraverso videochiamata**, che sarebbe dovuta partire ieri 15 luglio e che avrebbe rappresentato, a nostro avviso, un'occasione di innovazione nei rapporti tra la pubblica amministrazione ed il cittadino, tema oggetto di grande attualità e focalizzato ripetutamente dal legislatore negli interventi normativi di questi mesi. Facciamo fatica a comprendere le ragioni di questa decisione "schizofrenica" che non va nella direzione da noi auspicata di alleggerire la modalità di interazione fisica tra l'Istituto e la sua utenza agli sportelli delle sedi. **La nostra richiesta**, già espressa al tavolo e che ribadiamo, **è di ampliare il numero delle sedi coinvolte** (almeno una per Regione), così da dare il segno di una concreta volontà di cambiamento nell'approccio.

Sull'argomento, così come su altri temi da noi sollevati nel corso degli ultimi incontri con l'Amministrazione - dalla multicanalità alla fruibilità del sito internet a molti altri -, **vogliamo confrontarci**, così come abbiamo già chiesto, registrando la disponibilità del Presidente e della Vicepresidente dell'INPS, **con l'intero CdA** al quale rinnoviamo la richiesta di calendarizzare **in tempi brevi, prima della pausa estiva**, un primo momento di confronto, dopo tre mesi dal suo insediamento.

Roma, 16 luglio 2020

FP CGIL Matteo Ariano Antonella Trevisani	CISL FP Paolo Scilinguo	CONFINTESA/FP Francesco Viola	CONFISAL-UNSA Piergiuseppe Ciaraldi Sergio Peppetti
---	----------------------------	----------------------------------	---