



# LA PROCEDURA SI FERMA, MA I COLLEGGHI NO!

Con puntualità degna delle più rigorose tradizioni amministrative, anche questo lunedì ha voluto offrirci il consueto appuntamento con il **malfunzionamento delle procedure informatiche**. Un vero e proprio rito settimanale che, ormai, sembra scandire l'avvio delle attività lavorative con la precisione paradossale di un orologio svizzero.

Come sempre, a farne le spese sono in primo luogo i colleghi impegnati al front end, chiamati a garantire assistenza e risposte all'utenza mentre le procedure arrancano, rallentano o si arrestano del tutto. Ne derivano code, comprensibili disagi per i cittadini e una pressione crescente su lavoratrici e lavoratori che, loro malgrado, si trovano a fare da parafulmini per le disfunzioni non certo imputabili alla loro professionalità.

Viene allora spontaneo porsi un interrogativo, tanto semplice quanto fondamentale: in che modo si pensa di poter garantire un servizio efficiente e livelli di produzione adeguati quando gli strumenti essenziali per svolgere il lavoro risultano, con tale frequenza, indisponibili o instabili?

Sia chiaro: non sfugge a nessuno l'impegno profuso dal personale informatico, che quotidianamente interviene con dedizione per fronteggiare le criticità e rimettere in piedi sistemi evidentemente sotto pressione. A loro va il nostro sincero riconoscimento per gli sforzi profusi, spesso nell'urgenza e nella complessità.

La reiterazione quasi rituale di questi episodi, tuttavia, lascia pensare che il problema non risieda tanto nella capacità di chi interviene a valle, quanto piuttosto in qualche ingranaggio che, a monte, continua ostinatamente a non funzionare come dovrebbe.



Per quanto ancora è rinviabile un intervento strutturale che consenta di superare definitivamente questa curiosa tradizione del “lunedì corto”? I lavoratori hanno diritto a strumenti adeguati e affidabili; i cittadini, dal canto loro, hanno diritto a un servizio pubblico efficiente e continuo.

Ostinarsi a confidare nella pazienza degli uni e degli altri, sperando che prima o poi le procedure decidano spontaneamente di collaborare, rischia di trasformarsi in un esercizio di ottimismo difficilmente sostenibile. E va bene che la Pasqua è dietro l'angolo, ma non vorremmo sprecare così la preghiera di un miracolo.

Roma, 09.03.2026

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo