



Pubblico Impiego - Inps

Riorganizzazione, L'URP finisce nel ripostiglio.



Nazionale, 30/06/2026

### **RIORGANIZZAZIONE: L'URP FINISCE NEL RIPOSTIGLIO**

(C 28/2026) Non basta tradurre in inglese vecchi concetti per risolvere i problemi. La relazione con l'utenza si trasforma in "customer care", l'utente diventa cliente e i problemi cronici di carenza di personale vengono magicamente risolti con la "flessibilità".

Questa volta però la fantasia organizzativa si è spinta oltre, proponendo una figura inedita nella bozza di nuovo modello di servizio: il "referente per l'utenza". Una duplicazione presentata come una novità. Riteniamo che questa proposta non solo complichino inutilmente la vita degli uffici territoriali, ma presenti anche evidenti forzature normative. La legge

150/2000 stabilisce infatti chiaramente che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) debba essere il fulcro della comunicazione, dell'accoglienza, del monitoraggio della qualità e dell'ascolto del cittadino.

Con questa bozza, invece, si decide che l'accoglienza fisica e digitale e la gestione degli accessi debbano essere coordinati dal neonato "referente per l'utenza". Al responsabile URP viene lasciato il solo compito di gestire i reclami e l'accesso agli atti. In pratica, l'URP viene trasformato in una scatola vuota, utile solo a raccogliere le proteste per gli eventuali disservizi generati da altri.

Non si può svuotare di senso un ufficio previsto per legge trasferendone i compiti a una figura funzionale creata ad hoc. La legge 150/2000 non è stata ancora abrogata e un regolamento interno dell'Istituto non può superarla. Si potrebbe configurare un demansionamento di fatto (in violazione del D. Lgs. 165/2001 e del contratto nazionale). Inoltre, si potrebbe determinare una "gerarchia ombra" tra funzionari della stessa qualifica all'interno delle sedi. Chi gestisce operativamente lo sportello (il referente) dovrà dialogare con chi analizza i reclami (l'URP). È la ricetta perfetta per generare conflitti quotidiani di competenza, rallentare il lavoro e aumentare lo stress dei colleghi allo sportello, che si troveranno a dover rispondere a due diverse "teste" coordinanti.

La decisione di attribuire all'URP anche la gestione delle relazioni istituzionali appare quantomeno singolare e sembra una pezza messa a coprire un pasticcio.

Infine, frammentare la relazione con l'utenza tra due figure distinte, pagando indennità per attività sovrapposte o parzialmente duplicate, ci pare uno spreco di risorse.

**Per la USB il miglioramento dei servizi non passa attraverso la moltiplicazione dei ruoli con relativi conflitti di competenza. Se si vuole davvero far funzionare l'accoglienza, servono assunzioni stabili di personale per coprire i vuoti in organico, non nuovi coordinatori.**

Chiediamo quindi all'Amministrazione di:

- *eliminare la figura del "referente per l'utenza" e restituire all'URP la gestione unitaria dell'accoglienza, dei canali di accesso e del monitoraggio della qualità, come previsto dalla legge.*
- *valorizzare il personale ex NBSS (Nucleo Base Servizi Standard) con l'assegnazione della responsabilità di una o più delle nuove macroattività dell'Agenzia Prestazioni, dove il lavoro non manca davvero.*

