

COMUNICATO INPS SERVIZI

Ci segnalano da tutti i territori come, in questi giorni, il servizio INPS stia registrando, su base nazionale, un esponenziale aumento di traffico telefonico in ingresso.

Era assolutamente prevedibile vista l'imminente scadenza dei termini di presentazione dell' ISEE per il rinnovo dell'assegno unico (28 febbraio); a questo si aggiunga che INPS ha "on line" ,da qualche giorno, la nuova versione del proprio sito istituzionale con un'aggiornata interfaccia grafica.

Le soluzioni, adottate in queste ore, come quella di dirottare le risorse destinate al "back office" al supporto del personale in "inbound" o di invitare gli utenti a scaricare l'App di INPS, non si stanno rivelando utili comportando, al contrario, un ulteriore stress al personale.

Code di chiamate di cittadini in attesa superiori alle 1.000/1.500 unità e, di conseguenza, un servizio qualitativamente non accettabile non rappresentano più un'eccezione ma sono diventate la regola.

Le Segreterie Nazionali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, chiedono, da subito, la possibilità di ricorrere, su base volontaria ad ore supplementari e/o di straordinario che possano permettere un'adeguata erogazione del servizio e consentire di lavorare con maggiore professionalità recuperando nel contempo una parte del salario perduto.

Suggeriamo, inoltre, un maggior coordinamento di INPS Servizi con l'Istituto INPS: la nuova versione del sito istituzionale non è stata certo realizzata in pochi giorni e si doveva prevedere, se ci fosse stato una comunicazione più efficace, l'impatto sul traffico in ingresso.

Anche la nuova frase di chiusura suggerita al termine della chiamata, estremamente lunga e complessa, non aiuta di certo a gestire la chiamata stessa visto il perdurare di un tetto massimo alla durata.

Ci giungono inoltre segnalazioni in merito ad affiancamenti in linea gestiti senza regole così come momenti formativi senza un reale obbiettivo se non quello di abbassare i tempi di conversazione, in barba alla qualità del servizio reso. Vogliamo ancora una volta ricordare che INPS Servizi non vende pacchetti commerciali ma deve invece erogare servizi e soprattutto deve risposte, anche complesse al cittadino cliente.

Sollecitiamo, infine, come concordato nell'ultimo incontro, l'invio della bozza sullo schema del Lavoro Agile e la definizione di una nuova data di incontro in modo da iniziare la discussione in tempi brevissimi per poi affrontare i molti altri punti, della piattaforma unitaria, che sono di vitale importanza.

Se così non dovesse essere, infatti, ci inizierebbe a venire il dubbio che, vista la prossima uscita del Presidente Tridico da INPS, qualcuno abbia iniziato a non credere più nel progetto del CCM e lo stesse lentamente lasciando "decantare" senza impegnarsi in ulteriori investimenti che possano consentire un suo reale consolidamento. In caso saremo pronti a mettere in campo tutte le iniziative sindacali necessarie!

Roma, 24 febbraio 2023

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FISTel-CISL UILCOM-UIL