



TU VUO' FA' L'AMERICANO I molti lati oscuri del "reassessment" organizzativo



Nazionale, 23/02/2021

(35/21) Il 1° dicembre 2020, nel pieno della "seconda ondata" di contagi da Coronavirus, l'Inps ha avviato la sperimentazione del cosiddetto reassessment organizzativo in tre Direzioni Provinciali (Caserta, Cosenza e Livorno) e in due Agenzie Complesse (Aversa e Piombino) afferenti a quelle direzioni (Messaggio Hermes 4124/2020).

Non ci vuole un genio della strategia per capire la totale inopportunità del momento scelto, tantopiù che il modello organizzativo che proprio ora si vuole attuare risale alla presidenza Boeri (delibera presidenziale 171 del 19/12/2018) ed è stato tenuto nel cassetto per diversi anni. L'emergenza sanitaria e le prestazioni sociali ad essa collegate, da pagare con la massima urgenza, avrebbero dovuto sconsigliare l'introduzione di ulteriori elementi di disturbo. Ci pare soprattutto insensato sperimentare un'organizzazione del lavoro quando la maggioranza dei lavoratori non è presente fisicamente in ufficio.

A giudizio della USB, il progetto organizzativo è molto discutibile anche nel merito e nella forma. Il testo contiene il solito triste abuso di termini inglesi. In poche pagine si passa dai cluster ai range e dallo start-up agli stakeholder, senza dimenticare il data flow management.

E attenzione che dove si parla di “core” ci si riferisce al fulcro delle attività e non al libro di De Amicis. Sia chiaro che non abbiamo nulla contro l'inglese e contro l'America (almeno una certa America): ci piace ascoltare l'inglese di Dylan e Springsteen e leggere quello di Steinbeck e Hemingway. Ci piace meno quando viene usato, con sudditanza culturale e non sempre con proprietà, da un'Amministrazione Pubblica italiana.

Anche la forma con cui il documento è scritto risulta pesante e ridondante, con uso di linguaggio altisonante e concetti definiti in maniera vaga e talvolta contraddittoria.

Non viene fatta alcuna analisi relativa all'organizzazione fin qui utilizzata e vengono solo elencati alcuni generici obiettivi di miglioramento.

Tutto ruota intorno al concetto di “utentecentrico”, volendo intendere che la nuova organizzazione avrà al centro i bisogni dell'utente, e per ottenere questo si introduce una diversa aggregazione delle attività da svolgere. Ci si propone inoltre l'obiettivo di “superare frammentazione e disallineamento nelle attività con conseguente focalizzazione sull'adempimento”. Questo proposito, che sembra prefigurare un ritorno all'organizzazione del lavoro per processi, vedrebbe la USB sicuramente a favore. Peccato che rimanga solo una dichiarazione d'intenti e nei fatti si riscontri invece **ulteriore frammentazione (in alcuni casi con tendenza alla “catena di montaggio”) e aggregazione di attività tra loro disomogenee** con il risultato di confondere e disorientare i lavoratori.

Non è chiaro quale sia il vantaggio per gli utenti, il cui interesse consiste nell'avere prestazioni erogate in tempi ragionevolmente rapidi e senza errori, a prescindere da quale ufficio Inps si occupi di liquidarle.

Per i titolari di Posizione Organizzativa che in questo girotondo perdono il posto si prevede l'incarico di “Collaboratore alla Gestione”, ad indennità per il momento invariata. Tale figura, il cui ruolo è definito in modo fumoso, non è prevista dal CCNL e la sua introduzione è un'evidente forzatura.

L'attribuzione di una responsabilità di processo ai Capi Agenzia potrebbe sembrare un elemento migliorativo, dato che finora percepivano le indennità più alte senza corrispondenti responsabilità. È solo apparenza, il miglioramento vero si avrebbe con l'attribuzione delle responsabilità di processo ai dirigenti, ai quali andrebbe a nostro parere affidato anche il governo delle Agenzie Complesse.

Nessun cambiamento di paradigma, nessuna rivoluzione. Solo l'approfondimento di un solco già tracciato nel 2010 da Mastrapasqua, con elementi peggiorativi soprattutto nel breve termine. Ci sarà infatti una massiccia rotazione di addetti e responsabili delle varie attività, con l'inevitabile confusione e rallentamento che ogni novità comporta ma senza benefici annesi. I personaggi del film Amici Miei definirebbero la proposta “una supercazzola”, De André parlerebbe di “un tripudio di tromboni”.

