



## **FRONT-END: LE BUGIE VENGONO A GALLA!**

Le scriventi organizzazioni sindacali **hanno avuto modo già in diverse occasioni, sia verbalmente**, al tavolo nazionale di confronto/contrattazione e nel corso delle partecipate assemblee delle ultime settimane (quella di venerdì scorso ha fatto registrare picchi di 3.500 adesioni tra piattaforma Cisco Webex, satura già alle 9.00 di mattina, e canali Facebook attivati all'ultimo minuto per dare modo a centinaia di colleghi di partecipare ad un confronto che ha smentito molti luoghi comuni sostenuti da un'amministrazione che ha cercato di ostacolare fino alla sera prima la partecipazione del personale accampando esigenze organizzative smentite poi dalle sedi vuote), **sia attraverso una serie di comunicati** pubblicati all'indomani della presentazione della bozza di messaggio Hermes relativo all'organizzazione dei servizi di front-end, **di criticare non solo l'apertura senza prenotazione** dell'ex sportello veloce, oggi definito servizio di prima accoglienza ed orientamento, **ma anche l'approccio dei vertici Inps e della tecnostruttura** in ordine ai contenuti della circolare n.134 sulla riorganizzazione delle sedi (parliamo della circolare il cui allegato "4", quello sul taglio delle posizioni organizzative nelle sedi territoriali, è stato tenuto nascosto alle organizzazioni sindacali fino al momento della sua formale pubblicazione alla faccia di quella "sincerità" di cui si fa menzione, nel quadro dei valori di riferimento, nel cosiddetto *Change Management*).

I due temi, circolare n.134/2021 e riorganizzazione dei servizi di front-end, unitamente a quello della vigilanza ispettiva, sono stati all'ordine del giorno della mobilitazione messa in campo dal 27 settembre e saranno oggetto di uno specifico confronto con gli Organi dell'Istituto ai quali abbiamo già chiesto una convocazione a ciò dedicata (ad oggi solo il CIV ha riscontrato la nostra richiesta, mentre registriamo, di fatto, il silenzio del CdA e del Direttore generale) per rappresentare il forte disagio manifestato da tutto il personale.

Ritornando al tema della riorganizzazione del front-end, una delle tesi sostenute dall'amministrazione, da ultimo nel corso della famosa riunione "mordi e fuggi" dello scorso 12 ottobre, a sostegno della bontà del relativo messaggio Hermes n.3354/2021 sarebbe, se abbiamo ben compreso le affermazioni della tecnostruttura, l'incapacità del sistema attuale, centrato sulle prenotazioni degli slot, di dare risposta alla domanda di prestazioni dell'utenza con il risultato che la saturazione degli slot si tradurrebbe in una sorta di denegato servizio nel breve

termine: da qui la decisione dell'amministrazione di abbassare a 10 minuti la tempistica degli slot.

Non fidandoci dell'amministrazione, non abbiamo *"quella percezione di fiducia che il personale dipendente avverte nei confronti dell'Istituto"* com'è scritto nella relazione "Programma sulla gestione del cambiamento nell'Istituto", abbiamo provato, muniti di Spid e di buona volontà, nei giorni scorsi a prenotare su Roma, una realtà che per complessità non è da meno rispetto alle altre aree geografiche del Paese, uno slot con ricontatto telefonico ed abbiamo scoperto la disponibilità di slot **a sette giorni** su varie linee di prodotto servizio, dalle pensioni agli ammortizzatori sociali, **smettendo con ciò quanto ci era stato detto circa la saturazione** degli spazi temporali di interlocuzione sedi/utenza, tesi citata in più occasioni a sostegno della riorganizzazione del front-end.

Quanto abbiamo potuto verificare per esperienza diretta dimostra la cecità di **un'amministrazione che**, anziché valorizzare e massimizzare quanto di buono ha generato la gestione dell'emergenza pandemica, ossia la relazione in remoto con l'utenza e la gestione governata dei flussi di utenti nelle sedi dell'Istituto, **vuole mostrarsi** agli occhi del decisore politico del momento **"più realista del re"** con buona pace del decantato, a parole, benessere del suo personale!

Roma, 19 ottobre 2021

FP CGIL Matteo Ariano Antonella Trevisani	CISL FP Paolo Scilinguo	UIL PA Sergio Cervo
---	----------------------------	------------------------