



FEDERAZIONE LAVORATORI POSTE Sicilia

POSTE ITALIANE SPA

MARU SICILIA

MAT SICILIA

MARI SICILIA

P.C. FILIALI SICILIA LLSS

P.C. SEGRETERIA NAZIONALE SLP CISL ROMA

Oggetto: Uffici Postali, richiesta chiarimenti. Chi e come deve gestire l'ingresso dei clienti in sala?

Giungono, innumerevoli, le segnalazioni dei Lavoratori sul territorio siciliano in merito all'attuale situazione in cui operano attualmente gli uffici postali. Se dapprima abbiamo parlato di criticità, adesso siamo costretti a correggere il tiro ed a **lanciare un vero e proprio allarme all'Azienda. Le condizioni di lavoro sono peggiorate notevolmente** da quando il Covid-19 ha fatto la sua comparsa. E qui non stiamo parlando di numeriche, bensì di **qualità dei servizi**.

Manca un'**organizzazione** definita e concreta degli uffici postali che, perennemente in **carezza di personale, non hanno direttive ufficiali** su come poter gestire una **clientela sempre più inferocita** per le lunghe attese, tra l'altro in strada e in piena estate. **Tutte le lacune e le insufficienze che abbiamo sempre denunciato si stanno esternando palesemente**, forse nel momento storico più delicato di sempre.

Ed è così che il **Responsabile di turno è costretto ad improvvisare**, pur di gestire al meglio il flusso di clienti; un comportamento **che di professionale ha ben poco. Eppure è così, qualcuno deve pur farlo**, ma non il Direttore dell'ufficio postale che, di adempimenti, ne ha già fin troppi. Ciò si ripercuote negativamente sull'immagine di Poste, Azienda di punta in tutto il Paese.

Infatti, il Dup dopo aver aperto al pubblico l'ufficio postale (e spesso anche prima di farlo), **inizia i controlli di routine dinanzi la porta d'ingresso**, mitigando le discussioni quotidiane (il più delle volte animate) con tutti i clienti e **vigilando su quando gli stessi debbano indossare la mascherina protettiva e su come indossarla correttamente, tenendo a mente di far evitare assembramenti dentro e fuori l'ufficio postale**. Ricordiamo anche che, in questi giorni di pagamento pensioni, le persone anziane hanno letteralmente sofferto le estenuanti attese in piedi, urge una soluzione.

E' **inaccettabile un tale trattamento della clientela e dei lavoratori** che, sempre più soli, ormai fanno quello che possono. Richiediamo un aiuto vero da parte dell'Azienda; per il bene di tutti. **Potenziare gli uffici postali è il punto di partenza**; aumentare le risorse per garantire una maggiore qualità è la priorità! Vedere il Dup "dirigere il traffico" è demoralizzante. **Chi deve gestire l'ingresso dei clienti in sala? E' l'Azienda che deve definirlo**. Qui non c'è spazio per l'improvvisazione. **Chiediamo una maggiore professionalità ed un serio riconoscimento dei ruoli**.

Non è ammissibile abbandonare a se stessi i lavoratori che "stanno in trincea", anzi, addirittura opprimerli con sempre nuovi adempimenti, oltre che con l'assegnazione di un numero indefinito di corsi, impossibili da svolgere. **Incrementare il numero degli Oda, supportare gli operatori di sportello, definire linee guida di comportamento per gestire questa fase Covid-19 per ruolo, calibrare gli adempimenti per priorità** etc. etc. le proposte sono tante. Rimaniamo in attesa dell'Azienda per l'applicazione concreta di interventi mirati a migliorare questa dura realtà. **Il beneficio conseguente è importante per tutti**.

Palermo, lì 02/07/2020

1

IL SEGRETARIO REGIONALE
SLP CISL SICILIA
Giuseppe Lanzafame