Pubblico Impiego - Inps

# AVAMPOSTO TUSCOLANO: FRONT-OFFICE FRONT-LINE FRONT-END

Roma, 08/02/2010

I lavoratori della sede ROMA-TUSCOLANO, riunitisi in assemblea in data odierna, intendono protestare per far valere le loro ragioni nei confronti delle decisioni recentemente assunte in maniera unilaterale sia dalla Direzione di Sede che dalla Sede regionale.

Sicuramente la protesta della nostra Sede è simile a quella portata avanti in queste settimane dai colleghi nelle altre Sedi ma, se non avrà le adeguate e sollecite risposte che merita, essa si intensificherà con uno stato di agitazione ancora più determinato.

La situazione sta palesemente peggiorando giorno dopo giorno e, potremmo

anche dire, di ora in ora. Mantenere infatti la tanto auspicata "coesione sociale" (della quale sempre gli stessi si sono fatti carico) è veramente difficile, problematico e finanche rischioso per i lavoratori impegnati sia al F/O che al B/O, ma di fatto molto vicini alla fine (F/E).

Molti utenti e cittadini che si rivolgono alla nostra Sede vorrebbero infatti risposte immediate e positive, ma purtroppo non siamo in grado, con i mezzi attualmente a disposizione, di esaurire tutte le loro richieste, né sappiamo quando potranno essere definite, causa il notevole ritardo della piattaforma tecnologica e procedurale.

Inoltre il servizio erogato dai patronati alla Sede non è stato a oggi sostituito da alcun altro servizio, sia pure parzialmente idoneo.

I “Call Center” risultano decisamente inadeguati e adesso abbiamo anche la cosiddetta “Linea Amica” a porre quesiti non del tutto consoni.

Dato il considerevole bacino di utenza, l'afflusso del pubblico agli sportelli della nostra Sede è divenuto esorbitante con varie detrazioni da rettificare, debiti da prestazione, innumerevoli adempimenti riguardanti gli invalidi civili, CIG nelle diverse versioni, regolarizzazione di lavoratori stranieri, attività di aziende con e senza dipendenti, Legge 104/92, richieste sempre più numerose di prestazioni a sostegno del reddito.

In particolare, l’appesantimento certamente di lunga durata dovuto alla regolarizzazione dei lavoratori stranieri, ha ricreato ad inizio anno letteralmente una invasione di persone e di automezzi, che violano in modo sistematico le più elementari norme di sicurezza e di igiene.

I due poli presenti presso la nostra Sede (regolarizzazione stranieri e CMVP sugli invalidi civili) dall'oggi al domani ci hanno privato di spazi logistici vitali e di risorse strumentali indispensabili come PC, stampanti (al momento non ancora fornite dalla Direzione regionale) ed altro di cui ci troviamo tuttora completamente sguarniti.

Tutto ciò accade, riteniamo, a causa di continue iniziative nazionali pressanti e non pianificate, ma soprattutto non condivise, con inevitabili ricadute sia pure diversificate sul personale delle Sedi.

Da ultimo, tanto per gradire, il regalo EMOTICONS, relativamente al quale possiamo tutti sottolineare, senza tema di essere smentiti, la completa inutilità e dunque la nostra netta contrarietà, visto il clamoroso fallimento registrato lo scorso anno da questa sperimentazione presso la Sede INPS del Tiburtino e gli inverosimili costi dell'amministrazione (questa volta per nulla attenta ai sempre presenti "RISPARMI DI GESTIONE").

Sinceramente, non crediamo che di questo hanno bisogno oggi le Sedi INPS e non soltanto al Tuscolano, ma su tutto il territorio nazionale.

Per quanto ci riguarda, ecco il nostro elenco di richieste concrete e oggettive, al fine di portare a soluzione sul serio i problemi dell'utenza:

- potenziamento urgente della dotazione organica del personale, sia in sede che nelle agenzie, per far fronte ai vari adempimenti;

- strutture adeguate, comunque sicure dal punto di vista logistico, per quanto concerne il front-office;

- accoglienza adeguata per l'utenza, canalizzando con scrupolo e correttamente tutte le varie esigenze;

- dotazione strumentale, tecnologica e procedurale adeguata, da verificare e da implementare al tempo stesso;

- modulistica e relative notifiche da inviare all'utenza, in maniera semplice ed efficace;

- avvio immediato di una generale campagna sulla comunicazione che permetta all'utenza di orientarsi correttamente;

- definitivo accantonamento di iniziative di pura immagine (e non rivolte a risolvere i reali problemi dell'utenza), quali EMOTICONS e OPEN DAY perché oggettivamente inutili e costose.

L'Assemblea dei Lavoratori Sede INPS Roma Tuscolano