La USB Inps si è confrontata su questi temi con i lavoratori dell'Istituto, partecipando con i propri delegati ad un'assemblea organizzata dalle RSU delle sedi di Livorno e Piombino (con oltre 100 lavoratori presenti e dove non si è sentito un commento positivo) e organizzando incontri tematici con i propri delegati delle sedi coinvolte dalla sperimentazione. Evidenziamo qui i principali punti di caduta, secondo i lavoratori, del modello proposto.

- La sperimentazione è stata “calata dall’alto”, con carenza di informazioni, di formazione e di condivisione.
- L’accentramento sul NBSS (Nucleo Base dei Servizi Standard) dell’informazione di primo livello e della gestione dei rapporti con gli altri uffici per quella di secondo livello, unito alla chiusura delle caselle di posta istituzionale, genererà un numero enorme di richieste in Linea Inps (prodotto soggetto a scadenza). Per evitare questo problema, potenzialmente dirompente, gli sportelli sono stati lasciati com’erano nonostante la sperimentazione.
- L’aggregazione delle attività secondo criteri diversi da quelli vigenti porta quasi tutti i responsabili a dover presidiare prodotti di cui non sanno nulla.
- Molti lavoratori devono contemporaneamente essere formati sui prodotti per loro nuovi e formare colleghi sui prodotti che lasciano. Continuano però ad essere pressati da richieste di produzione. I direttori cercano di ovviare al problema favorendo lavorazioni ben valutate sul “cruscotto della produttività”.
- La scomposizione e la diversa riaggregazione delle attività vanifica parte della formazione svolta in tempi recenti, in particolare quella fornita ai nuovi assunti. L’ulteriore frammentazione dei processi ne mortifica inoltre la professionalità, non consentendo più il governo di tutte le attività connesse ad un utente o a un’azienda che sono state curate in precedenza.
- La ripartizione delle competenze tra i diversi uffici, in particolare tra il NBSS e quello dei Pagamenti Successivi, non è ben definita. In molti casi si è fatto il nuovo organigramma sulla carta e tutti continuano a fare quello che facevano prima.
- Per l’Agenzia Prestazioni è stata rilasciata la nuova procedura Work Area, legata alla gestione cosiddetta utentecentrica, senza spiegazioni e senza formazione. La corrispondente procedura prevista per l’Agenzia Flussi è stata annunciata ma non ancora rilasciata, a 40 giorni dalla fine prevista per la sperimentazione.
- L’attribuzione della Cassa Integrazione all’Agenzia Flussi rasenta il ridicolo e si arriva al demenziale inserendola all’interno della Verifica Amministrativa, reparto per definizione addetto al controllo e non alla liquidazione. Parimenti incomprensibile è lo spostamento dei riscatti di laurea dal Conto Assicurativo al Nucleo Base, dal momento che tutte le altre tipologie di riscatto rimangono correttamente nella competenza del Conto.

Il clima che si respira tra i lavoratori delle 5 sedi coinvolte è un misto di pesante scontentezza e di rassegnazione. In un recente incontro sindacale, l'Amministrazione ci ha riferito di avere al contrario riscontrato pareri favorevoli in una riunione di lavoro indetta sull'argomento. Abbiamo replicato che spesso i lavoratori non si esprimono liberamente con la presenza dei dirigenti, per soggezione o per paura di ritorsioni.

Il parere della USB sul progetto di riorganizzazione e sull'andamento della relativa sperimentazione è pesantemente negativo e ne chiediamo il ritiro. Totalmente inopportuna ci pare l'estensione del nuovo modello a tutte le sedi dell'Istituto a partire dalla fine dell'attuale sperimentazione, prevista per il 31 marzo 2021.

Siamo disponibili al confronto sulla materia ad un tavolo tecnico per individuare la soluzione migliore per l'utenza e per i lavoratori, che a nostro parere rimane il ritorno all'organizzazione per processi, che tanti buoni risultati aveva dato in Inps prima di essere sconsideratamente eliminata.