Pubblico Impiego - Inps

# Messaggio con Indicazioni organizzative per i servizi al Front end di sede: RESPINTO AL MITTENTE

Nazionale, 09/06/2021

(78/21) **Si è riunito il 7 giugno 2021 il tavolo di confronto sulla bozza di messaggio contenente le indicazioni organizzative per la riapertura senza prenotazione degli sportelli veloci e reception delle sedi.**

Il nostro intervento è stato chiarissimo nel respingere il contenuto del messaggio, che non fornisce motivazioni credibili e la cui applicazione creerebbe ulteriori, pesanti disagi nella gestione degli sportelli delle sedi operative.

Nel testo viene evidenziata la richiesta dell'utenza di contatto diretto e immediato con i funzionari delle sedi. Noi abbiamo ricordato che l'utente oggi ha tre possibilità nella prenotazione per l'informazione di I livello: incontro in sede, contatto telefonico e contatto in web meeting, come da disposizioni già impartite con messaggi e circolari succedutesi in questi ultimi due anni. Un servizio differenziato che è già fornito da tutte le sedi territoriali e

che ha diminuito sensibilmente l'accesso fisico del pubblico. Il contatto telefonico viene in via generale apprezzato.

E' ancora in vigore l'emergenza sanitaria e l'apertura degli sportelli veloci e reception metterebbe a rischio la salute degli operatori e dell'utenza. Va infatti considerato che chi non trovasse posto per prenotare a breve termine potrebbe presentarsi in sede e chiedere risposte all'operatore dello sportello veloce, che non potrebbe nella maggior parte dei casi fornirle. L'aumento degli accessi nelle sedi potrebbe non garantire il distanziamento, dentro o fuori dagli uffici. Ricordiamo che non esiste il funzionario "tuttologo" e che quindi l'operatore allo sportello veloce o alla reception possono gestire le richieste specialistiche solo con l'apertura di "Linee INPS", aumentando l'insoddisfazione dell'utenza, con possibili risvolti di ordine pubblico. L'operazione rischia di trasformarsi in un boomerang.

Il giorno di apertura pomeridiana previsto per l'informazione di primo livello (12,30 – 16,30) impatterebbe sull'orario previsto per la pausa mensa, creando inoltre problemi organizzativi per la coincidenza oraria con gli sportelli di consulenza (problema che si presenterebbe anche di mattina).

La riapertura come prevista dalla bozza di messaggio impatterebbe inevitabilmente con la produzione e con la gestione delle risorse. I colleghi che in passato erano addetti alla reception sono oggi rientrati a pieno orario nella produzione, portando indiscutibili vantaggi. In alcune sedi questi colleghi sono stati utilizzati per il servizio di centralino provinciale. Tornare indietro avrebbe conseguenze sulla produzione. Senza dimenticare che una riorganizzazione nel periodo estivo creerebbe anche problemi di presenza, in considerazione dei piani ferie già approvati.

USB considera, al pari dell'Amministrazione, la vicinanza ai cittadini utenti come un dovere fondamentale dell'Istituto. Riteniamo però che tempi e modi scelti per la riapertura non siano quelli giusti ed evidenziamo che il comportamento della stessa Amministrazione riguardo all'arretramento inesorabile dal territorio (chiusura di sedi, declassamento di agenzie e chiusura dei centri medico legali) non sia coerente con quanto sostenuto in relazione al ricevimento del pubblico.

**La delegazione pubblica ha dimenticato che da luglio 2020 tutti gli sportelli delle sedi sono aperti, che le prenotazioni possono essere anche telefoniche e non necessariamente telematiche, che attualmente la reception delle sedi è sostituita dai centralini provinciali e che sarebbe enormemente gravoso mantenere ambedue i servizi attivi, considerando la cronica carenza di organico.**

In conclusione il progetto contenuto nella bozza si risolverebbe a nostro avviso in un'operazione d'immagine senza migliorare il servizio fornito all'utenza e aumentando le difficoltà operative delle sedi, in grave carenza di organico.

Registriamo per ora la disponibilità dell'Amministrazione alla mediazione sia sulla data di

apertura degli sportelli sia sull’apertura pomeridiana. USB rinnova la disponibilità ad una discussione più ampia sulla prossimità all’utenza e sui i servizi ai cittadini, che non si limiti alla gestione dello sportello veloce e della reception.