

## RdB-CUB BLOCCA L'AVVIO DI EMOTICON ALL'INPS DI ROMA TIBURTINO E CAGLIARI

Comunicato n. 25/09



Nazionale, 17/04/2009

Dopo le iniziative dei giorni scorsi ad Aosta, Catanzaro e Lamezia Terme, ieri la RdB-CUB dell'INPS ha impedito l'avvio del Progetto "Mettiamoci la faccia" nelle sedi di Cagliari e Roma Tiburtino.

Nel capoluogo sardo la RdB-CUB aveva diffidato l'amministrazione per non aver fornito l'informativa sull'avvio della sperimentazione, diffida successivamente formulata anche dalla RSU, indicando per ieri un'assemblea del personale che ha registrato una grande partecipazione da parte dei lavoratori. La sede è rimasta chiusa al pubblico ed il Progetto per ora non è partito.

A Roma Tiburtino, dove la RdB-CUB aveva indetto l'assemblea del personale, dopo un iniziale momento di tensione dovuto all'incapacità della dirigenza

presente di gestire la situazione, la sede ha aperto con 20 minuti di ritardo ed alcuni sportelli sono stati presidiati da dirigenti, per la massiccia partecipazione dei lavoratori all'assemblea. Anche le strutture sindacali di sede della CGIL e della CISAL hanno partecipato all'iniziativa, distribuendo un comunicato unitario deliberato da una precedente assemblea del personale.

Alle 10 i delegati della RdB-CUB hanno distribuito cornetti e caffè agli utenti e con un breve intervento hanno spiegato le ragioni della protesta, legata ad un progetto di rilevazione del gradimento dei servizi offerti dall'INPS che appare inutile e costoso, perché non serve nel modo più assoluto a migliorare la qualità del servizio ed a superare le inefficienze organizzative e funzionali. Semmai, sembra più un ulteriore accanimento nei confronti dei lavoratori pubblici, costretti a lavorare con il fucile puntato che ha la forma di un voto che prevede anche un giudizio tranciante sulla singola professionalità. E' stato spiegato agli utenti che al di là dell'operazione di facciata, questo Progetto si inserisce nella più complessiva campagna diffamatoria nei confronti dei lavoratori pubblici con l'obiettivo di smantellare la Pubblica Amministrazione, non di renderla più efficiente, puntando alla privatizzazione dei servizi di Sanità, Scuola, Previdenza.

Gli utenti hanno in gran parte solidarizzato con i lavoratori che protestavano ed accettato volentieri una colazione fuori programma, in un contesto inusuale. Si è potuto così realizzare un momento di confronto vero e si è gettato un ponte verso i cittadini che devono essere coinvolti nel percorso di difesa dello Stato Sociale.

E gli emoticons? Il Progetto ieri non è partito, l'annunciata manifestazione ha indotto l'amministrazione a rinviarlo ed il Ministro Brunetta a disertare una quasi sicura inaugurazione in pompa magna.

Numerosa la presenza degli organi di informazione, sia della carta stampata che delle emittenti televisive.

L'assemblea è quindi proseguita nella sala riunioni dove i lavoratori, scontenti della piena riuscita dell'iniziativa anche al di là delle previsioni, hanno deciso di mantenere lo stato di agitazione ed invitare la RSU e tutte le organizzazioni sindacali di sede ad indire un'assemblea permanente a partire da lunedì 20 aprile.

I lavoratori dell'INPS ieri hanno dimostrato che ci si può opporre all'ondata reazionaria avvertita anche nell'Ente previdenziale, ottenendo risultati concreti. L'importante è non arrendersi, ma lavorare ogni giorno per allargare il consenso intorno ad un progetto sindacale che, partendo dalla difesa dei servizi pubblici, sappia proporre adeguati correttivi per un miglioramento della Pubblica Amministrazione.

I "fannulloni" sfidano governo ed amministrazione su questo terreno, il resto sono chiacchiere.

