

Direzione metropolitana di Milano

Un utente elogia F.C. della Direzione Metropolitana di Milano – Accertamento e gestione del credito, per aver risolto con competenza e professionalità un caso particolarmente complesso.

Questo il testo della lettera:

"Preg.mo Direttore (Ufficio Inps di Milano, Via Pola, 9), fra le tante lamentele che forse riceve, questa la stupirà perché vuol essere una eccezione alla regola.

Volevo fare un elogio in merito alla sua dipendente C. F., la quale con la sua professionalità e capacità ha risolto brillantemente il caso di un nostro cliente fermo da parecchi anni. Mi ha seguita passo passo, con pazienza fino all'evasione della pratica, dimostrando nel suo campo conoscenza e competenza.

Sentivo il bisogno di esprimerle questo mio pensiero perché qualche volta è anche bello sentir dire che le cose funzionano.

La pregherei gentilmente di dare riscontro a questa mail per dimostrare che la mia segnalazione è stata visionata.

Nell'attesa di sentirla la saluto e le auguro una buona giornata"

Direzione provinciale di Bologna, polo PALS

Una pensionata ringrazia il personale della Direzione provinciale di Bologna, polo PALS, in particolare P. F., per la disponibilità e l'attenzione con cui è stata trattata la sua pratica di pensione:

"Gentilissimi,

sono una neopensionata e vi scrivo per ringraziare il personale della sede per la disponibilità e l'attenzione con cui è stata seguita la mia posizione: in particolare la signora P. F.; grazie al suo interessamento ha avuto inizio l'erogazione della mia pensione e anche degli arretrati.

Capisco che forse ciò significa solo che tutto è andato come doveva e ciascuno ha fatto il suo lavoro, ma considerando le difficoltà iniziali di comunicazione - una lettera da Roma per esempio da me mai ricevuta, con richiesta dati senza i quali la pratica sarebbe rimasta ferma o peggio arenata - ritengo prezioso l'apporto di chi, come la signora F., ha seguito e sollecitato l'iter portando la pratica a buon fine. E sempre con cortesia e pazienza.

Quindi grazie a lei, all'efficiente ufficio in cui lavora, e a tutti voi, che sapete ascoltare le richieste e superare gli eventuali ostacoli col sorriso.

Ad majora semper".

Direzione provinciale di Treviso

Un consulente del lavoro ringrazia V. C. per una pratica di pagamento diretto di prestazioni per inadempienza del datore di lavoro:

"Gent.ma Dott.ssa C.

prima di tutto mi complimento per la competenza professionale a noi data per conto dell'Istituto da Lei rappresentato.

Quindi un grazie non solo per conto della signora [...] ma anche da parte mia quale consulente del lavoro della stessa.

Cordiali saluti"

Direzione provinciale di Ferrara

Una utente ringrazia A. B. (Agenzia prestazioni servizi individuali – Assicurato pensionato) per l'assistenza offerta allo sportello:

"Buongiorno,

stamane sono passata per informazioni presso i vs. sportelli a Ferrara.

Volevo segnalare la gentilezza e professionalità della Sig.ra B. A. (ho chiesto il nome all'accoglienza) che mi ha assistito; in genere si segnalano solo le cose negative, ma ritengo vadano evidenziate anche le cose positive.

Cordialmente"

Direzione provinciale di Ferrara

Una utente ringrazia per la rapida risposta fornita dalla casella istituzionale, con la quale veniva rassicurata che la sua domanda di detrazioni inviata telematicamente era corretta:

"Vi ringrazio, bellissimo servizio veramente a favore dell'utenza.

Se potessi darVi una votazione Vi darei non il 10, ma il 20 per la gentilezza, la velocità nelle risposte e per la chiarezza.

Grazie veramente"

Direzione provinciale di Chieti

Un utente ringrazia il Direttore della sede provinciale di Chieti e tutto il suo staff per la risoluzione di una complessa situazione di pignoramento, che ha richiesto contatti con le sedi di Genova ed Alessandria al fine di ottenere tutta la documentazione del creditore.

