

## I LAVORATORI CI HANNO SEMPRE MESSO LA FACCIA



Roma, 04/08/2009

## SOTTO IL SOLE D'AGOSTO

Una lettera datata **28 luglio** rende noto alle strutture che all'INAIL si avvia il progetto sperimentale Emoticons – “Mettiamoci la faccia”, voluto dal Ministro Brunetta e sul quale non è stata data nessuna informativa sindacale sia essa nazionale o territoriale.

Tale progetto affiancherà la gestione della Customer Satisfaction e non sarà preso in considerazione per il pagamento dei compensi incentivanti.

E allora a che serve?

Forse a ricordare ai colleghi che la faccia ce la mettono già da anni che hanno un ...” ruolo altamente strategico” ... “nella gestione dei contatti con l’utenza”...

Peccato che a queste affermazioni non seguano riconoscimenti, magari economici, magari di mansioni superiori ma solo delle insulse “faccine” che a detta della stessa Amministrazione spesso giudicano “ fattori non riconducibili a CHI eroga il servizio, ma a motivi legati alla logistica, all’organizzazione, ai carichi di lavoro, alla formazione”...

Dopo il linciaggio mediatico contro i fannulloni chi glielo spiega all’utenza che i problemi potrebbero essere altri e non legati all’operatore che hanno davanti?

In un periodo di crisi economica dove si parla soltanto di contenimento delle spese (da ultimo con il decreto del 2 luglio relativo ai fondi 2009 dove il Governo chiede agli Enti il conto delle “economie” per restituire parte delle somme sottratte agli stessi dalla legge 133/2008), l’Inail decide di spendere soldi, per un progetto assolutamente inutile ed ulteriormente umiliante per i lavoratori cogliendo poi il periodo delle ferie per il “lancio”, in sordina, sperando magari che se ne accorgano in pochi...

## **Noi non lo accettiamo,**

perché non abbiamo bisogno delle faccine per capire che NOI il lavoro lo facciamo e lo facciamo bene, tra l’altro, ci sembra che sia i dati della Customer Satisfaction, sia lo stesso progetto Emoticons, già avviato all’INPS da tempo abbiano dato risultati positivi rispetto ai giudizi dell’utenza.

Forse è ora di cambiare pagina ... noi la faccia l’abbiamo già messa.

Roma, 30 luglio 2009

RdB-CUB P.I.

Coord. Naz. INAIL