Pubblico Impiego - Portale Nazionale

FACCE E FACCINE



Roma, 15/01/2013

Ha quasi dell'incredibile che in un momento in cui l'utenza di tutto il servizio pubblico risente pesantemente ed ovunque delle ricadute dei tagli operati dai vari Governi sulla P.A. in termini di riduzione del personale e di "risparmio" delle spese, la nostra Amministrazione si preoccupa di estendere il progetto "Emoticon. Mettiamoci la faccia" in tutte le Sedi dell'Istituto.

Ha quasi dell'incredibile che una buffonata partorita dall'ex Ministro Brunetta continui a trovare adepti e convinti sostenitori neanche giustificati dalla necessità dell'ossequio al ministro di turno.

Ha quasi dell'incredibile che qualcuno possa essere ancora minimamente convinto che quelle apparentemente innocue faccine abbiano realmente qualcosa a che vedere con la volontà e la necessità di valutare realmente il grado di soddisfazione di un'utenza che rischia di sfogare sul dipendente pubblico di turno la sua rabbia e la sua frustrazione per un servizio non sempre adeguato alle proprie aspettative. E non certo per colpa dei lavoratori. Basta guardare i motivi legati alla faccina rossa per capire come siano del tutto fuori luogo: basta una "risposta negativa" da parte dell'Ente, evidentemente non indice di bassa qualità del servizio, per motivare una risposta negativa da parte dell'utenza. Eppure si tende a scaricare la colpa sempre e solo sui lavoratori: anche se nella nota della DCPOC si afferma che Emoticon "**non è uno strumento di indagine sul lavoro di singoli operatori…**" nel manuale emerge che quando viene scelta la faccina rossa l'utente può motivare la sua insoddisfazione con quattro indicazioni, compresa la mancanza di "professionalità dell'impiegata/o" ovviamente di quegli impiegati che, magari svolgendo mansioni superiori, si assumono l'onere tutti i giorni di aprire gli sportelli!

Ci piacerebbe conoscere i costi di questa operazione, tanto inutile agli scopi propagandati, quanto mortificante per degli operatori costretti a fare i salti mortali per dare risposte adeguate in mancanza di uomini e mezzi.

Ci piacerebbe che l'Istituto invece di gettare al vento soldi pubblici, visto che i costi sono ovviamente a carico dell'Istituto, li utilizzasse, ad esempio, per completare le procedure informatiche o per la manutenzione delle varie apparecchiature necessarie per lavorare.

Ci piacerebbe…

Noi sappiamo a chi dare la faccina rossa: a chi pratica l'apparire piuttosto che l'essere, a chi continua ad alimentare l'immagine di un dipendente pubblico nullafacente, inutile, sgarbato e a volte corrotto, per proseguire nell'opera di tagli e di privatizzazione del servizio pubblico, cercando di accattivarsi il consenso dell'utenza.

E sappiamo anche a chi dare la faccina verde: ai tanti lavoratori e lavoratrici che, nonostante la perdita concreta di salario e di diritti, continuano a sentire la cosa pubblica come patrimonio comune da difendere e per questo continuano metterci la faccia in prima persona nei rapporti con l'utenza.

La faccia, non la faccina.

E senza bisogno di macchinette infernali.

Roma,14.1.2013

USB P.I.

Coord.to Naz.le INAIL