



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Il Direttore generale

Al Presidente del Consiglio provinciale dell'Ordine  
dei consulenti del Lavoro di Napoli  
Dott. Edmondo Duraccio  
ordine.napoli@consulentidellavoropec.it

E p.c.

Al Direttore della Direzione di coordinamento  
metropolitano di Napoli  
Dott. Vincenzo Damato  
SEDE

Al Direttore della Filiale metropolitana di Napoli  
Dott. Maddaluna  
SEDE

Al Presidente del Consiglio nazionale dell'Ordine  
dei consulenti del lavoro  
Dott.ssa Marina Calderone  
segreteriapresidente@consulentidellavoro.it

OGGETTO: Riscontro nota n. 102/2 del 26 gennaio 2021. Cattivo funzionamento dell'area metropolitana di Napoli, con particolare riferimento alla sede 5100.

Nel riscontare la nota in oggetto, desidero innanzitutto manifestare un certo stupore in ordine alla scelta, operata da Codesto Consiglio provinciale, di avviare una interlocuzione diretta con la scrivente, omettendo il contatto istituzionale con il management di livello territoriale dell'Istituto; infatti, considerato che alcune problematiche evidenziate non possono trovare idonee soluzioni che a livello territoriale (ad es. gestione agenda appuntamenti), sarebbe stato certamente utile esperire localmente un primo livello di interlocuzione, data anche la "buona volontà" dimostrata dalla

Via Ciro il Grande, 21  
00144 Roma

dirigenza e dal personale dell'Area napoletana, di cui date atto nella vostra nota.

A ciò vi è da aggiungere, peraltro, che sebbene alcuni aspetti di talune delle problematiche rappresentate afferiscano al livello centrale dell'Istituto – mi riferisco, anticipando il tema, alla richiesta di incremento di personale sul territorio ove, come si dirà nel prosieguo, la ripartizione di dettaglio delle risorse viene operata a livello territoriale – anche in riferimento a tali aspetti, un primo feedback dal territorio avrebbe rappresentato un contributo di sicuro valore.

Fatta questa doverosa premessa, anche a testimonianza di lealtà e correttezza e stima verso i miei colleghi del territorio, in riferimento alle problematiche segnalate nella nota in oggetto sono a rappresentarLe quanto segue, cogliendo l'inopinata occasione per contestualizzare le problematiche evidenziate nel quadro nazionale.

Preliminarmente mi preme suffragare quanto da Lei riferito in ordine all'incremento dei compiti affidati all'Istituto per fronteggiare le conseguenze dell'emergenza sanitaria, richiamando i dati che sono stati più volte resi noti assicurando la massima trasparenza dell'azione amministrativa.

All'ordinario impegno che interessa circa 43 milioni di utenti, nel corso del 2020 per l'Istituto si è aggiunto l'impegno straordinario per fronteggiare l'emergenza sanitaria, che ha comportato l'erogazione di ulteriori prestazioni in pochi mesi a oltre 14 milioni di soggetti per una spesa, ad oggi, di 26,2 miliardi di euro, raggiungendo così quasi tutta la popolazione italiana.

In particolare, da marzo a settembre 2020 si registrano:

- oltre 4,1 milioni di beneficiari di indennità una tantum (originariamente di importo mensile 600 euro);
- 1,6 milioni di domande tra congedo parentale Covid e bonus babysitting;
- un totale di 6,5 milioni di beneficiari e oltre 20 milioni di prestazioni di Cassa Integrazione Guadagni (CIG) erogate, di cui 12 milioni erogate direttamente da Inps e 8 milioni tramite le aziende con il metodo del conguaglio contributivo;
- 275 mila domande per l'indennità ai lavoratori domestici;
- 600 mila nuclei familiari richiedenti il Reddito di Emergenza (REM), che si "aggiungono" a 1,4 milioni di quelli che hanno percepito il Reddito di Cittadinanza/Pensione di Cittadinanza (RdC/PdC), coprendo una platea di oltre 3,1 milioni di individui.

I dati di sintesi indicati rendono di immediata evidenza lo sforzo poderoso che l'Istituto ha affrontato per garantire sostegno economico alle categorie di



Via Ciri il Grande, 21  
00144 Roma

beneficiari che hanno subito perdite o diminuzione di reddito per effetto dell'emergenza. È quindi di pari immediata evidenza che sia correlativamente aumentato il carico di lavoro dei Consulenti e intermediari e quindi la relativa pressione sociale sulle prestazioni professionali rese, un dato fattuale quindi che non può addebitarsi all'Istituto, ma al quale l'ente ha sempre cercato di porre correttivi, pur nell'ambito del perimetro normativo, orientando la propria azione alla semplificazione degli adempimenti procedurali in capo ai datori di lavoro, all'impegno della sua dirigenza a fornire risposte quanto più celeri ed efficaci, al proficuo dialogo con i partner istituzionali, *in primis* i consulenti del lavoro.

Ritengo opportuno, in secondo luogo, ricordare che i tanti compiti aggiuntivi che il legislatore ha affidato all'Istituto sono stati, e sono tuttora svolti, in concomitanza con le seguenti condizioni, ben note a tutti:

- diminuzione del personale dipendente per pensionamenti, pari al 4.3% nel 2018, al 6.6% nel 2019 e al 7.3% nel 2020, a fronte di 226 assunzioni nel 2018 e di 3292 assunzioni nel 2019.
- lavoro agile emergenziale sin dal mese di marzo in concomitanza con il lockdown con adeguamento delle modalità di lavoro e delle postazioni di lavoro per la totalità dei dipendenti in servizio.

