



INCONTRO SUI SERVIZI ALL'UTENZA

Nella giornata di ieri, su richiesta congiunta a UILPA e USB PI, abbiamo avuto incontro con il nuovo Direttore Centrale dei Servizi all'Utenza, Audit e Anticorruzione.

E' stata l'occasione per ribadire le richieste che abbiamo già inviato con un documento apposito. In particolare, riteniamo fondamentale che finalmente l'INL abbia costituito una Direzione che dovrà garantire omogeneità nei tanti servizi alla cittadinanza, con indicazioni operative che dovranno valere ed essere rispettate in tutta Italia. Come già riportato nel documento inviato nella mattinata di ieri, le lavoratrici e i lavoratori di questo Processo Operativo hanno evidenziato un senso di "abbandono", legato all'assenza di indicazioni e di coordinamento delle attività da parte della Direzione Generale. Sarà questo il compito principale che questa nuova Direzione dovrà svolgere in questa prima fase, a nostro avviso, accompagnato anche dall'attività di audit, finalizzata proprio a verificare che gli uffici si adeguino alle indicazioni ricevute.

Venendo al dettaglio delle questioni affrontate: rispetto al rilascio delle **autorizzazioni ex art. 4, L. 300/70**, ci è stato comunicato che verrà ripresa la formazione già svolta lo scorso anno insieme all'autorità garante della *privacy* e saranno riprese anche le indicazioni a suo tempo fornite agli uffici del territorio.

Riguardo al rilascio dei **nulla osta al lavoro per cittadini extracomunitari**, il problema principale evidenziato resta la carenza di personale impiegato, ma anche la necessità di una sua adeguata formazione, considerata la delicatezza della materia. Sul punto, abbiamo concordato con l'Amministrazione rispetto alla necessità che questo tipo di attività operi in sinergia anche con il Processo Vigilanza. Abbiamo colto l'occasione per evidenziare che l'assenza di tale sinergia tra Processi Operativi rappresenti plasticamente l'assenza, nel concreto, di una modalità di lavoro per



processi all'interno di INL, ossia un lavoro trasversale e orizzontale all'interno degli uffici. In pratica, si continua a lavorare per "segmenti" di attività: ognuno guarda il proprio, senza vedere ciò che può esserci stato prima o che potrà esserci dopo e questo determina inefficienze. Un esempio banale per capirci: è fondamentale sapere se una determinata azienda che fa richiesta di nulla osta abbia già ricevuto ispezioni e con che esito. Ulteriore criticità venuta in rilievo nel corso della discussione riguarda il sistema informatico messo a disposizione dal Ministero dell'Interno, che presenterebbe diversi problemi. Rispetto a questo, ci è stato comunicato che si intende aprire un'interlocuzione per capire come provare a risolverli.

Abbiamo poi chiesto nuovamente che sia attivata al più presto un'**agenda appuntamenti** in tutti gli uffici. Anche in questo caso, abbiamo rappresentato che in molti uffici del territorio già esistono varie modalità di appuntamento, ma ognuno si è ingegnato a suo modo, non ricevendo alcuna indicazione dalla Direzione Generale.

Questo si ricollega alla necessità di rendere più moderno il cosiddetto **servizio di turno**, che già nel nome richiama modalità di lavoro da superare. Anche in questo caso, abbiamo evidenziato che le modalità di accoglienza al pubblico variano da ufficio a ufficio ed è necessaria invece una omogeneità minima. Si può immaginare un maggiore impiego di funzionari amministrativi, così da liberare il personale ispettivo che non lo voglia da questa attività. Occorre, tuttavia, tener presente la necessità di un percorso formativo adeguato, sia nei tempi che nelle sue modalità, e considerare che in alcuni uffici periferici i funzionari amministrativi sono già oberati di molte altre incombenze, per la grave carenza di personale. Su questo, l'Amministrazione ha detto che sta cercando di capire se e come l'impiego di strumenti tecnologici possa nel frattempo sopperire temporaneamente a questa carenza. Di certo, per noi la strada maestra resta l'assunzione di funzionari amministrativi, oltre a una loro più funzionale distribuzione sul territorio.

Da ultimo, considerato che questa Direzione si occupa anche di **anticorruzione**, evidenziamo che troppo spesso questa attività è stata considerata un mero adempimento burocratico, una sezione



del PIAO da compilare e null'altro. Riteniamo, invece, si tratti di uno strumento fondamentale attraverso cui, ad esempio, poter accrescere le competenze del personale e crediamo che anche su questo aspetto, questa nuova Direzione possa e debba avere un approccio più operativo e meno burocratico.

Aspettiamo, ora, di avere al più presto gli incontri con gli altri Direttori Centrali che, assieme a UILPA e USB PI, abbiamo già chiesto di incontrare.

Roma, 27 marzo 2026

Coordinatore nazionale FP CGIL – INL

Matteo Ariano