

In data 11/01/2008 le RSU di Cagliari si sono riunite in vista dell'incontro con il Comitato Provinciale fissato per il giorno 14/01/2008 ed avente ad oggetto: *situazione della sede e delle agenzie relativamente ai carichi di lavoro, carenza di personale, criticità, attribuzioni di incarichi ad interim, passaggi di qualifica.*

In tale occasione le RSU hanno evidenziato la situazione di estrema gravità in cui versano la Sede e le Agenzie e il profondo scontento e la fondata preoccupazione del personale che esse rappresentano.

Le RSU hanno in proposito ravvisato la necessità di convocare con la massima urgenza una assemblea che coinvolga tutto il personale della Sede e delle Agenzie al fine di analizzare col maggiore dettaglio la situazione sotto i molteplici punti di vista e poterne individuare attraverso un documento condiviso ogni possibile soluzione.

Vi è stato negli anni recenti un costante e crescente impegno da parte dell'Istituto nel promuovere l'immagine dello stesso Istituto all'esterno, attraverso iniziative, pur apprezzabili, che pongono al centro dell'attenzione il cliente esterno quali il Progetto Tempo Reale prima, la Certificazione di qualità e la Carta dei Servizi più di recente...

La stessa attenzione è totalmente mancata nei confronti del cliente interno, quel personale che opera nel front office, nel back office, al telefono o faccia a faccia con il cliente fruitore del servizio per dare indicazioni, risposte, consulenze, liquidare prestazioni, quel personale che costituisce la vera ed unica interfaccia tra l'Istituto e il cliente esterno e che dovrebbe costituire il punto di partenza per portare avanti un qualsiasi progetto di crescita e di miglioramento.

Si potrebbe dire che l'Istituto ha perduto un'occasione importante nell'aver dimenticato questo importante tassello della filiera, se è vero come è vero che i colleghi si trovano oggi nell'impossibilità di attuare appena le linee essenziali contenute nella carta dei servizi per mancanza di personale e per il conseguente aumento dei carichi di lavoro che crea a sua volta un allungamento dei tempi di erogazione dei servizi ai cittadini e decremento della qualità.

Sarebbe sufficiente, a proposito di Carta dei Servizi, sentire cosa pensano i colleghi della Agenzia di Senorbì riguardo alla *"realizzazione di un servizio globale che risponda ai requisiti della qualità funzionale, organizzativa e di servizio..."* se è vero come è vero che la stessa agenzia si regge sulla presenza, sulla professionalità costruita con l'esperienza e soprattutto sullo spirito di sacrificio di due sole unità più un Direttore che va e che viene;

sarebbe altrettanto interessante sentire cosa pensano i colleghi dell'Agenzia di Sanluri riguardo l'impegno dell'Istituto di garantire *"un adeguato comfort negli ambienti di ricezione del pubblico"* se è vero come è vero che la Sede non solo è carente di *reception di prima accoglienza* che la Carta dei Servizi garantisce esser presente in ogni struttura, ma è totalmente carente di ambienti di lavoro appena dignitosi e decorosi.

A fronte di obiettivi quanti-qualitativi sempre più ambiziosi si assiste quotidianamente ad un costante e inesorabile depauperamento della Sede e delle Agenzie sia in termini di personale

(pensionamenti, dimissioni, tragiche scomparse) che di strumenti di lavoro (continui tagli dei fondi), che porta i colleghi a dover sovente assumere allo stesso tempo la veste di consulenti, operatori, archivisti, facchini, postini e telefonisti, e si pretende che questo sia fatto *con elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza*.

A fronte di continue quanto ormai imbarazzanti, perché non più credibili, promesse di nuove immissioni di personale tramite mobilità intercompartimentale e/o concorsi, l'Istituto assume in carico nuovi adempimenti (protocollo informatico, DURC, Invalidi civili, Commissioni Mediche Provinciali di Verifica, cessione del quinto, pensioni INPDAl....) senza valutarne con la necessaria attenzione la fattibilità.

