



WEB-MEETING: STRAPPI E COLPI DI SONNO

Lo scorso 1° luglio in alcune sedi è stata avviata una fase di sperimentazione del servizio di sportello INPS tramite web-meeting, con l'obiettivo dichiarato di ampliare e rendere più accessibile la consulenza all'utenza attraverso video-call da remoto.

Pur comprendendo la volontà dell'Amministrazione di investire in nuovi strumenti, la FP CGIL ha da subito posto tre questioni dirimenti, tutt'altro che secondarie:

- **la tutela della privacy e dell'immagine degli operatori;**
- **l'impatto sull'organizzazione** degli sportelli in presenza;
- **il corretto riconoscimento economico del front-end** svolto da remoto.

In assenza di risposte, e in beata solitudine tra le organizzazioni sindacali, abbiamo chiesto all'Amministrazione garanzie prima di qualsiasi ulteriore implementazione del processo.

Il 27 giugno, mentre altri facevano gli sciamani sulla formazione, siamo tornati sul tema, ribadendo **la necessità di misure concrete a tutela di chi lavora e presta la**



propria immagine a INPS, segnalando in particolare il rischio di registrazioni abusive da parte dell'utenza.

A fronte di tali richieste, l'Amministrazione non ha ritenuto di fornire riscontro, anzi: ha preparato una bella **dichiarazione congiunta con chi ha firmato il contratto integrativo, una nota che promette un impegno generico a riconoscere in futuro la maggiorazione prevista per lo sportello anche a chi effettua consulenza su Teams.**

Troppa grazia.

Oggi, con oltre sei mesi di ritardo, **alcune organizzazioni sembrano improvvisamente risvegliarsi dal torpore e chiedono incontri “urgenti” per risolvere problemi già noti.**

A fare da traino non è una riflessione sul modello di consulenza né sulle tutele al personale, che quotidianamente si barcamena tra priorità e urgenze garantendo il servizio a dispetto delle gravi carenze d'organico, ma il malcontento collettivo emerso nel corso di una riunione con le direzioni metropolitane, che adesso qualcuno spera di cavalcare.



La FP CGIL tiene il punto, ribadisce la propria linea. **Le sperimentazioni funzionano se c'è condivisione e se si affrontano, insieme e seriamente, tutte le criticità.**

Poi è lecito chiedersi: dove sono state finora queste organizzazioni, mentre lavoratrici e lavoratori di realtà più periferiche erano pienamente coinvolti nella sperimentazione, senza risposte né garanzie?

Roma, 03.02.2026

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo