



Unione Sindacale di Base

NO AL PROGETTO EMOTICON



Cagliari, 15/04/2009

Al sig. Direttore della Sede INPS di Cagliari

L'Amministrazione centrale dell'INPS ha lanciato un progetto denominato "*Emoticon - Mettiamoci la faccia*", che ha come finalità quella di realizzare un sistema di acquisizione, elaborazione e rappresentazione, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini sul servizio ottenuto.

Il progetto, frutto di un protocollo d'intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e altre amministrazioni pubbliche fra le quali l'INPS, verrà avviato, in via sperimentale, dalla sede Provinciale dell'INPS di Cagliari il prossimo 16 aprile 2009.

Su tale progetto nulla ci è stato comunicato a livello di Sede, nonostante sia riportato come notizia nella intranet INPS >In primo piano >Notizie 1-7 aprile.

Questo sistema dovrebbe funzionare attraverso l'installazione di macchinette apposite presso gli sportelli, e l'utente potrà esprimere il proprio giudizio sul servizio ricevuto pigiando su tale strumento un emoticon (faccina).

La RSU-Cagliari ritiene che la propria faccia i lavoratori dell'INPS allo sportello ce la mettano già quotidianamente, per cercare di dare un servizio migliore possibile, nonostante locali non idonei, procedure che non funzionano, circolari incomprensibili, norme che si susseguono ininterrottamente, nuovi compiti, personale sotto inquadro, un'amministrazione assente.

L'utenza non sempre è in grado di sapere e conoscere in quale realtà siamo costretti a lavorare e inevitabilmente scaricherà sui lavoratori le frustrazioni legate alle mancate risposte a richieste che quasi sempre competono al Governo e non certo ai lavoratori dell'Istituto.

In ogni caso, poiché l'art. 25, comma 7, CCNL 1° ottobre 2007, prevede che sia la contrattazione integrativa a definire i meccanismi di incentivazione del personale collegati alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi ricevuti, la RSU-Cagliari

DIFFIDA

Codesta Amministrazione dall'avviare, in modo unilaterale, il progetto *EMOTICON*, senza il necessario confronto ed accordo sindacale.

Si ricorda poi come la RSU-Cagliari, già in occasione dell'incontro con il Comitato Provinciale INPS del 14/01/2008, abbia presentato un documento in cui denunciava la situazione di estrema difficoltà in cui il personale INPS di Cagliari e Agenzie è costretto ad operare. Da allora niente è cambiato, se non

in peggio.

La RSU-Cagliari nel corso dell'ultimo anno ha sempre rappresentato, sia con i documenti del 21/05/2008 e del 10/07/2008 che in qualsiasi sede di confronto con la Direzione, e in relazione ad una serie di incontri avvenuti con i lavoratori, come le cause del disagio non solo non siano diminuite, ma siano decisamente aumentate.

Tra le ultime, pesanti, cause di disagio si possono annoverare:

Carenza ogni giorno più grave di personale;

mancato stanziamento di fondi per l'incentivo;

orario di sportello che quotidianamente e regolarmente si esaurisce oltre 2 ore dopo l'orario di chiusura degli sportelli;

aggravio di lavoro dovuto all'adozione della procedura CRM di registrazione dei contatti esterni.

Per tutti questi motivi si ritiene nociva sia alla funzionalità della Sede che alla salute psico-fisica dei lavoratori l'iniziativa citata e si chiede che la Direzione della Sede INPS di Cagliari si dissoci dalla ennesima sperimentazione che la vede in essa coinvolta.

RSU Sede INPS di Cagliari