

Cara concittadina, caro concittadino,

Ti chiediamo cinque minuti della tua attenzione. Tu ti rivolgi a noi per far valere dei DIRITTI e per ricevere un servizio pubblico. Noi ci impegniamo ogni giorno per garantirti tutto questo e al meglio. Non dirigiamo mezzi di comunicazione e non veicoliamo informazioni di parte utilizzando a fini personali le televisioni, i giornali, le radio. Possiamo raggiungerti, a differenza dei potenti, solo incontrandoti e parlando direttamente con te, di persona. Tu sei arrabbiato, scontento e questo raramente importa a chi sta nella stanza dei bottoni. MA IMPORTA A NOI, perché siamo cittadini come te e perché CREDIAMO nel valore sociale del NOSTRO LAVORO. Ti hanno avvelenato la mente raccontandoti giorno dopo giorno che siamo un branco di incapaci, di furbetti e di fannulloni, che rubiamo lo stipendio, che siamo troppi e che la nostra vita lavorativa non è altro che una lunga e continua pausa caffè. Noi siamo certi che tu non sia il credulone che vorrebbero e che tu inoltre abbia compreso perfettamente dove sta la magagna. Ma ora vogliamo che tu sappia come vanno DAVVERO le cose. Con il tempo le attribuzioni affidate all'INPS sono lievitate (basti pensare all'invalidità civile) e ogni mese viene assegnato al nostro Ente un nuovo servizio (voucher, bonus, indennità una tantum). Tuttavia l'aumento delle lavorazioni non ha mai prodotto l'ingresso di nuovo personale e chi è andato via NON E' MAI stato sostituito. Oggi in tutta Italia svolgono la propria attività lavorativa poco più di 26.000 dipendenti. Un dato in continuo decrescita, perché ogni mese accedono alla pensione circa 140 lavoratori. Per darti un'idea della dimensione dei numeri di cui stiamo discutendo, tieni conto che il Comune di Roma Capitale ha oggi in forza 23.000 unità. Nonostante migliaia e migliaia di persone in meno, eppure abbiamo continuato ad erogare servizi, a garantire diritti e prestazioni, a fare il nostro dovere smarcandoci sempre tra vecchie attribuzioni e nuove assegnazioni. Non ti annoieremo ricordandoti che ben 5.000 persone svolgono ogni giorno MANSIONI superiori alla propria qualifica, motivate esclusivamente dal proprio senso di responsabilità e dalla dedizione alla propria missione, solo per poter continuare a garantirti quei diritti e quei servizi. Oggi però vogliamo ribaltare la prospettiva e coinvolgerti direttamente perché abbiamo necessariamente bisogno di te per continuare a fare tutto questo. ABBIAMO BISOGNO DI TE perché (anche se nessuno te lo dice) l'Istituto ormai sta collassando e perché siamo sullo stesso lato della barricata. Buona parte di noi non ha ricevuto un'adeguata formazione per risponderti, bensì solo affiancamenti veloci che lasciano il tempo che trovano. L'eccellenza dell'informatica che prima era interna all'INPS è stata soppiantata quasi completamente da società esterne che non forniscono procedure adeguate e rispondenti ai reali bisogni dell'utente, mentre le modifiche ai programmi "non si possono fare perché costano in maniera esorbitante". Tali procedure vengono alla fine rilasciate con ritardi incomprensibili e comunque ingiustificabili per il cittadino che aspetta la definizione della sua pratica, ma tutto questo NON VIENI MAI A SAPERLO. Così come probabilmente non sai che chi ti riceve allo sportello è cronometrato, non può dedicarti un tempo di attenzione maggiore, perché sia tu che lui SIETE SOLO DEI NUMERI e come tali venite considerati. L'assurdo è che si corre finanche il rischio di richiami con provvedimenti disciplinari se poi dedichiamo all'utenza soltanto cinque minuti in più. Oggi non puoi neppure aspettarti risposte in TEMPI CERTI perché l'organizzazione del lavoro è quella che è, di fatto latita paurosamente da quando vengono privilegiati i numeri di una statistica senza senso che misura la produzione rispetto alle domande sacrosante dei cittadini. Ma non basta, perché forse non sai che l'altra colonna portante dell'Istituto, rappresentata dall'attività della vigilanza ispettiva, è ormai in via di smantellamento. E pensare che si trattava del fiore all'occhiello dell'INPS. In una parola, è bene che tu sappia che l'intero sistema NON É TARATO SULLE TUE ESIGENZE, ma sulle logiche perverse dell'utilità per i terzi e della più sfacciata convenienza. Naturalmente, è molto più facile farti credere che i responsabili degli attuali disservizi siano i dipendenti e non chi amministra scriteriatamente ciò che resta del nostro Istituto. Per questo stiamo portando avanti battaglie non facili in difesa dello stato sociale, della nostra DIGNITA' di lavoratori e dei tuoi diritti. Mentre stai leggendo, alcune sedi vengono chiuse o smembrate o trasferite senza logica alcuna e con buona pace della cittadinanza. Per questo ti chiediamo ora di ascoltarci, di prendere coscienza che la nostra lotta IN DIFESA DELL'INPS è anche la tua. Ti ringraziamo per la disponibilità