



Federazione Regionale USB Friuli Venezia Giulia

Proclamato lo stato di agitazione di tutto il personale della Sede INPS di Cagliari e delle Sedi periferiche

COMUNICATO SINDACALE UNITARIO

RSU INPS CAGLIARI - USB PI - CGIL FP - CISL - UIL PA - CISAL



Cagliari, 25/05/2012

Appena qualche mese fa ci siamo opposti alla proposta della Direzione della Sede della riduzione del servizio di informazione all'utenza a causa della carenza di risorse umane che rendeva impossibile mantenere i livelli del servizio, sia qualitativi che quantitativi, su livelli accettabili.

Anzi, si affermava che alla riduzione sarebbe seguita una organizzazione e una produzione che avrebbe determinato un sostanziale beneficio e una riduzione del carico di lavoro degli sportelli aperti al pubblico e persino al back office.

Oggi, l'Amministrazione Centrale appare in preda a una grave crisi di identità e posseduta da una forma di schizofrenia che rischia di far ripiombare l'Istituto dentro un vortice di confusione con effetti disastrosi per il personale e per l'utenza.

Infatti, nonostante la situazione complessiva si sia ulteriormente aggravata sul piano dell'organico e degli investimenti sul personale e sulla formazione con

la circolare 66 del 9 maggio 2012 si prevede un ampliamento degli orari dell'informazione al pubblico senza prevedere le risorse necessarie per garantirlo.

Non sappiamo cosa sia accaduto, quali analisi e quali risultati abbia prodotto la "customer satisfaction", ma certo crediamo che non fosse necessario alcun investimento così imponente di risorse umane e strumentali per capire che il "cliente" INPS è insoddisfatto delle lunghissime file allo sportello e per dover sempre ritornare a sollecitare la definizione delle richieste.

Sarebbe stato sufficiente presentarsi una mattina in una qualunque delle Sedi dell'Istituto per rendersi conto che quando si presentano centinaia di utenti ogni giorno qualcosa non funziona. E non è certamente il servizio di sportello la criticità più evidente, infatti se vi fosse l'organico sufficiente a garantire l'erogazione delle prestazioni in tempi ragionevoli probabilmente si ridurrebbe l'afflusso e anche l'informazione al pubblico produrrebbe una maggiore soddisfazione dell'utente.

"Customer care", ovvero cura del cliente. Noi ogni giorno lo facciamo e ci prendiamo cura degli utenti nonostante la Dirigenza.

Contrastiamo con ferma determinazione ogni tentativo di standardizzare l'organizzazione dell'Istituto sottraendo prerogative negoziali della periferia.

Ma l'Amministrazione è a conoscenza del fatto che il personale che opera nel front office, anche oggi è costretto a permanere oltre l'orario previsto per garantire il servizio fino all'ultimo utente presente negli uffici? Pare proprio di no vista la demagogia che riempie le righe della circolare.

Riteniamo che le modalità con la quale l'Amministrazione tenta di imporre un orario unico a prescindere dai bisogni e dalle risorse presenti in ogni territorio, meriti una risposta forte a difesa delle prerogative di cui queste OO.SS. sono titolari e a tutela degli interessi delle lavoratrici e dei lavoratori.

Per questo proclamano lo stato di agitazione di tutto il personale della Sede INPS di Cagliari comprensivo delle Sedi periferiche e chiedono l'apertura di un confronto per discutere della situazione.

È evidente che in assenza di un sollecito riscontro saremo costretti ad attivare ogni iniziativa utile a sostegno della vertenza.

RSU INPS CAGLIARI

USB PI - CGIL FP - CISL - UIL PA - CISAL

