Pubblico Impiego - Portale Nazionale

QUANDO LA MANO SINISTRA NON SA QUEL CHE FA LA DESTRA

Comunicato n. 13/12

Le contraddizioni che emergono mettono in ridicolo le scelte organizzative dell'amministrazione.



Nazionale, 10/02/2012

Alla Direzione Centrale Comunicazione dell'INPS non sarà sembrato vero poter vantare una lettera di encomio da parte di un utente.

Lo scorso 6 febbraio è stato pubblicato su intranet un articolo dal titolo: **"Alla Sede INPS di Ostia Lido i ringraziamenti di un utente soddisfatto"**. Nel testo si riferisce che il signor Andrea Ciccorelli, dopo essersi inutilmente affidato a degli intermediari per risolvere una pratica INPS, ha **finalmente trovato soddisfazione rivolgendosi agli sportelli dell'Agenzia di Ostia Lido (Roma).**

La tesi che sostiene l'articolo, quindi, è quella di invitare i cittadini a rivolgersi direttamente alle Sedi dell'Istituto invece di passare per intermediari poco affidabili. Ma quali sono questi intermediari? Patronati, Uffici di consulenza,

Commercialisti ecc., proprio quei soggetti ai quali la riorganizzazione dell'INPS affida il rapporto con gli utenti per la presentazione delle domande di prestazioni e la gestione di alcuni servizi in precedenza garantiti dall'INPS.

Ringraziamo il signor Ciccorelli e siamo solidali con lui. **Gli sportelli dell'INPS devono rimanere aperti e gli utenti non devono finire nelle mani di consulenti spesso incompetenti e inefficaci.**

La Direzione Centrale Comunicazione dovrebbe a questo punto fare una cosa semplice e allo stesso tempo forse impossibile: **far capire al presidente Mastrapasqua che le scelte organizzative attuate vanno ripensate**, nell'interesse degli utenti e della funzione dell'INPS. E già che c'è, il responsabile della Comunicazione dovrebbe anche invitare il presidente a contenere le spese per la pubblicità. **Sette milioni di euro in due anni**, di questi tempi, sembrano davvero troppi per un ente che non ha concorrenti e che dovrebbe utilizzare canali istituzionali di comunicazione.

Infine, il responsabile della Comunicazione dovrebbe controllare meglio il tono, freddo e commerciale, delle lettere inviate ai pensionati che risultano in debito con l'INPS. **Una comunicazione più attenta e sensibile** e **un rapporto diretto con l'utente** possono contribuire a non far vivere come un dramma la richiesta di denaro fatta a cittadini spesso in difficoltà economiche, concordando piani di rientro delle somme ingiustamente percepite. Le lettere inviate lo scorso dicembre sono state oggetto di un'interrogazione parlamentare alla quale il ministro Fornero ha risposto impegnandosi a chiedere in "maniera forte" all'amministrazione INPS un diverso approccio nei confronti dell'utenza.