



IL REBUS DEL META-PROCESSO

Martedì 7 maggio si è riunito l'Organismo Paritetico per l'Innovazione. All'ordine del giorno la nuova sperimentazione attivata dall'Istituto: il **meta-processo che investe il sistema di assegnazione delle istanze di servizio**.

Nella documentazione offerta alle organizzazioni sindacali si registra un **nuovo sistema di profilazione informatica per collegare in maniera differente le domande trasmesse dai cittadini alle sedi di lavorazione**. Si registrerebbe, in tal senso, un nuovo modo di assegnare i carichi di lavoro pendenti sui territori: un diverso allineamento tra le sedi territoriali riceventi l'istanza e le sedi in cui essa deve essere definita.

Volendo tradurre il concetto con una forzatura comunicativa si tratta di un sistema di smistamento più articolato: laddove si registra la saturazione di un prodotto, per garantire tempi celeri nella definizione della richiesta esso viene trasmesso ad altra sede, strutturalmente pronta a gestire il carico.

Ciò consentirebbe, a giudizio dell'Amministrazione, di riequilibrare il peso delle lavorazioni in relazione alla soddisfazione dell'utente, cioè al bisogno di garantire tempi celeri nella chiusura della pratica. In tal modo verrebbero tenute in considerazione non solo le carenze di organico in alcune realtà, ma anche la dispersione di professionalità che talvolta ha minato la funzionalità dell'Istituto: il riferimento è ai pensionamenti e al mancato turnover in termini di competenze tra colleghi cessati e neoassunti.

La sperimentazione è stata attivata in **Lombardia, Toscana e Calabria**: non è partita l'operazione di riassegnazione dei carichi, ma i sistemi starebbero iniziando a registrare come potrebbe essere ridefinito il processo per l'ottimizzazione.

Si tratta chiaramente di un'innovazione sostanziale, ragion per cui – come FP CGIL – abbiamo richiesto la convocazione del tavolo nazionale per comprendere la volontà dell'Amministrazione. Ricordiamo, peraltro, **il disposto dell'art. 7 del CCNL, c. 6 lett. ad**: ciò che genera riflessi sulla qualità del lavoro e sulla professionalità delle innovazioni tecnologiche inerenti l'organizzazione dei servizi rientra nell'ambito della contrattazione integrativa. A nostro avviso preliminarmente:

- va chiarita la ragione che porta INPS a ridefinire il modello vigente. Se la sussidiarietà, così come l'abbiamo conosciuta, è ritenuta discrezionale, questo primo step verso l'automazione – pur guidato dai dirigenti territoriali – implica una riflessione a tutto tondo sulle storture pre-esistenti;
- va reso evidente, inoltre, **che il meta-processo non risolve i problemi delle carenze di organico del Nord Italia**. Non è spostando l'attività lavorativa che si superano problemi legati al fabbisogno del personale: questa tentazione alla polarizzazione, ove esistente, va sgomberata dal campo, perché l'utenza per ogni consulenza insiste sulla sede territorialmente vicina e l'approccio di INPS, a oggi, è sempre stato orientato a una valorizzazione della prossimità, punto di forza della rete di tutela sociale che l'ente riesce a garantire;
- va compreso lo spaesamento delle lavoratrici e dei lavoratori: viene adottato un nuovo sistema di misurazione della performance, su cui [esprimemmo a tempo debito le nostre riserve](#), e in relazione a esso cambia anche l'organizzazione nonché il "filtraggio" delle istanze. Sono innovazioni non banali e di concetto che richiedono tempi di sperimentazione lunghi, non repentini;
- va definito, infine, il meccanismo algoritmico alla base del meta-processo. E qui la parola d'ordine è trasparenza. Le regole che guidano la riassegnazione delle pratiche devono essere conosciute e perennemente tracciate in caso di modifiche apportate in corso di sperimentazione, esattamente come vanno vagliati i riflessi sul sistema INPS: banalmente l'incidenza sulla misurazione della produttività e sulla definizione della performance individuale correlata all'obiettivo di gruppo della sede.

Comprendendo le ragioni di fondo, una maggiore efficienza dell'Istituto e la volontà di non sommergere le sedi con attività di difficile gestione, riteniamo tuttavia necessario affrontare tali criticità quanto prima: aspettiamo una documentazione di dettaglio del sistema, che possa scandagliare i riflessi del meta-processo servizio per servizio.

Nelle more attendiamo, infine, delucidazioni anche sui progetti di riorganizzazione *in itinere*, non ancora condivisi al tavolo con le organizzazioni sindacali.

Roma, 13.05.2024



Coordinatore nazionale FP CGIL INPS
Giuseppe Lombardo