Pubblico Impiego - Inps

Sistema informatico INPS: cui prodest? (Cosa c'è dietro al pessimo funzionamento del sistema informatico all'INPS?)

Lodi, 28/06/2017

Divide et impera: l’antico motto latino è utile a capire quel che sta accadendo in Inps a proposito del pessimo funzionamento del sistema informatico.

Il sistema informatico dell’Istituto ha forse oggi il più alto tasso d’inconvenienti che si possa registrare nel campo. Ci sono centinaia di segnalazioni con le quali i colleghi si lamentano perchè le procedure non funzionano, o sono lente, o saltano mentre lavori. Eppure l'INPS è oggi l'ente più informatizzato del paese. Una rivoluzione voluta dal professor Billia, che riuscì a modificare un ente ancora legato a procedure di lavoro antiquate in una moderna organizzazione perfettamente funzionale agli scopi per cui operava. Billia era uomo dell’Istituto, interno all’Inps, di cui conosceva come si dice popolarmente vita morte e miracoli. Peraltro fece quel che ragionevolezza consigliava: assunse informatici, fece formare il personale interno. Creò così una realtà altamente qualificata e professionalizzata, che portò l'Istituto ad altissimi livelli di qualità delle procedure e della gestione informatica. Grazie alla sua direzione, andò in soffitta l'immagine del burocrate INPS sommerso da pile enormi di pratiche cartacee. L’esperimento funzionò tanto bene che

Billia stesso propose il sistema informatico INPS e la sua banca dati come "autostrada informatica" di tutto il sistema Italia.

Ma il clima politico in Italia cambiò a metà degli anni Novanta. Data in quel periodo l'irruzione della politica partitica anche nell'Istituto e con essa la gestione da parte di presidenti nominati dall'esterno con referente il governo di turno.

Il sistema informatico dell'Istituto è stata una delle vittime della fame di appalti che ormai ha corroso tutta la vita sociale ed economica del paese. Per l'Inps data da qui il lento ma costante tentativo del processo di privatizzazione dell'Istituto. L'affidamento all'esterno dell'informatica per prima cosa fece perdere le professionalità interne che, conoscendo la produzione e le necessità dell'Istituto, avevano creato programmi a misura del servizio. Poco alla volta, il sistema è entrato in crisi. I programmi risultano spesso superati, non rispondono alle necessità delle nuove attività che quotidianamente la politica assegna all'Inps, o arrivano con ritardo rispetto a quanto annunciato (vedi quanto accaduto con la NASPI). Ogni intervento dura mesi, gli aggiornamenti avvengono durante le ore di lavoro creando grandi disagi. Il personale esterno è spesso poco professionale, assunto dalle ditte appaltatrici con forme contrattuali malpagate, molto spesso precario e comunque fuori dalla cultura e dalla conoscenza del modo di lavorare dei dipendenti dell'Istituto. Rispondono anche dopo giorni dalla segnalazione dell'inconveniente, con l'unico obiettivo di chiudere il ticket che segnala l'avvenuto intervento. Non è interesse delle aziende appaltatrici rendere le cose più funzionali, ma al contrario moltiplicare gli interventi, senza tenere in gran conto che questo modo di operare crea disfunzioni, interruzioni di servizio e continui disagi che bloccano la produzione.

E' una situazione che ormai va avanti da mesi, con i capi che continuano a pressare perchè devi raggiungere gli obiettivi produttivi rimasti indietro. Agli sportelli capita sempre più spesso di dover dire all'utente che ha fatto ore di coda, di tornare un altro giorno perchè la procedura informatica non funziona...

Chi paga tutto questo sconquasso? Il servizio prestato e quindi l'utenza. Ma anche il collega di turno allo sportello che ci mette la faccia...

Si perché il cittadino utente esasperato può prendersela solo con l'operatore che ha davanti. Appunto: divide et impera. Dividi l'utente dall'operatore, mettili l'uno contro l'altro e avrai trovato un modo di controllo perfetto.

Per arrivare dove? Ma è semplice: dimostrare che il servizio pubblico non funziona e che la soluzione è una sola: privatizzare.

Non solo il sistema informatico, ma l'intera organizzazione.

Questa situazione è voluta assieme a tante altre: la chiusura di molte sedi (vedi quella di Pola la più importante dell'area milanese), l'elevata età media dei dipendenti ormai a 56 anni senza che siano previste assunzioni (arriverà il momento che l'INPS chiuderà per pensionamento dei propri dipendenti) ecc. L'Inps non deve funzionare per poter esasperare l'utenza e quindi arrivare senza reazioni a proporre la sua privatizzazione.

Questa è la trama sottostante alle disfunzioni dell'Inps di questo periodo: convincere l'opinione pubblica che l'Istituto è un carrozzone inutile, convincerla che, se il servizio fosse affidato a manager privati, tutto andrebbe per il meglio.

Metodo ben spiegato dal filosofo Noam Chomsky...

È un progetto che, una volta realizzato, completerebbe l'obiettivo strategico: mettere le mani sul maggior flusso finanziario oggi operante in Italia: i contributi dei lavoratori.

Affidandoli alle assicurazioni, ai fondi privati di gestione, alle banche. Tutti soggetti affamati di denaro fresco, per far fronte ai disastri che hanno combinato, a spese della popolazione. E aprendo le porte a una nuova riforma

pensionistica, che acceleri l’impoverimento di milioni di persone.

Le disfunzioni di sistema che oggi ci fanno tanto tribolare sul nostro lavoro nascondono (ma neanche troppo) una volontà criminale: eliminare una realtà produttiva che ancora funziona, per aprire uno scontro finale contro la previdenza pubblica e lo stato sociale, abbattendone il pilastro portante.

Come lavoratori e come cittadini. non possiamo accettarlo, ne va del nostro futuro.

Al divide et impera, è necessario rispondere con un legame più stretto con i cittadini e con l’utenza, rendendola cosciente dei rischi che tutti corriamo.

Intanto come lavoratori che ci mettono la faccia dobbiamo cominciare a pretendere la “reinternalizzazione” di tutto il sistema informatico perché i programmi siano adeguati alle lavorazioni e le procedure riprendano a funzionare...

USB P.I. INPS LODI