



Unione Sindacale di Base

---

## EMOTICON, VOTA SOLO IL 22% DEGLI UTENTI

Comunicato n. 27/09



Nazionale, 30/04/2009

Scarsa adesione degli utenti al progetto “Mettiamoci la faccia”. In questa fase di avvio della sperimentazione nelle sedi di Aosta, Catanzaro, Lametia Terme e Roma Tiburtino, **soltanto il 22% dei cittadini** che si è recato agli sportelli interessati dalla rilevazione **ha espresso un giudizio sui servizi erogati dall'INPS** e, udite! udite!, le faccette verdi, ossia un giudizio sostanzialmente positivo, ha raggiunto la percentuale del **91,81%**. Nella quota di giudizi negativi, pari al 3,12%, è nettamente **prevalente la lamentela sui tempi di attesa troppo lunghi** agli sportelli, dovuti evidentemente a problemi non imputabili ai dipendenti.

C'era proprio bisogno di mettere in piedi questo **circo mediatico con i soldi dei contribuenti** per scoprire che gli operatori dell'INPS svolgono un servizio

altamente professionale, sopperendo spesso a disfunzioni organizzative e procedurali? Secondo noi no ed abbiamo espresso il nostro dissenso con iniziative di protesta in tutte le sedi interessate alla rilevazione, contribuendo in parte all'insuccesso dell'operazione.

Da tempo l'Istituto adotta criteri di misurazione della soddisfazione dell'utenza e le precedenti esperienze hanno sempre fornito, nel loro complesso, risultati positivi, in particolare per quanto riguarda la professionalità e disponibilità dei lavoratori impegnati nel servizio informazioni.

**Il progetto "Mettiamoci la faccia", dunque, non serve a fornire informazioni utili a migliorare i servizi erogati**, ma solo a dare in mano agli utenti un inutile e costoso giocattolo. Pare che il ministro Brunetta abbia chiesto all'INPS di installare le apparecchiature con gli emoticons in tutte le sedi. La ditta **MUSA** che fornisce le attrezzature sentitamente ringrazia.

A Cagliari la rilevazione è partita con dieci giorni di ritardo e con una scarsissima adesione iniziale. Oggi saremo presenti a Terni, Trapani e Bologna, in concomitanza con l'avvio del progetto in quelle sedi. Nel capoluogo emiliano si svolgerà una manifestazione cittadina e, nei giorni scorsi, un appello contro gli emoticons è stato sottoscritto da utenti, intellettuali e politici locali.

Saremo sempre disponibili a valutare ed a sostenere proposte di effettivo miglioramento della Pubblica Amministrazione, ma **contrasteremo in ogni modo iniziative che espongano alla gogna mediatica i lavoratori pubblici** o che risultino inutili e costose operazioni di maquillage.

## **NON ERA DEMAGOGIA...**

Prendiamo atto dei contenuti del messaggio N. 9490 del 28 aprile, con il quale, pur se in modo alquanto contorto, si dà notizia del superamento del silenzio assenso quale modalità scelta inizialmente per la sottoscrizione a favore delle popolazioni colpite dal terremoto del 6 aprile. Con lo stesso messaggio è stato chiarito che sarà cercata la più ampia condivisione sul progetto di ricostruzione a cui saranno destinati i fondi raccolti.

Ha trovato così un sostanziale riscontro quanto da noi richiesto con la nota del 23 aprile, nella quale interpretavamo un diffuso malcontento che ha probabilmente indotto l'amministrazione a rivedere alcune scelte. Purtroppo la credibilità dell'amministrazione è ai minimi termini e molti lavoratori hanno dimostrato di non avere fiducia nei vertici dell'Istituto. La nostra non era demagogia, quindi, ma il genuino desiderio di determinare condizioni favorevoli per la buona riuscita dell'iniziativa. Ora auspichiamo che l'amministrazione agisca con meno superbia e non si limiti ad una semplice comunicazione preventiva sull'utilizzo della sottoscrizione, ma comprenda quanto sia opportuna una generale condivisione.

## **BUON 1° MAGGIO A TUTTI**