*RdB CUB P.I. INPS*

**Roma - Continua la protesta contro le faccine di Brunetta**

**(Canale video YouTube RdB - Servizio Roma Uno TV)**

17 aprile 2009 - Leggo

Debutto flop ieri a Roma per il progetto *Mettiamoci la faccia...*

*di Valeria Arnaldi*

Roma - Debutto flop ieri a Roma per il progetto *Mettiamoci la faccia*, voluto dal ministro Renato Brunetta per valutare il livello di soddisfazione degli utenti della Pubblica Amministrazione. Dopo l'avvio a Milano, Aosta, Lamezia e Catanzaro, all' Inps Roma Tiburtino si doveva "testare" la nuova modalità. Sono bastati caffè e cornetto, inusuali strumenti di protesta dei Sindacati, per fermare gli emoticon – faccine usate negli sms – nella nuova veste di "castigatori": gli utenti avrebbero dovuto esprimere il gradimento per i servizi con faccine rosse, gialle e verdi. La "colazione", offerta dalla RdB-CUB Inps ha tolto alla gente la voglia di lasciare giudizi. Per la prima volta, le macchine - di solito in sala - sono state poste sugli sportelli, trasformando così, per i Sindacati, la valutazione del lavoro in giudizio sul lavoratore. Cosa che ha mandato su tutte le furie gli impiegati. Disguidi tecnici avrebbero comunque reso impossibile l'operazione. Nessuna faccina quindi, né inaugurazione. «La macchinetta, di solito collocata in sala, non consente di collegare il giudizio al lavoratore – dice Luigi Romagnoli, del coordinamento nazionale Rdb Pubblico Impiego – sullo sportello, basta verificare il turno per sapere a chi ci si riferisca. Una delle motivazioni di insoddisfazione elencate è la scarsa professionalità dell'operatore. Si rasenta il mobbing, è pressione psicologica, lede la dignità». I lavoratori ci stanno. «Rimaniamo mobilitati – prosegue – il 30 ci sarà una manifestazione, pure con i cittadini, a Bologna. Non mancheranno nelle altre città interessate. Stiamo verificando con i legali se sia possibile dichiararsi non disponibili a lavorare in sportelli con le macchinette».(ass)

Roma. Più che tristi e sorridenti, come quelle degli emoticon...

*di Valeria Arnaldi*

Roma - Più che tristi e sorridenti, come quelle degli emoticon che avrebbero dovuto usare, ieri erano perplesse le espressioni sui volti di quanti si sono recati negli uffici Inps Tiburtino. Al loro arrivo, infatti, sugli sportelli hanno trovato le macchinette del progetto *Mettiamoci la faccia* che dovrebbe testare il livello di gradimento degli utenti della Pubblica amministrazione attraverso gli emoticon, ossia le faccine - sorridenti o piangenti - che si

usano negli sms. Concluse le pratiche, l'utente *vota* il servizio e, vista la collocazione - per la prima volta, sugli sportelli e non in sala - secondo i Sindacati, il singolo lavoratore.

Più che commenti, il servizio ha stimolato domande e dubbi. «Non so neanche cosa siano queste faccine, non ne so nulla», diceva Saana, in fila, mentre il più informato Raffaele spiegava: «Quando si entra in un ufficio come questo, si sa che si dovrà aspettare un bel po', che le pratiche non sempre vanno bene e con buone probabilità si dovrà tornare. La faccina spero di metterla sorridente, ma aspettiamo di uscire». Da aspettare c'è stato ben poco. Considerando il progetto "ai limiti del mobbing", i membri della RdB-Cub Inps hanno inscenato una protesta, offrendo caffè e cornetto alla gente, per invogliarla, provocatoriamente, "ad essere buona". Si è *schierata* con i sindacati anche la tecnologia: disguidi tecnici hanno reso impossibile il *voto*. Ieri, quindi, non è stata lasciata nessuna faccina, salvo quella rossa a commento del progetto, sugli striscioni dei manifestanti. «Questo - ha detto Luigi Romagnoli del coordinamento nazionale Rdb pubblico impiego - è un sistema che lede la dignità dei lavoratori. Siamo favorevoli a modalità di valutazione dei servizi, che, però, non siano contro i singoli, ma per migliorare il sistema».(ass.)

