



SPORTELLI E BLOCCA CARRIERE: LE CONSULENZE IGNORATE

Mentre si discute di web-meeting e viene convocato l'OPI sul punto – dimenticando che la sperimentazione è attiva da molto tempo in diverse sedi e che **alcune organizzazioni si sono accorte del problema solo quando questo ha investito le Direzioni di Coordinamento Metropolitano** – c'è un'altra discriminazione che colpisce chi fornisce supporto all'utenza: è quella che riguarda le **consulenze specialistiche**.

Mettiamola giù semplice. **Un'ora di sportello al front-end dà diritto alla fruizione della maggiorazione prevista per il servizio**, identificata in *paperless* col giustificativo MFOF.

Lo stesso trattamento non si registra per la consulenza specialistica, laddove l'agenda interna si articola in appuntamenti da venti minuti che dovrebbero creare valore aggiunto.

L'idea dell'Istituto, che noi in realtà abbiamo sempre messo in discussione, è che nell'erogazione del servizio il primo sportello serva esclusivamente ad avere informazioni generiche, con l'appuntamento riservato alle problematiche più complesse e articolate.

Ora, posto che **chi varca la soglia di una sede fatica a riconoscere la distinzione di livelli**, ivi considerato che l'interlocutore è spesso lo stesso, **il quadro tracciato mal si concilia con un trattamento peggiorativo per chi ha il compito di approfondire le pratiche più complesse**.



Ripetiamo ancora una volta a chiare lettere: **non esiste una consulenza di serie A e una consulenza di serie B all'interno di questo ente.**

E anche su questo punto, che ritenevamo banale e condiviso, **il Blocca-Carriere purtroppo dispiega i suoi effetti, non rispondendo o restringendo il campo di applicazione della maggiorazione.**

Nel CCNI del 2024, infatti, l'indennità era riconosciuta per l'attività di presidio nella gestione del front-office (frase secca); col Blocca-Carriere, firmato da una sola sedicente organizzazione nel 2025, si specifica che l'indennità è sì erogata, ma in considerazione del disagio e del rischio insito nello svolgimento dell'attività di sportello in presenza.

Dunque, mentre l'Amministrazione investe sullo sportello digitale, il sindacato firmatario che fa? Dice che lo sportello da remoto non ha diritto a un pari riconoscimento economico. Addio maggiorazione per chi mette la faccia online, a meno che l'Amministrazione non conceda benevolmente la grazia in virtù di una dichiarazione congiunta.

Perdipiù nessuna apertura su una discriminante che INPS adotta da troppo tempo e contro ogni logica.

La maggiorazione dovrebbe essere erogata in considerazione del rischio insito nello svolgimento dell'attività di sportello e dell'assunzione di responsabilità legata alla rappresentanza pubblica dell'Istituto: se c'è un furto dell'immagine via webcam o se c'è un tentativo di aggressione, l'Istituto non può e non deve fare differenze.

Roma, 19.02.2026

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo