



AD IMPOSSIBILIA NEMO TENETUR

A seguito del ricevimento della bozza di testo del messaggio Hermes di prossima pubblicazione, avente ad oggetto le "Indicazioni organizzative per i servizi al Front end di sede", le scriventi organizzazioni sindacali intendono offrire il proprio punto di vista al fine di evitare tensioni con il personale chiamato a svolgere i nuovi e modificati servizi. Secondo il messaggio "... a far data dal prossimo 27 settembre viene prevista l'attivazione in tutte le Filiali metropolitane, Direzioni provinciali, Filiali provinciali ed Agenzie complesse di un **servizio di "Prima accoglienza" ad accesso libero, senza prenotazione** destinato, prevalentemente, ad assicurare l'orientamento e la presa in carico dei bisogni degli utenti e il supporto per l'accesso alle informazioni e ai servizi dell'Istituto".

La "prima accoglienza" secondo il tenore della bozza di messaggio:

- assorbirà molti dei servizi già in precedenza erogati dagli sportelli veloci (che conseguentemente verranno dismessi) garantendo l'orientamento, l'informazione sul funzionamento della sede e il supporto per l'accesso ai servizi;
- dovrà occuparsi dell'eventuale protocollazione di atti in ingresso e/odella stampa di certificati e documenti;
- dovrà supportare ed assistere il pubblico nell'utilizzo dei servizi automatici e web e inoltre si occuperà della prenotazione dell'accesso agli sportelli di primo e di secondo livello.

Sulla scorta dell'enunciato, il ruolo della prima accoglienza assumerà un valore fortemente strategico nell'organizzazione dei servizi di front end e se ben gestito potrebbe contribuire, e di molto, a prevenire la necessità di prenotare l'accesso a sportelli di primo e di secondo livello. **Le figure rilevanti del servizio di front end dovrebbero diventare proprio i funzionari addetti alla prima accoglienza ed il responsabile Urp** (che dovrebbe seguire i casi più complicati). A parere delle scriventi, sarebbe riduttivo, circoscrivere la prima accoglienza a mero smistamento dei cittadini presso gli sportelli di primo e di secondo livello. Viceversa, la prima accoglienza potrebbe essere un servizio di indirizzamento degli utenti all'uso dei servizi online come, ad esempio, il percorso da seguire sul sito Inps per arrivare a stampare e/o modificare i modelli PagoPA, per pagare la contribuzione dei lavoratori domestici o mostrare all'utenza più anziana come prendere visione del proprio cedolino di pensione.

A tal fine, si riterrebbe opportuno catalogare precisamente e dettagliatamente i servizi erogabili in prima accoglienza e fornire adeguata formazione al personale

addetto allo sportello di prima accoglienza.

È innegabile che il sito istituzionale, anche in relazione al grande numero di servizi offerti, sia di difficile consultazione anche per gli addetti ai lavori. Conseguentemente, per poter accogliere e fornire un servizio di assistenza al pubblico, occorrerebbe un'adeguata formazione e la predisposizione di apposite check list di supporto consultabili per il personale.

La fissazione di un appuntamento di primo e/o di secondo livello dovrebbe rappresentare l'ultima soluzione da adottare. Purtroppo, sulla scorta di un riscontro avuto in questi giorni con le sedi, quell'ascolto che dovrebbe guidare l'Amministrazione, **non è difficile immaginare che**, dopo qualche giorno dall'attivazione di tale servizio, **le sedi INPS saranno stracolme di cittadini** pronti a chiedere di fissare un appuntamento di primo e di secondo livello, dimentichi del periodo di pandemia ancora in atto e di emergenza sanitaria fino a fine anno. La capienza dei locali ed il rispetto del distanziamento potrebbe dar luogo a lunghe file fuori dalle sedi con un ulteriore danno di immagine.

