



FEDERAZIONE LAVORATORI POSTE
Sicilia

PALERMO 19/09/.2015

POSTE S.P.A.
RESPONSABILE R.U.O.S SUD 2
RESP. A.T.
RESP. G.O.
RESP. R.I.
DIRETTORI FILIALI SICILIA
SEGRETERIA NAZIONALE SLP-CISL

Oggetto: ***Obiettivi KPI. Gestione Controtransazioni.***

Il raggiungimento degli obiettivi KPI rappresenta oramai, come per quelli di natura commerciale, il fine ultimo di ogni azione sui posti di lavoro.

Essi, infatti, non si configurano più come lo strumento, il mezzo, il modo per misurare e, conseguentemente, dare maggiore qualità al cliente e miglior efficienza alla macchina produttiva aziendale, no. La loro distorta applicazione, lo stravolgimento dello scopo originario per cui sono nati fa degli stessi uno strumento infernale di pressione verso gli uffici, peggiora sensibilmente, invece di migliorare, il rapporto con la clientela alzando un muro di, comprensibile, irritazione nei confronti del personale sportellista e dell'azienda poste.

La talebana, rigidissima applicazione di taluni comportamenti operativi, imposti spesso arbitrariamente da Gestione Operativa sui territori per evitare penalizzazioni nei punteggi (ci riferiamo ai TDA, ai Tassi di abbandono, agli scostamenti SDP/SGA, alle forzature BPF/Libretti, alle contro transazioni, ecc.) suscita contrasti, reclami e, non raramente, il trasferimento (armi e bagagli) dei clienti verso altre Aziende, come dire, assolutamente concilianti verso aspetti che, dal punto di vista del cliente, sono assolutamente privi di senso.

Il problema, vero, è che, realizzato lo strumento (KPI), come al solito, si è immediatamente perso il senso degli indirizzi comportamentali e tutto si è trasformato nel solito “dobbiamo farcela ad ogni costo, con ogni mezzo...”

Parliamo di TDA. Di aperture cronometrate, di verifiche misurate “al secondo” sulla capacità dell'operatore di efficientare il lasso di tempo che va tra un'operazione chiusa e il prossimo cliente, o quella del DUP di “garantire” un cambio turno agli sportelli ad UP aperto senza alcun ritorno negativo in termini di attese (ad una brillantissima decisione aziendale, deve mettere la pezza il Lavoratore; e lo “deve” fare in maniera ottimale, altrimenti mica si guarda la stortura che sta a monte e che crea il problema, si registra, semplicemente, “l'incapacità di gestire” la criticità... che, spesso, è realmente ingestibile!).

E per quei 30 uffici (circa) che in questa regione, da mesi ormai, lavorano giornalmente con Cassa Netta? Chi misura la Qualità? Chi è in grado di misurare i minuti (diremmo le ore) che si perdono a causa di palesi inefficienze aziendali? E i TDA? E il danno che tutto ciò arreca agli uffici, ai DUP, ai clienti?

C'è qualcuno che, a fronte di tale assordante “assenza”, è stato tacciato di “scarso rendimento”?

Ma su tutto ciò si sorvola, come d'uso quando si tratta di topiche macroscopiche che hanno responsabilità che attengono a livelli, appena un gradino più alti dell'ambito UP...

Parliamo anche di Controtransazioni Finanziarie e Postali. La ratio dell'obiettivo, per quelle finanziarie, dovrebbe essere legato alla qualità dei bollettini accettati che ne migliora la lavorazione informatica e al contenimento di possibili truffe nei confronti dei gestori.

Mentre per quelle postali sono soprattutto legate alla riduzione/eliminazione di possibili truffe interne.

I margini di errore consentiti, però, sono talmente risicati (bastano ed avanzano quelli determinati da macchine che, appena sostituite, già fanno rimpiangere le vecchie, da stampati fatti male, ecc.) che spesso si superano e, sui territori, i cosiddetti Responsabili della Qualità studiano ogni artificio per evitare tali sforamenti.

Ultimo in ordine di tempo ricevere l'autorizzazione da parte di Operazioni di Filiale (appunto, i Custodi della Qualità) "prima" di procedere all'annullo.

Come se il DUP non fosse capace di intendere e volere. Come se si trovasse lì per caso, viandante bulgaro in quel di poste... Come se un'autorizzazione "verbale" rilasciata da una collega di filiale rappresentasse il salvacondotto per evitare future contestazioni. Interne ed esterne.

Perché è diventato d'uso, pur di non fare una contro transazione, negare l'annullo di un'operazione non ancora conclusa (carrello aperto) pretendendo che il cliente richieda il rimborso all'ente fatturatore. E qui parliamo di errori di doppia timbratura (per i quali, crediamo, ci sia responsabilità anche da parte di chi accetta, quindi responsabilità aziendale), parliamo di accettazione di più bollettini per i quali il cliente si accorge, al momento del pagamento, di aver sbagliato e di non doverne pagare qualcuno, parliamo di raccomandate accettate (magari in distinta) per le quali il cliente (prima della chiusura dell'operazione) verifica un indirizzo errato o la necessità di annullare un invio. Tutte attività previste e regolate dalla normativa interna.

Ma per tutti questi casi, in molte realtà della nostra regione, Gestione Operativa nega l'annullo, ponendo, di fatto, gli uffici in fortissima difficoltà nei confronti della clientela che non comprende la ratio di questi comportamenti.

A dire il vero, alcune di queste realtà dove "il fine giustifica i mezzi" (il fine, diciamo tutto, è quello di qualche capetto che a fine anno "deve" portare a casa un MBO di 10.000,00 euro) vengono peraltro portate ad esempio dalla nostra Area Territoriale. Esempio per la capacità di raggiungimento degli obiettivi. Non certo per l'Etica, la Correttezza e la Qualità Vera nei confronti della clientela, raggiungiamo noi!

Perché a nessuno interessa a quale costo si raggiungono certi obiettivi. E a nessuno interessa quanti clienti perdiamo con tali atteggiamenti e con tali aberranti diktat. TUTTO sull'altare del fine ultimo: l'obiettivo!

Una filosofia che sta mandando a gambe all'aria un'intera Azienda!

Solo perché serva da ammonimento e da messa sull'avviso. Più di un legale ha ricevuto notizia di tali distorte (anche a nostro avviso) applicazioni delle regole aziendali. Ed in parecchi sono pronti a metter nero su bianco il tutto, registrando evidenti profili di attività vessatorie nei confronti dei clienti. Le Associazioni dei Consumatori già ci aspettano a braccia aperte.

Distinti Saluti

IL SEGRETARIO REGIONALE SLP-CISL

(GIUSEPPE LANZAFAME)

Via M. Stabile, 136c – 90139 Palermo – Tel. 091.332446 – E-mail. sicilia@slp-cisl.it