

COMUNICATO INPS SERVIZI
Ovvero la *Tela di Penelope*
Disservizi Tecnici e Impatto sui Lavoratori

Le Segreterie Nazionali di SLC CGIL, Fistel CISL, Uilcom UIL, continuano a denunciare una cattiva gestione organizzativa, nonostante uno Sciopero Nazionale che ha visto la partecipazione di tutte le lavoratrici ed i lavoratori di Inps Servizi, ma che non è stato al momento sufficientemente utile a cambiare il passo relazionale con l'azienda. Nonostante reciproci sforzi ci sembra di essere di fronte alla classica "**Tela di Penelope**" una parte dell'azienda che tesse ed un'altra che va avanti senza regola alcuna e che vanifica ogni avanzamento fatto.

Vogliamo quindi evidenziare l'ennesima questione che sta influenzando negativamente l'ambiente di lavoro: i disservizi tecnici che si stanno affrontando quotidianamente con l'utilizzo della nuova versione della barra telefonica, nonostante i grossi dubbi e critiche più volte evidenziati dalle OO.SS. a tutti i livelli nel suo avventato utilizzo.

Negli ultimi tempi, abbiamo sperimentato frequenti interruzioni del sistema informatico, malfunzionamenti delle apparecchiature e ritardi nella risoluzione di problemi tecnici fondamentali. Questi disservizi influiscono non solo sulla produttività e sull'efficienza del lavoro, ma hanno anche un impatto negativo sul benessere e sulla salute del personale; in INPS Servizi, interamente partecipata da INPS, la salute ed il benessere del personale dovrebbero essere i *driver* che guidano ogni decisione.

Abbiamo bisogno di un ambiente di lavoro che consenta di svolgere le mansioni in modo efficace e senza ostacoli. Questi disservizi tecnici minano la capacità di fornire un servizio di qualità oltre a mettere dubbi sulla stessa reputazione aziendale. È dovere di queste segreterie nazionali far presente la gravità di questa situazione e richiedere soluzioni concrete.

Come sindacato, abbiamo già iniziato a sollevare la questione con la direzione aziendale. Abbiamo richiesto un'indagine approfondita sulle cause dei disservizi tecnici e abbiamo chiesto che vengano allocate risorse adeguate per risolvere questi problemi. Siamo fermamente convinti che l'azienda debba fornire un ambiente di lavoro funzionale e adeguato a tutti i dipendenti. Risultano del tutto incomprensibili le ultime decisioni aziendali in merito al temporaneo "demansionamento" dei TL costretti, pur non avendone le professionalità tecniche, ad essere staffati in operativo per verificare

quello che i lavoratori già hanno segnalato ampiamente in questi giorni, e riteniamo questo modus operandi inutile, offensivo e demotivante per tutti i lavoratori.

Chiediamo che vengano intraprese le seguenti azioni:

- Indagine dettagliata: richiediamo che l'azienda avvii immediatamente un'indagine completa sui disservizi tecnici che stiamo sperimentando. È necessario individuare le cause principali e prendere misure correttive appropriate per evitarne la ricorrenza futura.
- Investimenti tecnologici: chiediamo che vengano stanziati fondi per l'acquisto e l'aggiornamento di apparecchiature e infrastrutture tecnologiche adeguate. Questo garantirà che abbiamo a disposizione strumenti efficienti per svolgere le mansioni senza indugi.
- Formazione e supporto: richiediamo che vengano organizzati corsi di formazione specifici per affrontare le problematiche tecniche comuni che si riscontrano. Inoltre, è necessario garantire un adeguato supporto tecnico per risolvere tempestivamente eventuali problemi che potrebbero sorgere.
- Coinvolgimento dei dipendenti: chiediamo che i dipendenti siano coinvolti nel processo decisionale riguardo alle soluzioni tecnologiche adottate.
- Monitoraggio continuo: chiediamo che vengano implementati meccanismi di monitoraggio continuo dei sistemi tecnologici per individuare eventuali problemi in modo proattivo e garantire la manutenzione preventiva.
- Un serio e pronto piano per la formazione dei temi che quotidianamente vengono affrontati per permettere risposte adeguate alla qualità del servizio da offrire alle cittadine ed ai cittadini italiano che, quotidianamente, si affidano al servizio erogato da INPS Servizi
- Coinvolgimento della Commissione Tecnica nelle decisioni aziendali riguardo eventuali nuove modalità di organizzazione del lavoro con una valorizzazione della Commissione stessa che potrà fornire il giusto supporto e non deve essere vissuta come un vincolo. Le Commissioni Tecniche paritetiche, se si decide reciprocamente di istituirle, devono essere parte integrante di un ciclo relazionale virtuoso e non si utilizzano a singhiozzo o quando fa comodo senza neanche interloquire o accettare un sano confronto. La sterile comunicazione inviata ieri alla RSA, per quanto riguarda la modifica delle matrici, non fa altro che delegittimare il percorso della Commissione Tecnica che, nei che, nei pochi incontri effettuati, non ha mai prodotto un reale miglioramento delle condizioni lavorative degli operatori imputabile esclusivamente alla mancanza di volontà, da parte aziendale, di creare una relazione costruttiva e condivisa per creare finalmente un ambiente lavorativo più sereno.

Stiamo al 9° mese della nuova gestione e molti, troppi, punti rimangono aperti; il personale di INPS Servizi ha inviato chiari messaggi con lo sciopero unitario indetto che ha avuto alte percentuali di adesione.

E' urgente riprendere un serio percorso di relazioni industriali che produca concretamente, ed a stretto giro, risultati tangibili coerenti con la piattaforma rivendicativa sindacale presentata nei mesi scorsi, a cominciare da riconoscimenti economici adeguati, quali ad esempio un PDR strutturato, che porterebbero un minimo respiro economico quale primo segnale concreto, non dimenticando ovviamente gli ulteriori punti della già citata piattaforma sindacale.

Occorre finalmente capire se si sta veramente lavorando ad un ~~vero~~ piano di azione/organizzativo aziendale, anticipato più volte, che va messo a terra quanto prima e su cui corre l'obbligo di un confronto serio e coerente.

Occorre infine evitare che ci siano più aziende nella stessa INPS SERVIZI, troppi interlocutori che esercitano protagonismi inutili portano ad incoerenze e cattiva gestione organizzativa.

Roma, 13 luglio 2023

Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL