



**RSU'25** FP  
CGIL  
14 | 15 | 16 APRILE 2025

## **AL RISPARMIO: LA CONSULENZA DI SERIE B?**

Nelle indennità previste per i particolari compiti, i contratti integrativi hanno stanziato risorse per la primaria e peculiare attività svolta dalle lavoratrici e dai lavoratori dell'INPS: **la consulenza allo sportello**.

La maggiorazione, nata per valorizzare l'impegno del *front end* e il presidio fisico delle sedi e delle agenzie, deve mantenere questa funzione; tuttavia, oggi la diversificazione e telematizzazione dei canali di contatto a disposizione dell'utenza richiede un aggiornamento di questo istituto contrattuale.

Al 31 dicembre 2023, secondo gli ultimi dati forniti dall'Amministrazione, la maggiorazione oraria del 20% della retribuzione base mensile collegata all'attività di front-office interessava **10.036 unità, cubando quasi 3 milioni di euro dal Fondo**.

Una cifra che è destinata a diminuire, se è vero che l'Amministrazione sembra sempre più propensa a incentivare la consulenza telefonica o digitale.

E qui casca l'asino: perché **mentre per l'attività di sportello tradizionale è riconosciuta l'indennità, per quanti anticipano gli appuntamenti evitando all'utenza l'onere di presentarsi in sede – rispondendo, in tal modo, a precise direttive imposte dall'alto – la stessa non viene liquidata**.

Ci troviamo di fronte a un contro-senso evidente, a un cortocircuito all'insegna dell'inefficienza: se andiamo incontro ai cittadini, programmando l'attività lavorativa per garantire un'assistenza a distanza, **gli unici a rimetterci qualcosa di tasca propria sono le lavoratrici e i lavoratori impegnati nell'erogazione del servizio**.

Così l'approccio utente-centrico si scioglie come neve al sole: si fa, semmai, economia su chi supporta la cittadinanza in ogni territorio.



**RSU<sup>25</sup> FP CGIL**  
14 | 15 | 16 APRILE 2025

Non sarebbe l'ora di far saltare questa disposizione iniqua? Di riconoscere la consulenza in quanto tale? L'Amministrazione che rivendica lo smart working come *asset* strategico “per la competitività del settore pubblico” può ancora pensare che l'unica consulenza economicamente apprezzabile sia quella svolta in uno stabile dell'Istituto?

Roma, 05.03.2025

**Coordinatore nazionale FP CGIL INPS**

Giuseppe Lombardo