



Regionali INPS della Lombardia

A tutti i lavoratori INPS della Lombardia

Il primo giugno si è tenuto un incontro sindacale con il direttore regionale sul progetto della DR Lombardia di implementazione del rapporto con l'utenza in modalità remota.

In apertura il Dr. Di Monde ha ribadito che per la DR Lombardia non ci sono ancora le condizioni per la riapertura fisica delle sedi al pubblico.

Tale mancanza di condizioni è dovuta sia a ragioni di sicurezza, perché, purtroppo, un flusso di utenza incattivita si riverserebbe nelle sedi mettendo a rischio l'incolumità dei colleghi e sia per ragioni di igiene ambientale dovute al rischio covid-19, su cui si stanno mettendo a punto le previste procedure.

Stante questa premessa il Direttore Regionale ha comunicato di voler anticipare gli eventi dei tavoli nazionali, che in diverse forme spingono per una riapertura delle sedi al pubblico, proponendo un'apertura di sportelli di primo livello gestiti telefonicamente sempre da remoto.

La Lombardia è stata all'avanguardia nell' istituire il "prenotainps" e sull'onda dei positivi risultati ottenuti si tratterebbe di sfruttare lo stesso modello di gestione dell'utenza ma da remoto, tramite la piattaforma Wildix.

Lo sportello telefonico si concretizzerebbe in due settori, uno sportello prestazioni e uno sportello assicurato-pensionato/conto (tranne per la sede di Como per cui lo sportello invalidità civile è scorporato dallo sportello pensioni) secondo lo schema numerico già in uso nelle singole Sedi prima della chiusura al pubblico. In questo modo si fornirebbero risposte telefoniche all'utenza che ha prenotato un suo slot attraverso il numero di emergenza provinciale. Gli URP, come già facevano, dovrebbero monitorare il corretto svolgersi della situazione.

Per Patronati e Consulenti del Lavoro verranno attivati canali particolari, telefonico per i primi e con Cassetto Bidirezionale per i secondi.

A seguito della creazione di questo sportello di primo livello (quindi non consulenziale), il numero di emergenza provinciale, previsto a livello nazionale e quindi non eliminabile, fornirebbe solamente le funzioni di reception, non dando informazioni ma solamente prenotando gli slot e fornendo risposte brevi.

Il Direttore Regionale ha sottolineato come questo particolare momento storico costringa l'Inps a pensare nuove modalità di interlocuzione col pubblico. Modalità moderne, dirette, funzionali e che possano realizzarsi senza spostamenti fisici. Ha anche prospettato per il futuro l'installazione di postazioni con uso di webcam nei Comuni dove non siamo già presenti.

Tutte le organizzazioni sindacali hanno condiviso la proposta e la ratio che ne è all'origine. Abbiamo comunque sottolineato che l'iniziativa deve essere adeguatamente pubblicizzata e che gli otto minuti per ogni slot sono assolutamente troppo pochi per il riconoscimento dell'interlocutore e per il merito dei quesiti che verranno posti.

L'impianto di questo nuovo sistema verrà portato a conoscenza della DG, impegnata in questi giorni nella redazione di un Protocollo condiviso di gestione della c.d. FASE 2, con l'intento di poterlo attivare già dal prossimo 8 giugno.

Su questa tempistica abbiamo espresso perplessità perché i tempi stretti non consentirebbero una sua adeguata pubblicizzazione verso l'utenza.

In conclusione, nell'aderire al progetto complessivo volto a contemperare la tutela dei lavoratori delle sedi INPS lombarde e le esigenze di utenti e stakeholders, monitoreremo nei prossimi giorni l'avanzamento del progetto al fine di fornire le nostre osservazioni al riguardo.

Milano, 03/06/2020

FP CGIL/INPS LOMBARDIA <i>A. TREVISANI</i>	CISL FP/INPS LOMBARDIA <i>G. ANGELILLO</i>	UIL PA/INPS LOMBARDIA <i>C. VILLANI</i>	CONFINTESA/INPS LOMBARDIA <i>M. MARINO</i>
--	--	---	--