Tale contestualizzazione è utile ad evidenziare il livello nazionale di criticità e grande impegno gravanti su tutte le strutture territoriali dell'Istituto, per inquadrare correttamente le segnalazioni che vengono avanzate nella nota che si riscontra.

Nel merito della situazione dell'area metropolitana di Napoli, preme anzitutto evidenziare che l'assegnazione di personale effettuata al momento dell'immissione di nuovi assunti avvenuta nel 2019 è stata preceduta da una precisa analisi dei fattori endogeni ed esogeni che consentivano di esprimere il fabbisogno di risorse umane per ogni territorio: da un lato il carico di lavoro, espresso attraverso gli indicatori relativi alle domande di prestazione e servizi pervenute nel triennio 2016-2018 e alla giacenza rilevata, in rapporto al personale in servizio, tenuto conto altresì delle cessazioni previste per il 2019-2020 e delle possibili cessazioni anticipate, dall'altro il contesto socio-economico esterno con i suoi fattori di complessità e popolazione residente.

Alla Direzione di coordinamento metropolitano sono state assegnate, applicando i menzionati criteri, ben 278 funzionari, con una ripartizione tra le strutture ivi insistenti decisa dall'allora Direttore di coordinamento pro tempore. In termini percentuali, alla predetta struttura è stato destinato l'8% circa delle assunzioni totali nazionali, attestandosi su valori analoghi a grandi regioni come la Sicilia e la Puglia. Del predetto numero di funzionari, 52 sono stati destinati proprio alla Filiale Metropolitana di Napoli, pari all'1,5% del

totale dei neoassunti (3507). Si tratta di una percentuale in linea con i carichi di lavoro della filiale che garantisce infatti l'1,5% della produzione nazionale dell'Istituto.

Ovviamente i successivi pensionamenti, favoriti dalle recenti riforme del settore (c.d. regime di quota 100) hanno progressivamente determinato nuove carenze di organico. Si tratta tuttavia di un trend proprio di tutte le strutture di produzione dell'Istituto. In corso d'anno sarà bandito un ulteriore concorso e sarà quindi possibile, a conclusione della richiamata procedura, assegnare nuove risorse alle sedi di produzione.

Va da sé quindi che, fermo restando il numero di dipendenti assegnato al Coordinamento, sia preciso compito del Responsabile della Direzione di coordinamento metropolitano valutare la congruità della distribuzione del personale tra le diverse strutture territoriali di competenza e le conseguenti eventuali modifiche, disponendo assegnazioni temporanee o lavoro in sussidiarietà tra le strutture.

Venendo alle specifiche segnalazioni di malfunzionamento delle strutture, in particolare della Filiale di Napoli, si fornisce assicurazione che la scrivente ha monitorato costantemente l'andamento nazionale degli indicatori di qualità relativi agli ambiti segnalati, fornendo periodicamente liste di lavorazione delle giacenze, invitando i dirigenti territoriali ad attivare ogni iniziativa utile a migliorare l'erogazione di servizi, nonché mettendo a disposizione una task force centrale impegnata nel supporto alle sedi in situazione di particolare criticità, il cui intervento doveva essere opportunamente richiesto. La Filiale è stata infatti supportata con interventi di sussidiarietà - a partire dall'autunno 2019 ed ancora in corso - fra i quali quello relativo agli ammortizzatori sociali in regime emergenziale (pagamenti, autorizzazioni CIGD, domande FIS).

Dall'analisi dei report sulla qualità del servizio e delle giacenze si rileva che la Struttura sicuramente presenta criticità e ritardi ma occorre tuttavia dare atto, anche alla luce degli interventi di cui sopra, di una sostanziale tenuta della Sede, tenuto conto dei gravosi impegni richiesti a tutte le strutture nel periodo emergenziale. Si deve altresì dare atto di una situazione obiettivamente critica nella gestione dei cassetti bidirezionali, su cui ha inciso negativamente l'enorme aumento delle richieste relative agli ammortizzatori di tipo emergenziale, nonché dei ritardi nella gestione dell'agenda appuntamenti, che deve essere ampliata ampliando gli slot di prenotazione. In merito, la scrivente ha già interessato il Direttore di Coordinamento metropolitano allo scopo di avviare ogni utile iniziativa sul punto.

Tenuto conto del quadro rappresentato, si conferma la più ampia disponibilità dell'Istituto al proficuo rapporto di collaborazione che ormai da tempo contraddistingue la relazione con codesto Ordine, rimettendo al dott.



Vincenzo Damato, attuale dirigente generale a capo dell'area metropolitana, l'interlocuzione con codesto Ordine e l'adozione delle più opportune iniziative e leve gestionali per la migliore gestione locale delle criticità che, in questo momento storico, attengono in diversa misura tutte le strutture dell'Istituto.

Nel restare comunque a disposizione per eventuali ulteriori informazioni, l'occasione mi è gradita per formulare cordiali saluti.

Gabriella Di Michele



