



CHIUSI PER GUASTO?

Negli ultimi mesi, in numerose sedi INPS su tutto il territorio nazionale, si registra un crescente e preoccupante stato di disagio operativo. **Procedure rallentate, sistemi instabili e continui malfunzionamenti stanno compromettendo la qualità del servizio** offerto ai cittadini e, allo stesso tempo, è in evidente crescita la frustrazione tra il personale addetto al front-end, costretto quotidianamente a gestire ritardi e disservizi non dipendenti dalla propria volontà.

Questa **situazione stride profondamente con l'obiettivo dichiarato dell'Istituto: creare valore pubblico.**

Come può l'INPS ambire a essere un punto di riferimento per efficienza, trasparenza e innovazione se il *modus operandi* quotidiano è appesantito da processi lenti, procedure bloccate e applicativi non all'altezza delle necessità reali?

La contraddizione è evidente: mentre parliamo di modernizzazione e di supporto alla collettività, ciò che accade nelle sedi racconta **una storia diversa, fatta di stress correlato al lavoro, di cittadini insofferenti alle attese e di un'immagine dell'Ente che rischia di risultare compromessa.**

È necessario ribadire con forza che il problema non può essere scaricato sui lavoratori dell'Istituto, sull'ultimo anello della catena: **i colleghi che curano l'informatica ogni giorno dimostrano straordinaria professionalità**, senso di responsabilità e totale dedizione.

Le difficoltà affondano invece le radici in scelte, ritardi e mancanze imputabili esclusivamente all'Amministrazione, alla quale spetta assumere la responsabilità della situazione attuale e intervenire con urgenza.

Serve un'operazione trasparenza per capire cosa può essere riparato e cosa deve essere ripensato. Per garantire servizi adeguati, tutelare il benessere dei lavoratori e restituire credibilità all'Ente, è indispensabile un intervento strutturale, tempestivo e deciso.



E se il problema sta nella carenza di risorse, la soluzione è a portata di mano: basta riprendere le domande di quanti, tra i colleghi, ambivano al cambio di famiglia professionale, per rafforzare la dotazione organica dell'informatica in una fase con ogni evidenza emergenziale.

O si procede in questa direzione, o il rischio è che ci sia un cartello ideale a campeggiare sulle porte delle nostre sedi: **“Chiusi per guasto”**.

Roma, 11.11.2025

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo