



TUTTO VA BENE MADAMA LA MARCHESA!

Tutto procede per il meglio e la rivisitazione del modello di servizio, oggetto di sperimentazione nelle sedi di Livorno, Caserta e Cosenza, rappresenta un'innovazione necessaria che incontra il consenso del personale delle strutture coinvolte (sic!). Se si può riassumere in sintesi quanto affermato dall'Amministrazione, nel corso della riunione dell'Organismo paritetico per l'innovazione lo scorso 13 aprile in tema di *reassessment* del modello di servizio (l'ordine del giorno recitava **"Andamento sperimentazione reassessment organizzativo e riflessi sul sistema indennitario"**), non esiste formula migliore del titolo di questo comunicato espressivo di una pervicace volontà dei Vertici dell'Istituto e della sua Tecnostruttura di portare avanti l'ennesima "riorganizzazione" dell'INPS (siamo alla sesta in tredici anni: **neppure i Governi del Paese hanno una vita così breve!**) in barba alle evidenti distonie che tale modello sta creando nelle sedi sperimentali coinvolte.

Andiamo per gradi.

Un'ora prima dell'inizio della riunione, a dispetto di un corretto sistema di relazioni sindacali che avrebbe imposto una tempistica tale da consentirci una lettura approfondita ed un confronto con i colleghi delle sedi coinvolte, viene trasmesso alle organizzazioni sindacali un documento dal titolo **"Sperimentazione reassessment organizzativo"** nel quale l'Amministrazione opera una sorta di descrizione sull'andamento della sperimentazione del nuovo modello di servizio avviata lo scorso 1° dicembre. Dalla lettura del testo emergono solo valutazioni positive, del tipo **"il periodo di sperimentazione è stato caratterizzato da numerose iniziative di coinvolgimento del personale ..."** oppure **"l'applicazione del modello nell'ambito delle prestazioni e dei servizi individuali non ha presentato particolari problemi, evidenziando, invece, con immediatezza alcuni punti di forza legati al presidio unitario dei servizi di base per i segmenti di utenza più deboli"**, che dipingono un quadro completamente differente da come ci viene descritto, al contrario dai colleghi delle sedi coinvolte che vivono quotidianamente sulla loro pelle gli effetti della sperimentazione in atto.

E qui **veniamo alle dolenti note**, di cui, naturalmente, non troviamo alcuna traccia nella descrizione dell'Amministrazione, che abbiamo raccolto confrontandoci con il personale delle strutture coinvolte e che andiamo rapidamente a rappresentare nonostante qualcuno, evidentemente distratto dalle citazioni musicali, scriva di *"un clima di generale acquiescenza e plauso"*:

- Il Nucleo base di servizi standard (NBSS) al quale è affidata, tra i diversi compiti, la gestione dell'informazione di primo livello non riesce a far fronte alla mole di richieste provenienti dall'utenza ed è costretto ad utilizzare personale incardinato in altri moduli organizzativi che conseguentemente viene distolto dall'attività della propria linea prodotto-servizio in barba a quel principio di "riduzione della dispersione operativa" indicato nel messaggio Hermes n.4124/2020 che ha avviato la sperimentazione;
- Le Linee prodotto-servizio collocate fuori dal contenitore del NBSS, con la dissociazione tra gestione della sportelleria in capo al NBSS e parte operativa per le materie di loro competenza, si trovano a dover gestire, attraverso le LineeInps attivate dallo sportello, problematiche non gestite in prima battuta dal loro personale;
- Il servizio **Scrivi alla Sede**, non è operativo in tutte le sedi e non prevede una canalizzazione con campi obbligati per uno smistamento automatico delle comunicazioni, inoltre con la sostituzione di tutte le caselle istituzionali non si è previsto nulla per la comunicazione interna tra uffici (ancora una volta "cliente interno" questo sconosciuto), ma anche per l'area aziende;

- Conseguenza dei precedenti punti è la proliferazione delle LineeInps attivate allo sportello con conseguente ingolfamento dell'attività delle Linee prodotto-servizio collocate fuori dal contenitore del NBSS;
- La dissociazione tra gestione della prima liquidazione, in capo al NBSS, e le anomalie, in capo alla Linea prodotto-servizio "*Attività successive al primo pagamento*" collocata fuori dal contenitore del NBSS, ha fatto venir meno quella gestione unitaria del processo frammentandolo e generando la dispersione di professionalità (come ci ha scritto un collega "*le attività successive al primo pagamento sono diventate il refugium peccatorum di ogni servizio in quanto almeno il 90% delle informazioni attengono a situazioni successive ai primi pagamenti ossia riliquidazioni, ricostituzioni, naspi ricalcolo, indebiti, pignoramenti. Invalidità civile ed altro una sorta di mini-INPS dentro l'INPS*");
- L'assegnazione del personale con percentuale tra le linee prodotto-servizio e tra queste ed il NBSS ha determinato un **aumento del carico di lavoro personale** con connesso aumento dello **stress lavorativo**;
- **È mancata**, dalla rappresentazione che ci hanno fatto i colleghi, **un'adeguata attività di formazione di tutto il personale coinvolto**, una formazione che l'adozione, sia pure in via sperimentale, del nuovo modello di servizio, dagli effetti così "impattanti" sul lavoro quotidiano dei colleghi, avrebbe imposto. Ciò dimostra ancora una volta, se ce ne fosse bisogno, la bontà della critica metodologica che rivolgemmo all'Amministrazione, alla vigilia della pubblicazione del Messaggio Hermes n. 4124 del 5 novembre 2020, sulla inopportunità di sperimentare il reassessment del modello di servizio in un contesto nel quale, causa Covid-19, non vi è la disponibilità operativa a pieno regime di tutto il personale dell'Istituto;
- **E' mancato, così, il fondamentale coinvolgimento** dei lavoratori che mortificati nella loro professionalità e senso di appartenenza alla missione dell'Istituto sono stati privati di qualsiasi motivazione fondamentale nei processi di cambiamento.
- **Percezione** di un modello di servizio frutto non di una condivisione e di una partecipazione dal basso, ma di una rivisitazione "calata dall'alto" come inconsapevolmente ammette la stessa relazione del 13 aprile quando afferma che "**... il modello teorico, definito nella determinazione presidenziale n.171/2018, è stato calato nella realtà operativa delle sedi ...**".

Quanto alla figura del "collaboratore alla gestione operativa", figura rappresentata dai colleghi che nel nuovo modello di servizio risultano essere perdenti LPS/UO, la relazione, sembrerebbe prefigurare la loro conservazione anche nella fase a regime.

Infine è stata preannunciata, ma questa è **materia di contrattazione integrativa** e non di mera interlocuzione in sede di Organismo paritetico per l'innovazione, la volontà di rivedere il sistema indennitario delle posizioni organizzative in ragione della complessità e dei livelli di responsabilità connessi ai moduli organizzativi presidiati.

Ecco per noi il documento descrittivo presentato dall'Amministrazione oltre ad essere in pieno contrasto con quanto vivono i lavoratori delle Sedi sperimentali non fornisce alcun dato oggettivo sull'andamento della sperimentazione.

Noi **chiediamo dati e non parole**, e vogliamo capire anche come questa nuova riorganizzazione risolva la criticità che viviamo da ormai quasi un decennio, **l'Integrazione degli Enti soppressi INPDAP ed ENPALS**.

Roma, 20 aprile 2021

| | | | |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------------|
| FP CGIL Matteo Ariano Antonella Trevisani | CISL FP Paolo Scilinguo | UIL PA Sergio Cervo | CONFSA/UNSA Francesco Viola |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------------|