17 aprile 2009 - Il Sole 24 Ore

Servizi nella Pa

«Mettiamoci la faccia», 25mila utenti

Più di 25mila clienti dei servizi erogati da Aci, Enpals, Inps, Ipost e comune di Milano tra il 23 marzo e il 12 aprile hanno partecipato alla sperimentazione di «Mettiamoci la faccia», il monitoraggio del livello di soddisfazione della clientela in base agli emoticon, faccine di colore diverso a seconda del grado di soddisfazione. Lo comunica il ministero della Pubblica amministrazione. L'iniziativa è partita amaro dai quattro sportelli della sede Enpals di Milano, da quelli Inps di Aosta, Lamezia Terme e Catanzaro ( dodici) e del comune di Milano (quattordici). Entro fine giugno la rilevazione dovrebbe interessare altri 327 sportelli. «Mettiamoci la faccia» ha anche coinvolto i servizi online di Aci, Enpals, Inps e Ipost, e quelli erogati via telefono da Ipost, Aci e Inps. Tra i motivi di insoddisfazione evidenziati dagli utenti, prevale il tempo di attesa. Alla sede Inps di Roma Tiburtino, invece, la Rdb-Cub Inps Lazio ha bloccato l'avvio della sperimentazione, prevista per ieri: «Abbiamo distribuito cornetti e caffè agli utenti spiegando le ragioni della nostra contrarietà agli emoticon », spiega il coordinatore regionale Libero Ponticelli. «Progetti simili – aggiunge – scaricano sugli operatori di sportello ogni problema organizzativo, senza migliorare i servizi».

17 aprile 2009 – Il Tempo.it

Sarebbe dovuto partire ieri all'Inps Tiburtino il progetto sperimentale «Mettiamoci la faccia», promosso dal ministro Brunetta. I cittadini avrebbero potuto esprimere il gradimento (o

l'insoddisfazione) sui servizi offerti dalla pubblica amministrazione scegliendo su un monitor le tre faccine del caso. Ma la «grande rivoluzione culturale» non è neppure cominciata. C'è stata invece la rivolta dei dipendenti che hanno giudicato il progetto «lesivo della loro dignità e professionalità». Valutare la condotta dell'operatore allo sportello con simili accorgimenti è stato reputato un «giochino superficiale e improvvisato». La difesa d'ufficio dell'amministrazione è stata assunta dalla vice direttrice della sede che ha giustificato il mancato avvio della sperimentazione con motivi tecnici ma è stata travolta dall'ira dei sindacati. Due monitor non sono stati nemmeno montati. Ad ogni modo, tutto si è concluso «a tarallucci e vino» con i sindacalisti che hanno offerto agli utenti disorientati caffè e cornetto.

17 aprile 2009 – Ultimenotizie.tv

Debutto flop ieri a Roma per il progetto Mettiamoci la faccia, voluto dal ministro Renato Brunetta per valutare il livello di soddisfazione degli utenti della Pubblica Amministrazione. Dopo l'avvio a Milano, Aosta, Lamezia e Catanzaro, all' Inps Roma Tiburtino si doveva “testare” la nuova modalità. Sono bastati caffè e cornetto, inusuali strumenti di protesta dei Sindacati, per fermare gli emoticon – faccine usate negli sms – nella nuova veste di “castigatori”: gli utenti avrebbero dovuto esprimere il gradimento per i servizi con faccine rosse, gialle e verdi. La “colazione”, offerta dalla RdB-CUB Inps ha tolto alla gente la voglia di lasciare giudizi. Per la prima volta, le macchine - di solito in sala - sono state poste sugli sportelli, trasformando così, per i Sindacati, la valutazione del lavoro in giudizio sul lavoratore. Cosa che ha mandato su tutte le furie gli impiegati. Disguidi tecnici avrebbero comunque reso impossibile l'operazione. Nessuna faccina quindi, né inaugurazione. «La macchinetta, di solito collocata in sala, non consente di collegare il giudizio al lavoratore – dice Luigi Romagnoli, del coordinamento nazionale Rdb Pubblico Impiego – sullo sportello, basta verificare il turno per sapere a chi ci si riferisca. Una delle motivazioni di insoddisfazione elencate è la scarsa professionalità dell'operatore. Si rasenta il mobbing, è pressione psicologica, lede la dignità». I lavoratori ci stanno. «Rimaniamo mobilitati – prosegue – il 30 ci sarà una manifestazione, pure con i cittadini, a Bologna. Non mancheranno nelle altre città interessate. Stiamo verificando con i legali se sia possibile dichiararsi non disponibili a lavorare in sportelli con le macchinette».