Questo il testo della lettera:

"Egregio Direttore, facendo seguito alla mia precedente mail, Le confermo che ieri 10 novembre 2016 all'udienza presso il tribunale di Genova, il giudice dell'esecuzione ha dichiarato l'estinzione della procedura di pignoramento presso l'INPS con liberazione delle somme pignorate a decorrere dalla mensilità di novembre 2016. Il verbale di udienza con il provvedimento del G.E. sarà depositato in cancelleria fra qualche giorno e l'avv. [...] provvederà senza ritardo all'invio del provvedimento a mezzo PEC all'INPS di Chieti.

La ringrazio ancora una volta per la Sua gentile disponibilità e squisita cortesia e Le porgo i miei più cordiali saluti. Ringrazio anche con piacere i componenti del Suo ufficio per la solerte collaborazione."

Direzione provinciale di Brescia

"Gli Uffici a volte funzionano bene, ne abbiamo le prove". Con lettera pubblicata dal "Giornale di Brescia" due utenti ringraziano per il trattamento ricevuto dal "capufficio". Si tratta di R. M. (responsabile Urp).

Direzione provinciale di Venezia

Un utente segnala la "competenza, puntualità e sollecitudine nei rapporti con il pubblico" di A. T. (Prestazioni fine servizio e previdenza

complementare dipendenti PP.AA.):

"Sento il dovere morale di segnalare il Direttore in relazione alla pratica di riliquidazione della mia buonuscita, in ragione della Sua competenza, puntualità e sollecitudine nei rapporti con il Pubblico, fatto questo non sempre riscontrabile nella P.A. Queste valutazioni vengono ora a Voi comunicate da chi, come lo scrivente, ha avuto per diversi anni responsabilità nella P.A [...].

Distinti saluti"

Direzione provinciale di Piacenza:

"Gentilezza agli sportelli. Migliora il rapporto cittadino-servizi". La lettera pubblicata su "Libertà".

Un cittadino di Piacenza scrive una lunga lettera dopo essere andato all'Inps e in altri uffici, dove ha trovato "personale cortese, gentile, paziente, disponibile, sorridente, rassicurante", segno di un migliorato rapporto cittadino-servizi.

Agenzia di Vigevano

Un utente ringrazia O. F. per l'esito positivo della sua pratica Naspi:

"Grazie per la sua attenzione e notevole professionalità, come già nella precedente scritto".

Agenzia di Saluzzo

Un detenuto ringrazia la Responsabile dell'agenzia per la sensibilità dimostrata nei suoi confronti:

"Ritengo di doverle un ringraziamento personale. Avevo come molti un pregiudizio. In quanto detenuto pensavo che le persone recluse non godessero di molta stima, con ciò che ne può conseguire. Evidentemente mi sbagliavo. A questo punto potrei citare la sua agenzia come modello di sensibilità, che solitamente non è nelle corde delle amministrazioni pubbliche.

La ringrazio sentitamente. Con l'occasione voglia anche gradire i miei più cordiali saluti".

Agenzia di Ciriè

Una utente ringrazia F. M. (Prestazioni a sostegno del reddito), che ha risolto una complessa pratica di disoccupazione:

"La sottoscritta [...] con la presente vuole esplicitamente ringraziare la signora F. per la serissima professionalità con cui mi ha aiutata a "sbrogliare" la mia pratica di disoccupazione. La signora F. [...] si è prodigata a risolvere la pratica rimasta sospesa.

Grata [...] per averla incontrata sul mio cammino, spero che questo scritto possa essere comunicato e che per lei sia una piccola goccia di soddisfazione propria.

Grazie ancora".

Direzione provinciale di Bologna

Un utente ringrazia G. M. (Agenzia flussi contributivi - Anagrafica e flussi):

"Gentilissima Sig.ra M.,

volevo ringraziarla per la cortese professionalità che ha espresso martedì 15 novembre u.s. presso lo sportello INPS di Bologna, per l'efficienza dimostrata nel sistemare il mio estratto pensionistico. Le persone come lei riconciliano il cittadino con la "macchina" dello Stato e ridonano fiducia nel futuro di questo paese.

Cordiali saluti"