



*Consiglio Provinciale  
dei  
Consulenti del Lavoro  
di Napoli*

*A CURA DELLA COMMISSIONE COMUNICAZIONE DEL CPO DI NAPOLI*

*Dentro la Notizia*

**36/2012**  
**GIUGNO/1/2012 (\*)**  
*1 Giugno 2012*

**NUOVI ORARI DI APERTURA PER  
GLI SPORTELLI INPS A PARTIRE DAL  
1 SETTEMBRE 2012.**

**CON LA CIRCOLARE N. 66 DEL 9  
MAGGIO SCORSO L'INPS COMUNICA  
CHE INCREMENTERÀ L'ORARIO  
DELL'ATTIVITÀ DI SPORTELLO  
ATTRAVERSO UN ADEGUATO  
AMPLIAMENTO DELLE FASCE  
ORARIE DI APERTURA AL  
PUBBLICO.**

Nonostante l'INPS si sia impegnato molto in quest'ultimo periodo a incrementare i servizi telematici, vi è ancora oggi parte dell'utenza che - avendo poca dimestichezza con internet - preferisce svolgere le proprie pratiche recandosi direttamente allo sportello INPS.

Questa utenza, peraltro, non sempre è soddisfatta dall'attività di *front-office*, come dimostrato dall'ultima indagine di *customer satisfaction*, condotta per misurare il livello di gradimento da parte dell'utenza dei servizi erogati dagli sportelli al pubblico.

Infatti, l'indagine in questione è approdata a due conclusioni:

- ***tempi di attesa troppi lunghi;***
- ***frequente necessità di recarsi almeno due volte agli sportelli per avere una risposta esauriente al proprio quesito.***

Inoltre, in alcune strutture ***gli orari di apertura degli sportelli non sono risultati adeguati alla domanda del pubblico, non soltanto dal punto di vista quantitativo, ma anche sotto il profilo della qualità del rapporto con il cittadino.***

Da qui la necessità, da parte dell'INPS di realizzare un ampliamento delle fasce orarie di apertura degli sportelli al pubblico, i cui dettagli sono stati resi noti con la pubblicazione della suddetta ***circolare n. 66 del 9 maggio 2012***, attraverso la quale l'istituto ha provveduto a ridisegnare il proprio sistema di *customer care*.

Nella circolare in commento, ***l'Istituto previdenziale mette in evidenza come***, anche nel nuovo impianto organizzativo, ***rimane centrale il ruolo delle Agenzie*** (*complesse, interne e territoriali*) nella gestione della relazione con l'utente, essendo attribuita all'esclusiva responsabilità di tali strutture il presidio del *front-office* fisico.

Premesso ciò, ***l'Inps ha previsto che dal 1 settembre 2012 l'orario di apertura al pubblico degli sportelli delle Agenzie interne e***

***complesse è fissato in un numero minimo di 28 ore settimanali, articolato come segue:***

- ***apertura antimeridiana per i cittadini e le imprese tutti i giorni dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali;***
- ***apertura pomeridiana, riservata ai servizi di consulenza su appuntamento ed agli intermediari legalmente riconosciuti, dal lunedì al giovedì per almeno 8 ore settimanali.***

**Per le Agenzie territoriali**, in ragione della minore disponibilità di risorse, particolarmente significativa in alcuni periodi dell'anno, ***l'orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli è ridotto a 20 ore settimanali, limitate all'apertura antimeridiana, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.***

Per la realizzazione di quanto sopra indicato, nella circolare è previsto che i Direttori provinciali delle varie sedi dell'Istituto dovranno rivedere l'orario di apertura degli sportelli e formalizzarne l'adozione con apposito Ordine di Servizio.

La gestione ed il controllo di questo cambiamento organizzativo competerà ai Direttori regionali i quali avranno il compito importante di esercitare la verifica della qualità dei servizi e di assicurarne l'integrazione e lo sviluppo equilibrato in tutte le strutture della regione.

***Il nuovo orario di apertura al pubblico dovrà entrare in vigore entro il prossimo 1° settembre 2012.***

Naturalmente, il nostro auspicio è che tale riorganizzazione possa realmente condurre ad un miglioramento qualitativo dei servizi offerti all'utenza.

D'altronde noi come Ordine professionale, più volte, nei vari incontri avuti con i vertici dell'Istituto, abbiamo sollecitato o meglio proposto un ampliamento dell'orario di apertura degli sportelli, contestando la limitazione per l'accesso in alcuni giorni della settimana.

In ogni caso, ribadiamo che **tale nuova riorganizzazione non va ad impattare con i protocolli d'intesa in essere con le varie agenzie/filiali dell'area metropolitana napoletana.**

La nostra volontà è quella di **rimanere seduti nei nostri Studi e risolvere, da lì, i problemi quotidiani dei nostri Clienti.**

**Ad maiora**

*IL PRESIDENTE*  
*Edmondo Duraccio*

**(\*) Rubrica riservata agli iscritti nell'Albo dei Consulenti del Lavoro della Provincia di Napoli. E' fatto, pertanto, divieto di riproduzione anche parziale. Diritti legalmente riservati agli Autori**

**ED/FC/GC**