Pubblico Impiego - Portale Nazionale

C'ERA UNA VOLTA …L'INPS



Roma, 21/02/2012

Mentre nel mondo delle favole imperversa lo spot dell'INPS TUTTONLINE, un posto fantastico dove, con un click, i problemi di tutti i cittadini trovano immediatamente soluzione… nel mondo reale, dove ci troviamo noi della Sede Roma Casilino (ma è uguale in qualsiasi altra sede), le cose non vanno altrettanto bene: le file interminabili di persone allo sportello non accennano a diminuire, anche a causa della chiusura al pubblico del martedì e del venerdì e il malcontento tra l'utenza dilaga per la mancanza di risposte certe alle loro incontestabili e legittime aspettative.

E così, episodi di rabbia e violenza (per fortuna solo verbale, ma che violenza!) come quello avvenuto giovedì 9 u.s. diventano sempre più frequenti, lasciandoci sempre più attoniti e impotenti rispetto a queste esplosioni verbali, condannabili per il gesto, ma assolutamente comprensibili se si considera l'esasperazione alla quale è stata portata molta gente.

Per non parlare poi dell'ormai uso comune, nella nostra Sede, di prendere il/la primo malcapitato collega, meglio se disponibile e completamente all'oscuro delle materie trattate, e sbatterlo in prima linea agli sportelli ad "arrampicarsi sugli specchi" per cercare di spiegare ad altri cose che nemmeno lui/lei conosce. E' questa la riorganizzazione che doveva darci punti in efficienza ed efficacia?

Colleghi dell'area Aziende lanciati, dopo due riunioni lampo, allo sportello "servizi immediati" con la pretesa che diano risposte su materie delle prestazioni. Colleghi dell'area prestazioni e pensioni, ormai braccati dal pubblico, grazie ad improbabili appuntamenti presi da inesperti operatori di un call center, dove la formazione, come da noi non esiste. Emergenze operative che ormai sono diventate ordinarie, operatori dei patronati che denunciano quotidianamente la loro incapacità di far fronte alle richieste di un pubblico che fino a poco tempo fa aveva esperti interlocutori ai nostri sportelli e che ora per presentare una semplice domanda di autorizzazione agli assegni familiari deve arrivare a Trastevere, dove sono gli unici uffici di un Patronato in grado di acquisire la loro domanda.

Ah, come è lontano il mondo patinato delle favole, dove tutto funziona con un click!

E noi, poveri lavoratori INPS ci ritroviamo incastrati tra una amministrazione cieca, sorda e, nella nostra Sede anche parecchio muta (non esistono più disposizioni di servizio scritte, ma semplici 'passaparola' per i quali c'è possibilità di libera interpretazione) ed una richiesta sempre più pressante di servizi; ci troviamo sbattuti in prima linea a tamponare e a cercare di arrestare l'inesorabile fallimento al quale è destinata questa riorganizzazione e del quale nessuno si assume più la paternità (quando la nave affonda...).

Ebbene noi poveri operatori che da tutta questa gran confusione non abbiamo ricavato proprio niente (anzi, in molti casi ci abbiamo rimesso pure una parte dell'incentivo e maturato una buona dose di ansia da sportello) a questo punto pretendiamo rispetto e rivendichiamo il nostro diritto ad INDIGNARCI.

BASTA CON IL MONDO DELLE FAVOLE!

USB CASILINO *USB LAZIO INPS*