



SERVIZI UTENZA E PIANIFICAZIONE, LE NOSTRE PROPOSTE

Queste le problematiche e le proposte emerse dopo la terza assemblea tematica con le iscritte e gli iscritti, sulle attività dei Processi Servizi all'Utenza e Pianificazione.

Anzitutto, le parole maggiormente ricorse nel corso dell'assemblea sono state *“abbandono”* e *“solitudine”*, che rendono perfettamente il quadro di come si senta il personale addetto a questi due Processi. Questo deve essere il presupposto da cui partire, per poter ridare linfa e slancio a due settori di attività che restano imprescindibili ed essenziali per le attività dell'Ente.

Anche in questo caso ci è stata sottolineata l'**assenza di sistemi informatici interni**: basti pensare che le **missioni del personale ispettivo sono ancora liquidate attraverso tabelle Excel**. Sappiamo che esiste l'applicativo che consentirebbe di farlo, ma che quasi nessun ufficio lo utilizza perché i problemi sono maggiori dei benefici. Occorre intervenire in maniera tempestiva anche in tal caso: quanto tempo si dovrà ancora aspettare perché INL si doti di un applicativo che consenta al personale che svolge servizio esterno di inserire i dati della missione e poi, al personale che deve liquidare la missione, di poter operare direttamente sull'applicativo? Perché non si interpellano le colleghe e i colleghi del Processo Pianificazione, così da poter avere un applicativo adeguato alle esigenze di chi lavora quotidianamente sul pezzo? Perché INL deve sempre complicarsi e complicare la vita inutilmente?

Nel settore dei servizi all'utenza, **manca totalmente qualsiasi banca dati interna sulle attività svolte**: dalle *notifiche preliminari di cantiere*, alle *autorizzazioni ex art. 4 L. 300/70*, ai *pareri per flussi migratori*, etc. Manca, inoltre, una **agenda appuntamenti**, che consenta alla cittadinanza di poter accedere agli uffici in modo ordinato, così da poter avere risposte rapide e da rappresentare tutto il lavoro svolto, che altrimenti rischia di andare perso...



Si segnala, nel settore della Pianificazione, **l'assenza del ruolo che le DIL dovrebbero esercitare**. Anche l'ultima riorganizzazione dell'Ente precisa che le DIL dovrebbero seguire, per gli ispettorati che operano sul loro territorio: la programmazione degli acquisti di beni e servizi e quella economico-finanziaria, la gestione delle procedure di appalto, la logistica e il relativo contenzioso, il coordinamento della gestione del patrimonio ... Da ciò che è emerso in assemblea, invece, quasi nulla di tutto ciò viene effettuato dalle DIL, al punto tale che il secondo decreto direttoriale discusso a livello sindacale prevede che gli ispettorati di area metropolitana coadiuvino le DIL in tutte le attività organizzative e del contenzioso. Insomma, gli IAM, che dovrebbero essere coadiuvati dalla DIL competente per territorio per essere sgravati di un pezzo importante di lavoro a livello di organizzazione e gestione interna, devono invece coadiuvarla... Naturalmente, non vogliamo scaricare responsabilità sulle colleghe e i colleghi delle DIL, ma evidenziare che se alle DIL è riconosciuto il ruolo strategico di occuparsi della gestione e dell'organizzazione e del coordinamento del territorio, in quanto Direzioni di prima fascia, devono essere messe nelle condizioni di poterlo svolgere appieno.

Passiamo alle questioni relative a singole attività:

Trattamento di quiescenza del personale: si tratta di un settore molto delicato, in cui il personale addetto lamenta **totale assenza di indicazioni dalla Direzione Centrale competente**, soprattutto considerando che si è chiamati a operare su una piattaforma gestita dall'INPS, per cui è necessario avere un referente che aiuti sia nell'interlocuzione con l'INPS, sia dando indicazioni operative uguali per tutto il territorio nazionale. Non è accettabile che i colleghi debbano andare in "autogestione", telefonandosi per confrontarsi, perché non hanno avuto alcuna direttiva dal Centrale. Questo genera comprensibili ritardi nel calcolo e nella liquidazione della pensione. E' urgente, quindi, intervenire.

Rilascio pareri per flussi migratori: anche questo è un settore molto molto delicato, in cui la responsabilità è alta. Ricordiamo, in proposito, che nei mesi scorsi l'INL ha subito senza batter ciglio



la reintroduzione normativa di pareri obbligatori in determinati casi, senza evidenziare in modo adeguato la grave carenza di personale che avrebbe impedito di dare risposte in tempi rapidi. Il risultato? Una valanga di domande ancora senza risposta. In moltissimi casi, quindi, lavoratori si presentano quotidianamente presso gli uffici del territorio chiedendo conto dei ritardi. In tutto ciò, nessuna indicazione operativa è arrivata dalla direzione generale, nessuno ha messo nero su bianco quali sono gli elementi minimi e indefettibili che devono essere presenti nelle domande, nessuno ha spiegato come accedere ai programmi dell'Agenzia delle Entrate che sarebbero a disposizione e quali dati andrebbero controllati, nessuno ha chiarito quando certe pratiche dovrebbero essere passate al Processo Vigilanza per fare un'ispezione, prima di qualsiasi parere. Anche in questo caso, tutto è affidato all'autogestione, in una materia tanto delicata, dov'è necessario avere personale adeguatamente formato e dov'è necessaria un'interazione continua con il Processo Vigilanza e non ci si può affidare al solo buon senso o alla volontà dei colleghi.

Autorizzazione per installazione impianti audiovisivi: in questo caso, si segnala non solo l'enorme quantità di domande presentate, ma anche la loro emergente complessità: sempre più di frequente, non si tratta solo delle "classiche" domande per installazione di telecamere, ma di sistemi complessi - che richiamano, ad esempio, l'uso di metadati - , che richiedono aggiornamento di competenze e indicazioni operative totalmente assenti. Sarebbe fondamentale, anche in questo caso, dare indicazioni operative univoche e aggiornare le competenze del personale, anche valutando l'inserimento di personale con competenze specifiche in ambito informatico e tecnologico, che possa "incrociare" le sue competenze con quelle della vigilanza.

E' essenziale, pertanto, che le Direzioni Centrali competenti non lascino il personale "solo", ma espletino pienamente la funzione cui sono chiamate, dando indicazioni operative omogenee e coordinandone le attività su base nazionale.



Non è possibile che in questo Ente vi siano lavoratori che si sentono chiaramente “figli di un Dio minore”, nonostante svolgano funzioni essenziali per il funzionamento dell’Ente ovvero attività fondamentali per la tutela del lavoro e dei lavoratori.

Roma, 26 marzo 2026

Coordinatore nazionale FP CGIL – INL

Matteo Ariano