Federazione Regionale USB Sardegna

INPS - USB denuncia gravi carenze nei servizi

Cagliari, 24/02/2017

Il nostro sindacato denuncia, da anni, quella che reputiamo sia una politica di tagli perseguita dall'Istituto di Previdenza, una politica che mirando solo al risparmio non poteva non avere conseguenze sui servizi che i cittadini hanno diritto ad avere. Le accuse che ci venivano mosse erano quelle di fare facile demagogia, di parlare per partito preso, ma i fatti dimostrano che avevamo perfettamente ragione.

Non ci rallegriamo di poterci definire facili profeti, non ci rallegriamo del fatto di aver previsto che il taglio del personale, la mancanza di turn over, l'ossessiva esternalizzazione dei servizi, non potessero che creare disservizi nei confronti dell'utenza.

A dimostrazione della fondatezza delle nostre lagnanze, ci giungono, adesso, precise segnalazioni di nostri iscritti che così possiamo riassumere:

L'INPS ha pensato di ovviare alla carenza di organico riducendo l'orario di alcuni sportelli: mentre fino a non molto tempo fa era prevista l'apertura pomeridiana di martedì e giovedì, ora non solo gli sportelli pomeridiani sono chiusi, ma in più in alcune sedi gli sportelli sono chiusi anche il martedì e il giovedì.

Il Centralino è ormai inesistente e con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è impossibile avere un colloquio telefonico.

L'unica via di contatto telefonico con l'INPS è quella del Call Center. Il problema è che il personale non sempre è sufficientemente preparato e disponibile. Si percepisce molto chiaramente come non si tratti di vero personale INPS, vale a dire di impiegati abituati a confrontarsi con le reali problematiche al fine di risolverle, bensì di ragazzi a cui è stata data una leggera infarinatura su norme e procedure, ma a cui manca una vera esperienza di lavoro.

Infatti succede spesso di avere risposte differenti per uno stesso problema. Anche se altrettanto spesso succeda di essere messi in attesa e che subito la linea cada.

Non è possibile ottenere un appuntamento presso la Sede erogante una prestazione, ma solamente con la Sede territorialmente competente in base alla residenza del pensionato. Questa sarebbe anche una procedura corretta se non fosse che poi la Sede territorialmente competente si dichiarasse incompetente a trattare tipologie di pensione da lei non erogate.

Per esempio: il titolare di pensione di Vecchiaia erogata dalla sede di Quartu Sant'Elena e di Invalidità Civile erogata dalla sede di Cagliari, per avere chiarimenti sui due trattamenti dovrà recarsi in entrambe le sedi perché Quartu Sant'Elena non risponderà sulla Invalidità Civile e Cagliari rimanderà a Quartu Sant'Elena per la Vecchiaia.

Questo tipo di organizzazione costringe di fatto il pensionato a dover contattare due Sedi INPS anziché una sola, la qual cosa, oltre che a fargli perdere due mattinate, lo costringe a doversi confrontare con le problematiche del traffico cittadino, con tutti i rischi e i disagi connessi alla realtà di una non più verde età.

Altro esempio di malfunzionamento dei servizi è la Comunicazione Indebiti: l'informazione fornita al pensionato è assolutamente carente, ed è interpretabile solo dagli specialisti, ma la procedura informatica che gestisce gli Indebiti è così mal strutturata che spesso diventa impossibile agli stessi operatori di sportello dell'Istituto riuscire a capire come si sia arrivati al debito, quanto si sia già recuperato, quanto resti da pagare.

E che dire della Variazione per Ricostituzione della pensione (in pagamento da circa trent'anni) effettuata d'ufficio e comunicata con il nuovo importo (inferiore di circa 40 euro) senza nessuna spiegazione.

O che dire ancora della Maggiorazione Assegno Nucleo Familiare, che spetta in presenza di un familiare invalido 100% con accompagnamento. Il pensionato in questo caso deve

presentare domanda all’INPS corredata di certificato del medico di famiglia modello SS3 che di fatto conferma quanto dallo stesso Istituto già accertato. Perché far spendere 80 euro al pensionato per certificare quanto già riconosciuto dall’INPS?

Sono problematiche grandi ma anche piccole, piccole nel senso che potrebbero anche risolversi, ed è per questo che ci rivolgiamo a Lei, convinti come siamo che anche a Lei stia a cuore che l’INPS venga considerato un pubblico bene e che ai cittadini utenti vengano erogati i servizi nel modo migliore possibile.

Alcuni nostri iscritti e simpatizzanti hanno rivolto appelli a politici di vari partiti per lamentare questo stato di cose, ma in qualche caso hanno ricevuto risposte evasive e in altri casi nessuna risposta.

Non vogliamo essere maliziosi nel pensare che ci sia una volontà politica tesa a smantellare l’INPS per favorire la previdenza privata. Ma se questo dovesse essere un disegno, sarà un disegno che troverà l’opposizione ferma e convinta del nostro Sindacato.

A Lei Signor Direttore chiediamo un incontro per meglio chiarire i punti più critici che i cittadini riscontrano e per cercare di risolverli.

Usb/RdB Pensionati

Enrico Rubiu

USB Unione Sindacale di Base - Confederazione Nazionale

via dell'Aeroporto 129 - 00175 - ROMA - Tel: 06.59640004 - Fax: 06.54070448 - usb@usb.it