

Direzione provinciale di Padova

La figlia di un utente scrive alla segreteria della direzione ringraziando M. S. (Urp), F. C. (Urp) e B. P. (Assicurato pensionato) per l'accoglienza riservata al padre e la competenza nel fornire le informazioni richieste:

"Gentile Dottoressa Greggio, nei giorni scorsi mio papà si è recato presso i vostri uffici per ricevere chiarimenti in merito al cedolino del suo stipendio e mi ha riferito di essere stato accolto da un team di persone capaci e sensibili nelle persone di B. P., F. C. e M. S.. Con questa mia sono qui semplicemente a ringraziarvi e a porvi i nostri più calorosi auguri per un 2017 ricco di soddisfazioni non solo in campo lavorativo. Grazie per la sensibilità che avete dimostrato".

Agenzia complessa di Mestre

Un utente scrive all'Ufficio relazioni con il pubblico per elogiare E. B.:

"Buongiorno, volevo complimentarmi con l'istituto per l'efficienza e la estrema professionalità e cortesia di come sono stato accolto e seguito. In particolare dal vostro dipendente Sig. B. E. che, anche se impegnatissimo, si rivolge e segue le persone, tutte, con grande disponibilità, velocità e cortesia.

Proprio una persona eccellente (...) che vorrei lavorasse al mio fianco.

Grazie e buon lavoro".

Direzione provinciale di Verona

Una utente si è rivolta alle colleghe del Credito e Welfare: da quando era andata in pensione (settembre 2015), non riusciva ad accedere con il Pin alle richieste di prestazione previste per gli iscritti alla cassa ex Enam. S. F. ha intuito che, in fase di concessione della pensione, l'utente era stata liquidata come insegnante di scuola media, senza tenere dello stato di "ex maestra elementare", escludendola così dall'accesso alle prestazioni dell'Assistenza Magistrale. Ha quindi contattato la Direzione centrale, che ha risolto il problema con operazioni di forzatura nella procedura delle pensioni. Questo l'elogio:

"Nei mesi scorsi ho avuto bisogno di contattare l'Ufficio Dipendenti Pubblici (ex Enam) per delle pratiche. Desidero esprimere la mia soddisfazione e la mia riconoscenza alla Sig.ra F. S. per la grande gentilezza e disponibilità con le quali ha risposto ai miei quesiti e per l'assistenza ricevuta".

Agenzia complessa di Milano Nord

Un utente elogia F. B. (Assicurato pensionato):

"Voglio esprimervi la mia soddisfazione per aver trovato nella persona del Dott. B. F. una persona capace, paziente, competente, esaustiva e molto educata. Purtroppo sull'APE mi ha dovuto rimandare per mancanza di info, ma non per colpa sua. Dovrò tornare e se possibile chiederò di incontrare il Dott. B.. Spero questa mia possa essere di vostro interesse".

Direzione provinciale di Modena

Una utente elogia E. G. (Uo Anagrafica e flussi):

"Buongiorno, vorrei segnalare ancora una volta la sig.ra E. G. dell'ufficio di Modena. Più di una volta ho dovuto contattarla e sempre cortesemente, ma molto cortesemente e con tanta pazienza, ha cercato di darmi tutte le notizie che io chiedevo, per sistemare una mia pratica di pagamenti dilazionati che io effettuavo regolarmente, ma che non risultavano poi presso i vs. archivi. Avevo già segnalato la signora un'altra volta, ma anche stamattina, con la stessa gentilezza [...] mi ha aiutato a risolvere lo stesso problema di cui sopra scrivo. [...] Credo sia davvero miracoloso incontrare persone disponibili e gentili come la signora G., in una pubblica amministrazione spesso forse anche a torto, così bistrattata. Ringrazio".

Agenzia complessa di Mestre

Un utente elogia P. M. (Assicurato pensionato, Servizi socio sanitari), che ha curato la pratica di invalidità della madre:

"Buongiorno, con la presente intendo doverosamente segnalare il comportamento del Dr. P. M. della sede di Mestre che si è prodigato ben oltre i suoi compiti istituzionali, fornendo al sottoscritto, incaricato dell'espletamento di una pratica da parte di un congiunto ultranovantenne, tutta l'assistenza necessaria al buon fine della stessa. La disponibilità e la cortesia dimostrata nella circostanza dal suddetto funzionario attesta come anche la burocrazia possa essere superata con l'uso del buon senso, ma soprattutto di un po' di umanità. Grazie".