



Ai componenti del CdA

Alla Direttrice Generale

Al DC Organizzazione e Comunicazione

Alla DC Risorse Umane

### **OGGETTO: REASSESSMENT DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO – OSSERVAZIONI**

A seguito della riunione dell'organismo paritetico per l'innovazione, le scriventi sigle ritengono necessario e opportuno trasmettere le proprie osservazioni.

Ferme restando la nostra forte contrarietà all'avvio di una sperimentazione nel momento attuale, si ritiene di porre una serie di questioni di merito, riguardo a quanto proposto.

Anzitutto, si ritiene che la nuova struttura che verrà a crearsi andrà a impattare fortemente sull'organizzazione già esistente, in particolare nelle sedi provinciali, dovendo assorbire la gran parte del lavoro dei dipendenti della struttura, con probabili ripercussioni negative sui carichi di lavoro affidati ad ognuno, che non sappiamo come si intendano affrontare, con inevitabili ricadute sulle attività lavorative quindi sui servizi alla cittadinanza. Inoltre, se questo modello - come pare - verrà esteso anche alle Agenzie complesse, le criticità potranno aumentare sia in termini di carichi di lavoro che di risorse umane effettivamente disponibili. Ricordiamo che i gruppi di lavoro sui prodotti Covid ancora oggi vengono implementati con ulteriore nuovo personale sia nel territorio che in Direzione Generale.

L'idea di una maggiore trasversalità fra i processi lavorativi può apparire interessante nell'ottica di rendere più celere la risposta ai bisogni della cittadinanza ma, allo stato attuale, non ci risulta che l'Istituto sia dotato dell'infrastruttura tecnologica tale da garantire una osmosi fra i diversi applicativi in uso, elemento propedeutico e imprescindibile se davvero si vuole realizzare nel concreto questa innovazione. Diventa, quindi, essenziale lavorare anzitutto sull'innovazione tecnologica, per adeguarla al cambiamento e successivamente procedere alle modifiche organizzative.

Venendo poi ai rapporti con l'utenza, allo stato attuale, ci sembra che l'Istituto sia ancora eccessivamente focalizzato solo sul servizio di primo livello, quale momento di risposta ai bisogni, mentre appare importante avviare una riflessione su come diversificare le modalità di

interazione con la cittadinanza. Nel contesto attuale, ad esempio, può essere molto utile intensificare il ricorso a modalità di interazione da remoto e puntare sull'attività di consulenza, la cui efficacia è testimoniata dal fatto che l'utenza spesso non torna più in sede, proprio perché le sono già state risolte le questioni poste.

Ulteriore criticità di non poco conto è rappresentata dall'intervento sulle Posizioni Organizzative, con novità anche professionali di cui non sono noti né definiti gli ambiti e che si pone in conflitto con la dichiarazione congiunta n. 1, del CCNI 2019 delle Aree, nella quale ci si impegnava a *"rivisitare, nell'ambito del CCNI 2020, tutto il sistema indennitario correlato [...] al diverso livello di responsabilità di posizioni organizzative"*. L'aver prefigurato la modifica delle Posizioni Organizzative nelle Direzioni Provinciali ed Agenzie Complesse rappresenta, invece, una fuga in avanti che rischia di vincolare a monte la contrattazione integrativa.

Roma, 14 ottobre 2020

FP CGIL Matteo Ariano Antonella Trevisani Fabrizio Ottavi	CISL FP Paolo Scilinguo	CONFSAI-UNSA Francesco Viola Piergiuseppe Ciaraldi	FIALP/CISAL Donato Genchi	CIDA Lucio Paladino
--	----------------------------	--	------------------------------	------------------------