Sebbene questo sia stato un anno particolarmente caldo, a breve l'autunno potrebbe rendere irrealizzabile il distanziamento sociale anche tenendo conto che l'obbligo al green pass, per quanto quest'ultimo non sollevi dalle buone pratiche del contrasto alla pandemia, non riguarderà, in generale, l'utenza.

Non si dimentichi poi la carenza di personale nelle sedi. Il personale destinato alla prima accoglienza NON potrà dedicare tempo per le attività di back office.

La stessa bozza di messaggio Hermes prevede poi che l'accesso agli sportelli di linea verrà effettuato sulla base delle prenotazioni degli slot disponibili, organizzati su una durata massima di 10 minuti per ogni accesso, per 5 giorni con apertura dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e per almeno 8 ore settimanali pomeridiane di attività di informazione di secondo livello, con l'unica eccezione delle Agenzie territoriali. Per ampliare il numero di slot liberi viene raccomandata o la "clonazione" di quelli maggiormente oggetto di richieste di prenotazione, o di valutare l'opportunità di ridurre la durata degli slot per singolo sportello.

Premesso che in molte sedi questa attività di riduzione di durata massima di tempo da dedicare agli sportelli di linea era stata già effettuata, vogliamo sottolineare che la sottrazione di tempo avviene solo sulla carta. Lo sportello di secondo livello è quello che deve garantire la soluzione del problema presentato dal cittadino e, talora, chi si presenta ha delle rimostranze o necessita di spiegazioni che contenere nei 10 minuti non è possibile. Una spiegazione adeguata riduce il rischio di contenzioso che tanto tempo richiede nell'attività di back office.

Nel corso del periodo pandemico, ancora in corso, **gli appuntamenti gestiti a distanza**, anche con richiamata telefonica, **sono stati ampiamente graditi dall'utenza**, ma la durata delle chiamate è stata, in media, ben superiore ai 10 minuti in quanto l'utenza non si accontenta di un'informazione generica come quella erogabile in slot a durata massima addirittura inferiore a 10 minuti. Non

è difficile immaginare che l'utenza insoddisfatta chieda un ulteriore appuntamento di secondo livello dando luogo a:

- saturazione degli slot per gli appuntamenti di secondo livello e l'allungamento dei tempi necessari all'accoglienza delle istanze;
- aumento del tempo totale di gestione della pratica (Tempo di orientamento + tempo di primo livello + tempo di secondo livello + eventuale tempo di elaborazione del contenzioso);
- riduzione delle risorse totali disponibili al backoffice.

A tutte le considerazioni esposte si aggiungono i seguenti quesiti:

- ✓ **con quali risorse** si riorganizzeranno i servizi del front end di sede a fronte di una paurosa carenza di personale che l'Amministrazione sembra ignorare (non si fanno i matrimoni con i fichi secchi!)?
- ✓ **quale formazione è stata fatta** sul campo per preparare questa nuova figura di "tuttologo del sapere INPS" che dovrà reinventarsi anche consulente informatico per *"il supporto e l'assistenza ai servizi automatici e ai servizi web e per l'installazione e l'utilizzo dell'APP dedicata"*?
- ✓ **a fronte della preannunciata estensione**, a tutto il territorio, della riorganizzazione delle sedi, la cui bontà, a dispetto di ciò che ufficialmente viene detto dall'Amministrazione, è messa in discussione dai suoi stessi rappresentanti, che nutrono forti dubbi su un processo di rivisitazione del modello di servizio da noi contestato nel metodo e nel merito, **non sembra all'Istituto di voler "mettere troppa carne sul fuoco" con il rischio che questa si carbonizzi?**

Prevalga il buon senso, si evitino processi frettolosi e soprattutto si misurino le forze disponibili: **"ad impossibilia nemo tenetur"** dicevano gli antichi romani!

Roma, 19 settembre 2021

FP CGIL Matteo Ariano Antonella Trevisani	CISL FP Paolo Scilinguo	UIL PA Sergio Cervo
---	----------------------------	------------------------