



SPORTELLI INPS: GUARDIAMOCI ALLO SPECCHIO

Pare ci sia una nuova disciplina olimpica: lo *snobismo istituzionale verso il front-office*. Nonostante gli sportelli siano il primo presidio dello Stato sociale, la porta d'accesso ai diritti, la valvola di sicurezza quando digitale e contact center implodono... sorpresa! Per l'Amministrazione si tratta di una piacevole attività *accessoria*, buona per chi non ha altro da fare.

La narrazione che ci viene propinata è sempre affascinante.

- Responsabilità enormi?
- Conoscenze trasversali?
- Contatto diretto con un'utenza sempre più complessa?
- Esposizione a pressioni e conflittualità?
- Reputazione dell'Ente sulle spalle del personale?

Che meraviglia, direte. Ci sarà un riconoscimento adeguato! Sì: il **5% in più sull'anno passato**. Una cifra talmente simbolica che potrebbe risultare offensiva persino come mancia.

Sembra quasi che rispondere ai cittadini, gestire le emergenze, spiegare normative in continua mutazione e mantenere calma e professionalità mentre l'utente urla perché non gli arriva il pagamento sia un passatempo tra un sudoku e una pausa caffè.

Del resto, dietro a ogni sportello c'è sempre qualcuno che pensa: "che ci vuole, sono solo utenti". Ecco la verità che nessuno ama dire: **quando un servizio fallisce, la colpa non la si dà al software, al portale o a procedure cervelotiche. La colpa ricade sempre su chi sta lì, in prima linea.** Per chi siede al tavolo di contrattazione il rapporto con l'utenza è la Serie B, ma i ritmi richiesti sono quasi da Champions League. Avevano promesso il regno di Bengodi e alla fine è arrivato il piatto, senza più neppure le lenticchie.



Per questa ragione chiediamo con il sorriso di chi ha finito la pazienza:

1. Un'indennità dignitosa, non il gettone della pesca di beneficenza.
2. Il riconoscimento del ruolo strategico del front-end, che piaccia o meno.
3. Il riconoscimento immediato della maggiorazione per chi serve l'utenza da remoto, rompendo pregiudiziali anacronistiche e utili solo a fare economia sulla pelle di chi sta in trincea.
4. Il superamento culturale della convinzione che il contatto con il cittadino sia un compito semplice. È esattamente il contrario.

Il tempo dei complimenti a denti stretti è finito.

Se lo sportello è l'immagine dell'INPS, allora che l'INPS inizi a guardarsi allo specchio.

Roma, 03.11.2025

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo