



## SEGRETERIE REGIONALI SICILIA

POSTE ITALIANE S.P.A.

MARU SICILIA

MAT SICILIA

MARI SICILIA

P.C. SEGRETERIA NAZIONALE OO.SS LL.SS

Palermo, lì 18/01/2021

**Oggetto: aumentano solo gli adempimenti e le responsabilità, siamo al collasso.**

Le nostre OO.SS, in un momento in cui l'evolversi dell'emergenza sanitaria dettata dal COVID-19 continua senza tregua ad impattare sulle nostre vite, seppur coscienti della funzione di rilievo che Poste riveste per il Paese, invitano a non sottovalutare gli oneri che derivano per i Lavoratori da questa posizione di rilievo. **La necessità di una migliore organizzazione dei servizi è ormai inevitabile. Non è possibile, infatti, che ogni giorno aumentino gli adempimenti e, di conseguenza, le responsabilità per gli addetti ai lavori.**

Le procedure cambiano continuamente e velocemente, con un susseguirsi di e-mail e COI che generano soltanto confusione e una grande difficoltà di uniformarsi. Viene chiesto ai Preposti di **cambiare continuamente gli "Avvisi" da esporre nelle vetrine degli uffici postali, come se fosse sufficiente questo "scarico" di responsabilità per risolvere i problemi e calmare gli animi; purtroppo non basta.** Il semplice avviso esposto sulla porta lascia il tempo che trova.

E' certamente un fattore positivo quello di offrire un numero sempre maggiore di servizi, ma non dev'esserci soltanto la mera quantità; **occorre aumentare il livello di qualità**, in quanto, **ogni novità introdotta porta con sé un'inevitabile dose di assistenza e di tempo da dedicare alle persone coinvolte, che solo un incremento di risorse applicate può soddisfare.** Citiamo, tra gli ultimi, **alcuni problemi seri** che derivano da questo metodo "scellerato" di programmazione del lavoro.

Partiamo dalle **"sovvenzioni"**, divenute un vero e proprio "gioco di magia" nel quale il Direttore dell'ufficio postale deve prevedere, ai limiti dell'impossibile, la giusta quantità di banconote da richiedere al Service, *a giorni alterni, al netto dei prelevamenti e versamenti fatti da ufficio e dei prelevamenti fatti da ATM ma, tenendo sempre conto degli imprevisti.*

La “nuova attività”, segnalata sempre con apposito “avviso”, di **servire in orario di chiusura tutti i clienti presenti in sala, con l’aggiunta di un numero di clienti X in coda fuori**, (che varia a seconda dell’ufficio), **stride con alcuni importanti riferimenti contrattuali e tecnici**, alimentando tra l’altro, conflittualità giornaliera tra clienti e lavoratori.

**Il nuovo metodo di registrare i clienti che necessitano dello SPID**, ovvero, di invitarli a prendere un appuntamento tramite i canali web (anche quest’operazione è spiegata tramite un “avviso” esposto sulla porta), pena l’impossibilità di aderire al servizio, dopo aver atteso magari ore in fila.

Il tutto è contornato dagli adempimenti e dai problemi di sempre (programmazione ferie, KPI, vendita prodotti finanziari, pratiche di successione, etc.), dall’eterno problema della carenza di personale, dagli uffici postali ancora chiusi al pubblico e dal **clima di tensione che si vive con i clienti esasperati che “chiedono spiegazioni” e pretendono chiarimenti per questi continui cambiamenti. I Preposti ed i Lavoratori allo sportello non possono essere le cavie di un sistema che non funziona più. Si litiga costantemente.**

**La mancata applicazione del personale di Vigilanza, inoltre, è un’altra grave lacuna che un’Azienda con uffici sempre aperti al pubblico, e ad elevato rischio assembramento, non si può permettere.** Tra l’altro, ricordiamoci che le persone vivono in un contesto in cui si è perso il lavoro, si sta male, c’è ancora un virus che continua la sua corsa e la luce in fondo al tunnel è molto lontana. La tensione è alle stelle; è il momento di ottenere risposte chiare e procedure snelle.

**Non è il tempo di rischiare sulla pelle dei Lavoratori, sono troppe le carenze. Urge personale, vigilanza, assistenza e professionalità.**

Questi argomenti si stanno trattando ai tavoli nazionali ma, siamo anche consapevoli, con rammarico, che l’Azienda non ha ancora trovato **soluzioni definitive che, in questo clima di confusione generale, abbiamo bisogno di dare ai Lavoratori.**

Restiamo fiduciosi per i prossimi incontri; i Lavoratori ed i Clienti hanno un estremo bisogno di regole certe, trasparenti e di risposte concrete e tangibili.

#### LE SEGRETERIE REGIONALI

SLP – CISL  
Giuseppe Lanzafame

FAILP-CISAL  
Giovanni Curia

CONFSAL COM  
Lucio Aprile