



Pubblico Impiego - Inps

## GLI SPORTELLI IN PRESENZA VANNO CHIUSI SUBITO LA D.C. COMUNICAZIONE INVECE RIEMPIE GLI SLOT



Nazionale, 03/01/2022

(01/22) I tempi lunghi della burocrazia non sono idonei a combattere il virus Covid-19. L'epidemia travolge tutto con la quarta ondata e servono decisioni responsabili e rapide da parte di chi ha ruoli decisionali. USB Inps sostiene da mesi la necessità di tornare allo Smart Working emergenziale per tutti e di chiudere gli sportelli in presenza. Non ci volevano grandi doti divinatorie per capirlo ma i vertici dell'Istituto sono rimasti inerti fino alla parziale, purtroppo insufficiente svolta di pochi giorni fa. Come sempre, ci si muove solo quando costretti dall'evidenza e dalla gravità, nella certezza di non dover rispondere del proprio operato. La "proattività" di cui si abusa nelle circolari è richiesta solo alla "truppa", la stessa a cui si riservano le "pagelle".

Nell'attuale fase di rinnovata crisi pandemica, il messaggio Hermes n. 4507/2021 lascia esterrefatti ed appare fuori contesto. La direzione centrale Comunicazione aveva già dato prova in questo senso allargando a tutti i territori la riorganizzazione a fine d'anno con il direttore generale in scadenza e con quasi tutto il personale in Smart Working. Il messaggio comunica che d'ora in avanti quando gli URP risolveranno in anticipo una parte di appuntamenti, mediante definizione preferenziale con ricontatto telefonico prima che l'utente si rechi in sede, si genereranno automaticamente nuovi "slot" temporali al posto di quelli chiusi. In altri termini, per lo stesso giorno ed orario di un appuntamento in presenza, evitato perché risolto prima, la procedura "Gestione Sportelli" genererà lo spazio per altro utente,

non necessariamente in modalità remota.

L'intento della scelta è quello di consentire alle sedi di gestire più utenza possibile, rimuovendo blocchi procedurali alle funzioni telematiche dedicate che ne limitavano gli accessi. In altri tempi tale disposizione sarebbe stata condivisibile ma in questo momento di forte criticità appare del tutto intempestiva e dannosa, poiché non si tiene conto di due problematiche fondamentali.

La prima e più rilevante riguarda la sicurezza dei lavoratori: lo scopo delle nuove modalità di relazione elaborate durante la pandemia - ricontatto telefonico e web meeting - è stato quello di ridurre gli accessi fisici nelle sedi, mentre oggi, con 150.000 contagi al giorno, l'Inps cerca di aprire sempre di più le proprie sedi all'utenza esterna.

Inoltre, prevedere la riapertura di ogni slot risolto comporterà che le sedi saranno subissate di accessi, ai quali non viene posto alcun limite. Palese la contraddizione con la necessità di deflazionare gli ingressi fisici affermata, non esaustivamente, dai messaggi Hermes 1114-2351-2440-2561 del 2020.

Si dovrebbe quindi continuare ad accogliere l'utenza in presenza senza alcun controllo e senza il famoso Green Pass chiesto invece ai dipendenti?

Ormai sono all'ordine del giorno i messaggi che annunciano la chiusura di sedi per sanificazione, mentre in direzione generale casi di contatto diretto e indiretto col virus interessano a turno tutte le direzioni centrali con continue procedure di sanificazione e disposizione di Smart Working per i dipendenti interessati.

Come abbiamo già chiesto ripetutamente, occorre chiudere gli sportelli in presenza e incentivare i contatti telefonici o tramite web meeting. Abbiamo gli strumenti di una moderna azienda pubblica, facciamoli funzionare, altrimenti di quale digitalizzazione andiamo parlando?

Ci auguriamo che la direzione centrale Comunicazione riveda le proprie indicazioni e che la Tecnostruttura dia disposizioni per un utilizzo generalizzato dello Smart Working e per la chiusura degli sportelli in presenza, almeno finché non sarà superata la fase emergenziale. È superfluo ricordare che la sicurezza è in capo al datore di lavoro e non al ministro.

Infine, ci chiediamo come si possa pensare di garantire il presidio di ulteriori sportelli per la gestione di tutti gli appuntamenti che si genereranno con la nuova funzionalità se non si procede prima a nuove assunzioni e a un ulteriore ricambio generazionale.

Non è il tempo di fare i pesci in barile ma quello di assumersi la responsabilità che il ruolo rivestito richiede, fuori da ogni opportunismo e da ogni convenienza politica.

