



Federazione Regionale USB Sardegna

## INTERVENTO DEL COORDINATORE REGIONALE RdB SULLA SPERIMENTAZIONE IN ATTO PRESSO LA SEDE PILOTA DI FROSINONE

**10 MAGGIO 2010 – VIDEOCONFERENZA PRESSO LA DIREZIONE GENERALE INPS**



Roma, 10/05/2010

## STRATEGIA ORGANIZZATIVA

Una riorganizzazione che si rispetti riguardante servizi di primaria importanza sociale e che al momento coinvolge comunque un centinaio di colleghi (tra dipendenti INPS e lavoratori interinali) presupporrebbe:

- chiarezza e trasparenza degli obiettivi;
- coinvolgimento dei soggetti interessati nel percorso di modifica, segnalando gli obiettivi a breve, a medio e a lungo termine;
- percorsi gradualisti di inserimento delle varie singole professionalità nelle nuove strutture organizzative;
- fornitura preventiva di tutti gli strumenti formativi necessari, per non creare scompensi informativi ed immancabili disfunzioni che si rifletteranno sull'utenza.

Tale impostazione era già stata adottata (e tutto sommato in maniera convincente) anche nel Lazio, allorché si è trattato di utilizzarla in alcuni progetti riguardanti le cosiddette "settimane Kaizen".

## CARENZA DI ORGANICO

La sede provinciale di Frosinone ha attualmente un disavanzo organico pari a – 41 unità (dati ufficiali trasmessi al 31.12.09 dalla Direzione Centrale), ai quali si è cercato di supplire in qualche modo dall' 1.04.10 con l'assegnazione di ben 19 lavoratori interinali, di cui 5 a disposizione dell'intera regione per gli

illeciti penali.

## FORMAZIONE

Il percorso formativo attivato a partire dal 26 febbraio si è completamente arenato ed oggi, nonostante le reiterate richieste di intervento, risulta del tutto assente, in particolare per quanto concerne l'indispensabile formazione on the job. Ciò a causa del fatto che, dopo i recenti pensionamenti, le professionalità acquisite non sono state trasmesse ai colleghi per così dire superstiti. L'ultima accorata richiesta per ottenere un intervento formativo urgente da parte della sede regionale riguarda gli art/comm, la gestione separata, i CDCM e l'area aziende, oltre alla FLP per tutti.

## PROCEDURE DA TESTARE

E' inoltre evidente che, nel passaggio dalla precedente organizzazione per processi alla nuova organizzazione per flussi, è stato indispensabile reimpostare tutte le procedure ed i relativi programmi elaborati dalle ditte esterne. In realtà nella sede di Frosinone si continua ad andare avanti per tentativi, grazie alla buona volontà ed alla certosina pazienza dei colleghi, ma di fatto si procede a tentoni.

## AUTORIZZAZIONI

Il problema delle autorizzazioni con le quali poter lavorare è molto delicato, in quanto esse rischiano di essere troppo aperte o praticamente chiuse. Anche se, a detta del direttore, è di vitale importanza che "tutti sappiano fare tutto e che ogni persona abbia quante più autorizzazioni possibili". Ma nella realtà esse comportano una serie di problemi oggettivi di facile comprensione tuttora irrisolti.

## PULIZIA DEGLI ARCHIVI

Riteniamo questa una pre condizione indispensabile per ogni ragionamento futuro come del resto era già stato rilevato da più parti nella precedente videoconferenza. Ma, pur “blindando” i colleghi che stanno cercando faticosamente di mettere mano ad una mole di lavoro immensa, alla data odierna i numeri restano inevitabilmente gli stessi e cioè: 16.000 condoni, 30.000 certificati di malattia, 3.500 cig e 982 quesiti tuttora insoluti

## SPORTELLLO UNICO

Poiché la finalità della riorganizzazione è sostanzialmente quella di effettuare alcune (poche) lavorazioni subito e gestire tutto il resto per flussi (in sostanza, i servizi al F/O ed i flussi al B/O) a partire proprio da oggi 10 maggio era teoricamente prevista l'apertura del cosiddetto sportello unico, di fatto rinviata sine die. Resta comunque il problema oggettivo che, gestendo solo la parte relativa al front line, tutto il resto dovrà essere gestito con l'agenda degli appuntamenti, ai quali dovrebbe pensare il capo processo. Tutto ciò comporterà una nuova mole di lavoro di proporzioni gigantesche che, sia pure momentaneamente accantonata, dovrà comunque essere definita solo in seguito. E si rischia di finire come la ASL con appuntamenti fissati da qui a 3 o 4 mesi.

