



INPS: sportelli: ritorno al passato



Bologna, 17/02/2020

Se saremo sempre agli sportelli, chi si occuperà della produzione?

La riorganizzazione degli sportelli prevista in applicazione delle circolari 103/2019 e 8/2020, comporta un ritorno al passato. Negli ultimi anni, i lavoratori della sede provinciale e delle agenzie hanno sottolineato più volte, anche in occasione di alcune assemblee, che la moltiplicazione dei canali di contatto con l'utenza (sportelli, consulenza, linee inps, caselle istituzionali) impedisce la lavorazione delle pratiche, col conseguente aumento della pressione dell'utenza.

Ora, con l'ampliamento degli orari di apertura al pubblico, i colleghi dei reparti coinvolti saranno sempre allo sportello. E chi potrà mai definire le pratiche? Riusciremo sempre meno a soddisfare le esigenze dei cittadini e, diminuendo la produzione, diminuirà anche il nostro incentivo!

L'apertura su 5 giorni settimanali non è sostenibile, a causa delle grandi carenze di organico che continuano ad esserci nonostante le nuove assunzioni. Inoltre, i nuovi assunti sono stati coinvolti in maniera massiccia agli sportelli polifunzionali, veloci e pin, a scapito della necessaria formazione sulle materie di competenza dei reparti a cui sono stati assegnati. L'intenzione sarebbe quella di uniformare la sportelleria in tutte le sedi d'Italia? Ma le circolari prevedono tante e tali possibilità di articolazione degli sportelli, che l'uniformità è una farsa. Ed è una farsa pericolosa, perché diminuirà la possibilità di rendere ai cittadini i servizi dovuti, perché ci sarà meno tempo per liquidare le pratiche ed al contempo i colleghi agli sportelli saranno sempre più stressati, perché sottoposti alla pressione dell'utenza che

sollecita. E' inoltre una farsa spiegare agli utenti che ci si deve limitare ad una informazione di primo livello: ai cittadini, giustamente, non importa nulla di primo e secondo livello, ma importa solo avere una risposta senza dover tornare ad un nuovo appuntamento.

Crediamo inoltre che l'accorpamento di alcune tematiche nel medesimo sportello (come quello degli autonomi, che dovrebbe assorbire anche quello dei domestici, parasubordinati e agricoli), raggruppi in maniera abnorme le competenze.

Questi problemi li avranno sia la sede provinciale, sia le agenzie, anch'esse carenti di organico, con l'aggiunta che la diminuzione assurda degli spazi delle agenzie ha ridotto la possibilità di assegnazione di nuovi assunti alle agenzie, perché non si sa dove metterli! Siamo contrari alla riorganizzazione della sportelleria che è stata prospettata, e proponiamo alla rsu di promuovere iniziative di lotta a tutela dei lavoratori coinvolti in questa assurda riorganizzazione.

USB Inps/Bologna