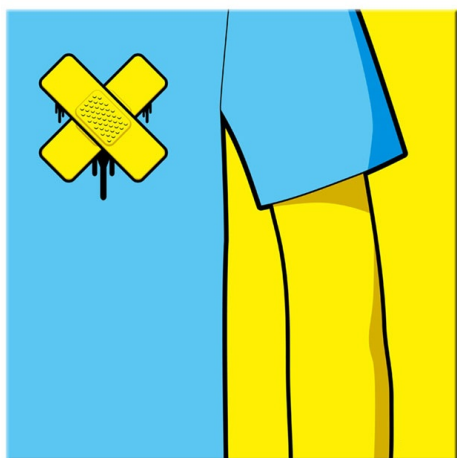


## UN TEMPORANEO PALLIATIVO

Comunicato n. 17/11



Roma, 01/06/2011

Il tavolo tecnico riunitosi oggi in sede regionale, frettolosamente convocato per cercare di allentare in qualche modo la morsa di utenti che preme insofferente agli sportelli, aveva la finalità di uniformare le sporadiche e differenti iniziative assunte in ordine sparso a livello locale nella scorsa primavera.

Tra dribbling più o meno riusciti (il meta processo in molte sedi ancora non c'è, perché non è aggiornato) e vari tentativi di camuffamento (inerenti soprattutto la mancata collocazione del direttore dell'agenzia interna), l'obiettivo condiviso è comunque rimasto quello di decongestionare per quanto possibile gli sportelli e salvaguardare la stabilità emotiva dei colleghi che, per inciso, sono a rischio ormai ovunque, causa stress da lavoro correlato.

La proposta già avanzata nel merito dalla dottoressa Pistola, appena varata al Flaminio, prevede il presidio di tutte le postazioni con uno sportello dei servizi immediati, ma anche diversificazioni per tipologie con apertura prevista solo in alcuni giorni, il tutto supportato da appositi avvisi al pubblico via internet. Nella

pratica si tratta di sperimentare l'accesso libero per consulenti e commercialisti prima di passare eventualmente all'agenda vera e propria degli appuntamenti. Sono state successivamente evidenziate le iniziative già intraprese, con alterna fortuna, prima al Casilino e poi a Monteverde, per quel che riguarda il soggetto contribuente, con l'apertura di un apposito sportello presso il quale è consentita esclusivamente la consegna di documenti inerenti la definizione delle pratiche e relativo protocollo. I successivi contatti con le aziende interessate, gli autonomi e la gestione separata sono attivati tramite casella di posta elettronica.

Alla luce di una normativa in continua evoluzione e rilevate oggettive difficoltà, abbiamo subito fatto notare la evidente disomogeneità esistente nella regione, in particolare ad Ostia (dove circa 500.000 utenti premono quotidianamente su 41 operatori), al Casilino (dove il relativo bacino di utenza è ancora maggiore, semplicemente perché non completamente censito) ed infine all' Amba Aradam (su cui insistono ben 24.000 aziende). In queste realtà, ipotizzare esperimenti simili non è possibile, mentre l'agenda degli appuntamenti, millantata panacea di ogni male, non risolve proprio alla radice i problemi, di fatto solo rinviandoli. Per non parlare della pressoché inesistente telematizzazione, sbandierata oltre un anno fa quale indispensabile supporto della riorganizzazione ed al momento ancora di là da venire. Come dire, le chiacchiere stanno a zero.

Del tutto improponibile, se non per mettersi inopportuno in mostra, ci è parsa la proposta di attivare un contact center regionale sull'esempio di Milano.

In conclusione, il periodo di sperimentazione previsto per la durata di tre mesi dovrebbe quanto meno consentire la fruizione delle ferie spettanti ai dipendenti (in molti casi relative all'anno 2009) ed evitare, nel contempo, che il personale sia fagocitato dall'utenza. Ma si tratta pur sempre di un temporaneo palliativo. Come avevamo già anticipato un anno fa (e si trattava, peraltro, di una facile profezia), l'impressione netta è che, nonostante i pur lodevoli tentativi odierni, si continui a scherzare col fuoco e a togliere l'acqua dal mare con il secchiello...

*Coordinamento regionale USB INPS Lazio*