## INVALIDITA' CIVILE

Particolarmente grave la situazione riguardante le invalidità civili, proprio perché non è stata prevista l'esistenza dell'arretrato. Poiché la competenza è nostra e bisognerà pure rispondere in qualche modo, in caso di esito negativo comunque entro 120 giorni, si prospetta un clamoroso boomerang economico per l'Istituto. Come sostituire le ASL efficacemente in questi adempimenti? Come fare in modo da rispettare i 120 giorni? Come e quando utilizzare le nuove procedure? Appare legittimo chiedersi se in merito sono stati quantizzati i danni.

## ITER PROCEDURALE

La suddivisione delle competenze ed i continui cambiamenti in corso d'opera possono anche sembrare “normali” trattandosi di una sperimentazione in itinere. Di essi ci sembra perciò il caso di rammentare solo gli ultimi in ordine di tempo: trasferimento immediato di tre unità dall'assicurato pensionato al back office e la nuova modifica dell'attività pregressa, recuperando le attuali unità dell'ufficio corrispondenza per altri servizi, a seguito dell'affidamento del servizio posta all'esterno (sull'argomento in oggetto preferiamo stendere un velo pietoso).

## MIGLIORAMENTI

Nessun miglioramento effettivo del servizio per l'utenza è stato registrato nei primi 85 giorni di questa sperimentazione. Anzi. Se dapprima i patronati e le associazioni di categoria vagavano per i piani alla ricerca dei dipendenti, adesso vagano tra la sede e le agenzie alla ricerca dei fascicoli, per i quali già si prevede una incerta ricostruzione.

L'ennesimo apposito incontro con consulenti e commercialisti testimonia peraltro tutte le difficoltà della fase in atto. Inaccettabili ripercussioni anche sui cittadini utenti. Il caso Videocon, con 1.200 famiglie in attesa della erogazione della cassa integrazione in deroga, il cui pagamento è stato ritardato anche per i problemi sulle procedure che si sono registrati con il nuovo sistema telematico, la dice lunga al riguardo. A meno di non voler prender in giro noi stessi e l'utenza (e credo che questo non lo voglia nessuno), questa riorganizzazione è dunque tutta da rivedere.

## PRODUTTIVITA'

Il flusso standardizzato di processo rallenta oggettivamente la complessa attività in sede ed impedisce di fatto il raggiungimento degli obiettivi di produttività. Non a caso la sede regionale ha assicurato la propria “copertura” fino a tutto il corrente mese di maggio. Ma cosa succederà a giugno?

## CONCLUSIONI

Al termine di questo breve intervento, che spero sia servito a fare un po' di chiarezza sulla fase di sperimentazione in atto, desidero rivolgere un doveroso ringraziamento ai lavoratori tutti della sede di Frosinone, catapultati loro malgrado in questa avventura senza ritorno e poi abbandonati al loro destino nel mezzo del guado, per la pazienza, l'impegno e l'alto spirito di sacrificio quotidianamente dimostrati nonostante tutto. Ciò unitamente ad un invito e ad una domanda che, proprio perché posta al termine del mio intervento, non vuole assolutamente essere provocatoria. L'invito è quello a ripetere, se possibile già dalla prossima settimana, l'esperienza odierna. La domanda invece è la seguente. Non più tardi di 3 ore fa, il direttore della sede di Frosinone, nel corso di un incontro stranamente convocato proprio oggi con la RSU e le OOSS, ha ufficialmente comunicato che questa riorganizzazione sarà presto estesa alla sede sub provinciale (ed ormai declassata) di Cassino.

Nel rispetto e nella correttezza reciproci, questa non ci sembra affatto condivisione. Aspettiamo una risposta. Grazie.

Coordinamento regionale RdB INPS Lazio