



Pubblico Impiego - Inps

VIDEOCHIAMATA INPS: quando gli argini si rompono è necessario tornare alla realtà, ascoltare chi è in prima linea



Nazionale, 30/01/2026

QUANDO GLI ARGINI SI ROMPONO...

**QUANDO GLI ARGINI SI ROMPONO, È NECESSARIO TORNARE ALLA REALTÀ:
ASCOLTARE CHI È IN PRIMA LINEA**

(C06/2026) Quanto accaduto nella giornata di ieri, durante la presentazione tecnica in merito alla gestione dello sportello attraverso lo strumento della videochiamata, che ha coinvolto circa 900 colleghi delle Direzioni di Milano, Roma e Napoli, non può essere derubricato a semplice incidente tecnico o procedurale. Quell'evento assomiglia, fuor di metafora, alla rottura di un argine ormai troppo fragile per contenere un fiume in piena. Quella a cui abbiamo assistito è stata l'esplosione spontanea di chi, operando ogni giorno a contatto con l'utenza, conosce la realtà delle problematiche e comprende perfettamente che non può

essere lo strumento della videochiamata la soluzione magica per un rapporto efficace con il cittadino.

È stato il grido d'allarme di centinaia di colleghi che hanno voluto manifestare le loro legittime e preoccupanti istanze sulla tutela della privacy e della sicurezza personale; un bisogno urgente di partecipazione attiva da parte di chi il lavoro di Front Office lo vive sulla propria pelle e non da dietro una scrivania direzionale. La tensione emersa ieri è la conseguenza inevitabile di un modello gestionale che ha colpevolmente rinunciato al confronto, preferendo una conduzione solitaria e verticistica alla doverosa condivisione dei percorsi. Una dirigenza che impedisce la partecipazione ai processi decisionali, che si isola nelle proprie certezze teoriche e riduce i lavoratori a meri esecutori, finisce per alimentare una pressione che cerca sbocchi spontanei al di fuori dei consueti canali, come è stato evidente.

Non si può pensare di governare processi complessi tenendo fuori dalla porta le intelligenze e le esperienze di chi lavora. Per questo, rivolgiamo un appello fermo al Direttore Generale affinché promuova un cambio di rotta radicale. Servono sessioni di ascolto reali e costruttive tra il Centro e le Sedi: se vogliamo veramente affrontare il miglioramento dei servizi all'utenza, è necessario riconoscere il valore e ascoltare le proposte di chi opera sul campo. Ascoltare i colleghi è l'unico modo per individuare i veri vulnus del sistema. Solo abbattendo il muro dell'incomunicabilità e permettendo a chi conosce i problemi di suggerire i correttivi, potremo risanare la frattura odierna e rilanciare con forza una cultura organizzativa coesa e identitaria. È essenziale agire subito affinché non si depauperi quel prezioso patrimonio del passato che, grazie alla guida di menti illuminate, ha lasciato un segno indelebile nella cultura dell'INPS, **rendendolo grande e consentendo nel tempo che diventasse l'ente portante del welfare per l'attuazione delle politiche pubbliche più importanti per il nostro Paese.** rinunciando così alla opportunità di raccogliere dal confronto, anche sanamente conflittuale, gli spunti propulsivi alla crescita e alla messa a punto degli obiettivi di valore pubblico cui è preposta.

Sempre più spesso ci troviamo di fronte a direttori particolarmente inclini ad evitare il confronto con le sigle sindacali, schermandosi dietro la mancata sottoscrizione del CCNL di categoria, oltre il tavolo della trattativa, uno scudo che manifesta l'intolleranza nei confronti del contraddittorio alla “**MARCHESE DEL GRILLO**”, così privando l'ente di spunti propulsivi alla crescita e alla messa a punto degli obiettivi di valore pubblico cui è preposto.