16 aprile 2009 - Omniroma

PA, RDB-CUB: «BLOCCATI EMOTICON ALL'INPS TIBURTINO»

(OMNIROMA) Roma, 16 apr - «Doveva essere avviato questa mattina presso la sede Inps di Roma Tiburtino, il progetto 'Mettiamoci la faccia', voluto dal Ministero della Funzione Pubblica per la valutazione dei servizi della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti attraverso gli emoticon, faccine di colore diverso a seconda del grado di soddisfazione». Così in una nota Rdb Cub. «Per oggi siamo riusciti a bloccare il progetto grazie alla partecipazione corale dei lavoratori della sede - afferma nella nota Libero Ponticelli, coordinatore regionale della Rdb-Cub Inps Lazio - Alle 10 abbiamo distribuito cornetti e caffè agli utenti spiegando le ragioni della nostra contrarietà agli emoticon. Siamo convinti che progetti simili siano dannosi perché scaricano sugli operatori di sportello ogni problema organizzativo o di funzionalità senza migliorare i servizi. La nostra iniziativa ha favorito un confronto diretto con i cittadini, con cui abbiamo affrontato non solo il tema della valutazione dei servizi o le parziali inefficienze, ma soprattutto il futuro della Pubblica Amministrazione. I lavoratori Inps di Roma Tiburtino si sono poi riuniti in assemblea ed hanno deciso di proseguire ad oltranza la mobilitazione».

15/04/09 - Roma Today

Domani al via Emoticon agli sportelli: da Rdb-Cub caffè e cornetto agli utenti Inps.

I sindacati di base, contrari al progetto "Mettiamoci la faccia" voluto dal Ministro Brunetta, hanno organizzato per domani una singolare forma di protesta. Appuntamento all'Inps di via Igino Giordani 55, a Colli Aniene.

Domani alla sede INPS di Roma Tiburtino, in Via Igino Giordani 55, sarà avviato il Progetto "Mettiamoci la faccia", voluto dal Ministero della Funzione Pubblica per la valutazione dei servizi della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Sarà quindi possibile utilizzare gli apparecchi posti presso gli sportelli scegliendo degli emoticon, faccine di colore rosso, giallo o verde a seconda del grado di soddisfazione dell'utente nei confronti del servizio ricevuto.

"La Rdb-CUB INPS è contraria a questo progetto, che considera un'operazione di facciata mentre nell'Istituto previdenziale sono già in corso rilevazioni molto più articolate della soddisfazione dell'utenza", spiega Libero Ponticelli, Coordinatore regionale della Rdb-CUB INPS. "Per di più in questo modo i dipendenti addetti all'informazione sono posti in una condizione di soggezione e subalternità rispetto all'utenza, visto che alla fine della fase sperimentale tali risultati potranno essere utilizzati per erogare una parte di salario, come previsto dal contratto di lavoro".

Anche per questo il sindacato di base ha previsto di offrire agli utenti caffè e cornetti. "Domani offriremo caffè e cornetti agli utenti", annuncia Ponticelli. "Lo faremo per

sottolineare l'aspetto grottesco di questa iniziativa del governo, accettata senza condizioni dall'amministrazione, che condiziona fortemente l'operato degli addetti all'informazione. Vogliamo difendere la dignità e la professionalità dei nostri colleghi e su questo non siamo disposti a transigere", conclude il delegato della RdB-CUB.