A fronte di continui tagli sui fondi per il funzionamento, vengono tenute in piedi Agenzie Urbane inutili e costose.

In questo contesto si continua a parlare di nuove province e delle relative Sedi da attivare a costo zero, senza un programma di sviluppo che non può prescindere dalle risorse umane necessarie e da un ragionamento condiviso con le OO.SS.

Nel frattempo numerose posizioni apicali rimangono scoperte (Sanluri , Senorbì...) mentre proliferano e divengono la norma gli incarichi ad interim.

La situazione appare ancora più drammatica ed esplosiva in proiezione futura, in considerazione degli imminenti pensionamenti (6 unità tra gennaio e marzo, di cui due posizioni apicali) e che in tutti i casi riguardano funzionari di grande professionalità e competenza e in considerazione degli ulteriori e ancor più numericamente consistenti pensionamenti che avverranno entro la fine dell'anno in corso.

Numerosi segnali che i colleghi quotidianamente ci trasmettono ci descrivono una situazione a dir poco precaria, il cui equilibrio ormai è tenuto in piedi esclusivamente dal senso di responsabilità del personale che, nonostante tutto, adempie con professionalità e spirito di sacrificio alle proprie funzioni, e dalla sensibilità e comprensione dell'utenza (patronati, consulenti e singoli cittadini) la cui riconoscenza rappresenta ormai l'unica vera gratificazione e ricompensa.

Vi è un senso di abbandono da parte del personale che vive nella frustrazione di non poter garantire un servizio rispondente a criteri di quantità e di qualità non solo verso il cliente esterno, ma anche (si pensi alla gestione del personale o all'economato) verso quel cliente interno che è costituito dal collega della porta accanto e questo è motivo di ulteriori tensioni.

Diversi colleghi lamentano una condizione di stress e di stanchezza legata al fatto che riposo (ferie) e vita privata sono ormai totalmente condizionate dalle scadenze, dai continui cambi di indirizzo che pongono sempre nuovi limiti temporali, nuovi vincoli (DURC, pensioni da liquidare entro un certo tempo...) e questo comporta riflessi negativi sulla vita privata.

Diversi colleghi lamentano ormai la mancanza di tempo da dedicare all'aggiornamento e all'informazione che giunge attraverso i canali istituzionali (Hermes) e questo con evidenti riflessi sulla qualità del servizio e sulla crescita professionale. Diversi colleghi lamentano situazioni di

disagio legate a code interminabili allo sportello, telefonate che giungono in continuazione e senza limiti di orario. Tanti colleghi infine lamentano la carenza di attività formative.

A questo si aggiunga la frustrazione generata dalla mancata aspettativa di crescita e di carriera, ormai da tempo e chissà fino a quando soffocate dal cronico blocco dei passaggi di livello.

Le RSU, preso atto della impossibilità di continuare a garantire lo stesso livello di qualità del servizio al cittadino e pur nella consapevolezza che solo un poderoso intervento strutturale (consistente immissione di nuovo personale e conseguente riorganizzazione) possa risolvere questa situazione, ritiene che sia opportuno quanto urgente concretizzare sin da ora le seguenti proposte:

- chiusura delle agenzie urbane che scendono al disotto di determinati standard;
- contrazione degli orari di servizio al pubblico, ad esempio Lun/Merc/Ven solo la mattina e con riduzione della fascia oraria; Mar/Gio solo la sera;
- chiusura degli accessi agli uffici per il pubblico non provvisto di regolare pass;
- contrazione del servizio telefonico al pubblico (individuazione di una fascia oraria ristretta per le chiamate dall'esterno);
- trasferimento alla Sede regionale delle funzioni di ragioneria, economato e gestione del personale.

Le RSU, riservandosi come detto di convocare quanto prima un'assemblea di tutti i lavoratori per approfondire la tematica, chiede pertanto a questo Comitato un impegno concreto nella direzione della soluzione delle problematiche evidenziate e un concreto sostegno alle iniziative da noi proposte.

14 gennaio 2008 - RSU INPS CAGLIARI