

Al Direttore della Sede
Al Responsabile di Agenzia
Al Dirigente Medico Responsabile di Sede
Al Dirigente Responsabile della Sicurezza Prevenzione e Protezione Sede
Al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
Alle OOSS Regionali
Alla RSU di Sede

OGGETTO: Problematiche relative alla organizzazione del ricevimento dell'utenza

I sottoscritti dipendenti INPS della Sede di _____ addetti al ricevimento del pubblico intendono segnalare con la presente lo stato di disagio lavorativo e psicologico al quale sono sistematicamente sottoposti durante i turni di sportello.

Le innovazioni operative introdotte con la riorganizzazione dell'Istituto e, più in particolare, le variazioni della tipologia di lavoro, in un ambito di completa assenza di formazione, hanno causato disorientamento e perdita di professionalità nel personale.

Questi riflessi indubbiamente negativi, che si percepiscono in tutte le fasi lavorative, si acutizzano in special modo nei momenti di confronto con l'utenza, quando il dipendente preposto si trova suo malgrado ad affrontare una molteplicità di materie senza essere adeguatamente preparato.

E' possibile riscontrate questa problematica, comune a tutte le postazioni, in modo particolare presso lo sportello del Soggetto Contribuente, che ha subito nel corso della riorganizzazione il cambiamento più radicale ovvero l'accorpamento di tre postazioni (aziende con dipendenti, agricole e artigiani/commercianti) e presso lo sportello "veloce".

Nella maggioranza dei casi, l'utenza che si reca agli sportelli della nostra Sede necessita di notizie specifiche certe e immediate, mentre la introduzione dei modelli di richiesta di sollecito e riesame della pratica adottata lo scorso anno viene considerata dagli stessi utenti una inutile lungaggine che non soddisfa le richieste dei cittadini.

Ancor più sgradita risulta oggettivamente la richiesta di un appuntamento ad altra data che rimanda di fatto le informazioni ad un incontro successivo.

Alla luce di tutto ciò, lo sportello cosiddetto "veloce" non risulta oggi altro che uno sportello poco qualificato che dilata i tempi di attesa.

Si segnalano inoltre sempre più spesso allo sportello episodi incresciosi e spiacevoli, con vere e proprie aggressioni verbali o, all'inverso, affermazioni che deridono pesantemente le risposte di volta in volta fornite dai dipendenti.

Si pone pertanto in primo luogo un problema inerente la dignità personale del dipendente che spesso, dopo anni di accurata specializzazione e dotato d'una specifica competenza, si trova di colpo a gestire materie del tutto nuove e dunque sconosciute.

Va rimarcato che gli strumenti messi a disposizione dall'amministrazione non permettono ancora oggi di fornire delle risposte sollecite e precise, ma tendono solo a generalizzarle e a dilazarle nel tempo, alimentando il malcontento.

In secondo luogo, l'ambiente di lavoro così congegnato può comportare a lungo andare stati d'ansia e perdita di autostima, alcuni dei quali già segnalati.

I sottoscritti dipendenti INPS pertanto chiedono un intervento immediato al fine di tutelare il personale tutto ed in particolare quello esposto in prima linea, nonché di tenere conto di quanto segnalato anche ai fini della valutazione dello stress da lavoro correlato inserendo, ai sensi del decreto legislativo 09.04.2008 Testo Unico 81, il presente documento nel DVR di Sede e adottando le opportune misure di prevenzione e sicurezza.

Nel confidare in una attenta riflessione e nell'adozione di un conseguente provvedimento sulle problematiche esposte si resta in attesa di cortese sollecito riscontro.

COGNOME

NOME

FIRMA LEGGIBILE PER ESTESO