

AL DIRETTORE DELLA SEDE INPS DI VITERBO  
AL RESPONSABILE DI AGENZIA  
AL RESPONSABILE AREA FLUSSI

AL MEDICO RESPONSABILE AI SENSI TESTO UNICO 81/2008 DR. MANNA  
AL RESPONSABILE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DR. ROSSI  
AL RESPONSABILE DEI LAVORATORI DR. BENAMATI

ALLE OOSS SEDE  
ALLA RSU SEDE

OGGETTO: Problematiche relative all'organizzazione del ricevimento dell'utenza

I sottoscritti dipendenti dell'INPS di Viterbo, addetti allo sportello al pubblico (front end), segnalano con la presente il persistente disagio lavorativo e psicologico al quale sono tuttora sottoposti durante i turni di ricevimento dell'utenza.

Le innovazioni operative infatti introdotte con la riorganizzazione dell'Istituto ed in particolare le variazioni della tipologia di lavoro, in un ambito di totale assenza di formazione, hanno causato disorientamento e perdita di professionalità nel personale tutto.

Questi riflessi negativi, che si percepiscono in tutte le fasi lavorative, si acutizzano in modo particolare nei momenti di confronto con l'utenza, quando il dipendente preposto si trova ad affrontare una molteplicità di materie senza essere adeguatamente preparato.

La problematica, comune a tutte le postazioni, si può evidenziare in modo particolare allo sportello del "Soggetto Contribuente" che ha subito nel corso della riorganizzazione la riforma più radicale, ovvero l'accorpamento di ben 3 postazioni (Aziende con dipendenti, Aziende agricole e Artigiani - Commercianti) e presso lo sportello "veloce".

L'ordine di servizio n. 39 emanato dalla direzione si sede in data 22 settembre 2011 apporta ulteriori modifiche all'organizzazione del front-end ed aggrava ancor di più la situazione già di per sé precaria.

Considerato che la semplice ricezione della documentazione avviene ormai in gran parte attraverso l'intermediazione di patronati e consulenti, l'utenza che oggi si reca allo sportello necessita di notizie specifiche e di carattere tecnico. La sola introduzione dei modelli di richiesta di sollecito e di riesame della pratica viene considerata di fatto dall'utenza una inutile lungaggine, che non soddisfa le pressanti richieste dei cittadini. Ancor più sgradita risulta poi la compilazione del modello di richiesta per fissare un appuntamento, che rimanda tutte le informazioni a nuova data.

**Alla luce di quanto espresso lo sportello cosiddetto "veloce" non risulta altro che uno sportello poco qualificato che, nella realtà quotidiana, dilata i tempi di risposta all'utenza.**

Le recenti innovazioni dovevano anche essere supportate da una serie di avvisi diretti all'utenza interessata ma, ad oggi, nonostante il progetto sia comunque già avviato, i cittadini non risultano essere stati informati adeguatamente e dunque ancora una volta ricade sull'operatore dello sportello la superficialità di questa organizzazione del lavoro.

**Si segnala che sempre più spesso allo sportello si verificano episodi incresciosi e spiacevoli, con cittadini ormai inferociti che alzano i toni, scagliandosi contro gli operatori o, all'inverso, che deridono le risposte e le proposte del singolo addetto.**

**Si pone pertanto in primo luogo un problema di dignità personale del personale dipendente che spesso, dopo anni di specializzazione in una specifica competenza, si trova di colpo a dover gestire materie essenzialmente nuove e del tutto sconosciute di fronte all'utenza.**

Gli strumenti messi a disposizione dalla Amministrazione non permettono di fornire risposte sollecite e precise, ma tendono a generalizzarle e posticiparle alimentando il malcontento. **Di fatto, l'ambiente lavorativo in cui operano gli addetti allo sportello genera sia tensione che stress e, a lungo andare, può comportare stati d'ansia e perdita dell'autostima.**

Alla luce di quanto rappresentato si chiede un intervento immediato al fine di tutelare il personale esposto in prima linea e **di tenere nel debito conto tutto quanto segnalato anche ai fini della valutazione dello stress da lavoro correlato ai sensi del decreto legislativo 09.04.2008 n. 81 inserendo il presente documento nel DVR apposito (documento di valutazione dei rischi) e adottando con la necessaria tempestività misure di prevenzione e protezione.**

Riteniamo opportuno adottare inoltre i seguenti interventi:

- riaprire le preesistenti postazioni con operatori addetti ai settori specifici;
- in caso di una mancata risoluzione del quesito allo sportello, prevedere la possibilità per l'utenza di rapportarsi direttamente al dipendente o al responsabile che cura comunque la pratica in esame, senza dover prendere successivi inutili appuntamenti;
- ridistribuire fra tutti i dipendenti i turni dello sportello, rapportando ciascuno alle materie di propria competenza

Nel confidare in una attenta riflessione e in un conseguente sollecito provvedimento sulle problematiche esposte si resta in attesa di riscontro.

Viterbo, 13 dicembre 2011

il personale della sede  
INPS di Viterbo