

ORDINE (di servizio) ...DALL'ALTO

EMOTICOJONS



Bologna, 15/05/2009

Con riferimento all'Ordine di Servizio n. 2009/1300/000007 del 14/05/2009 con cui il Direttore di Sede invita gli addetti al front office ad *“incentivare l'utenza all'utilizzo dello strumento Emoticon... suggerendo contemporaneamente allo stesso utente di servirsene per esprimere la valutazione del servizio ricevuto”* riteniamo necessario esprimere le seguenti osservazioni:

- Il progetto Emoticon è una iniziativa **UNILATERALE** (quindi avviata senza alcun confronto con le O.S. nazionali) che l'Amministrazione ha deciso di attuare semplicemente per compiacere la smania di protagonismo del Ministro Brunetta e contro cui la RdB-CUB ha lanciato un'**iniziativa sindacale a carattere nazionale** che mira al suo fallimento in tutte le sedi oggetto di sperimentazione. Siamo quindi enormemente soddisfatti del fatto che nella nostra sede, come lo stesso Direttore Parisi è costretto ad ammettere (e come certamente lo stesso Brunetta sa...), i giudizi espressi siano stati finora “in

quantità limitata” non raggiungendo neanche l’1% del totale dell’utenza.

- I lavoratori e le lavoratrici che operano a contatto con l’utenza hanno come precipuo **compito istituzionale** quello di fornire nel migliore dei modi i servizi richiesti ed è esattamente ciò che quotidianamente fanno nonostante il continuo peggioramento dell’organico della sede e delle loro condizioni economiche. È evidente che il “progetto emoticon” non è un servizio all’utenza e quindi il fatto di non sponsorizzarlo non costituisce alcuna penalizzazione per i pensionati, le aziende e i lavoratori nostri utenti.

Per i motivi sopra esposti invitiamo quindi i colleghi addetti agli sportelli coinvolti nella sperimentazione a praticare l’**OBIEZIONE DI COSCIENZA** nei confronti dell’Ordine di Servizio summenzionato ...continuando semplicemente a lavorare come hanno sempre fatto, consapevoli del fatto che “*il giusto, pubblico riconoscimento*” richiamato nel messaggio sarebbe meglio che venisse in primis dalla Direzione dell’Istituto (ad esempio evitando la decurtazione del nostro salario previsto dalla L. 133/2008) invece di utilizzarlo come mezzuccio per ottenere qualche voto in più con le faccine.

Coordinamento RdB-CUB INPS Bologna

ORDINE DI SERVIZIO

Oggetto: Sperimentazione Emoticon

Testo:

Con riferimento alla mail del 28 aprile scorso con la quale si informava il personale dell'avvio, presso la Sede, della sperimentazione del progetto Emoticon, si ricorda a tutti i dipendenti che effettuano il servizio di informazione al pubblico presso gli sportelli interessati alla sperimentazione (Pensioni - piano terra, Prestazioni a Sostegno del Reddito - piano terra e Aziende - secondo piano), che, oltre ai compiti precipui legati all'informazione, sono anche tenuti ad incentivare l'utenza all'utilizzo dello strumento Emoticon.

A tale scopo, alla fine del colloquio, riconsegneranno all'utente il ticket di prenotazione suggerendo contemporaneamente allo stesso utente di servirsene per esprimere la valutazione del servizio ricevuto.

Parimenti, gli addetti alla reception, nell'indirizzare il pubblico agli sportelli citati, ricorderanno all'utenza la possibilità di esprimere il giudizio sul servizio erogato.

Per conoscenza di tutti, si informa che i giudizi finora espressi, benché in quantità limitata, rispetto all'afflusso, sono stati **FAVOREVOLI nel 94,7% dei casi**.

Risulta quindi evidente l'importanza **per tutti** che l'eccezionale lavoro dei dipendenti che forniscono le informazioni abbia il giusto, pubblico riconoscimento e la dovuta visibilità.