



**FEDERAZIONE LAVORATORI POSTE
Catania**

POSTE ITALIANE SPA

MARU SICILIA

MAT SICILIA

MARI SICILIA

DIRETTORI FILIALE 1 – FILIALE 2 CATANIA

LL.SS CATANIA

P.C. SEGRETERIA NAZIONALE SLP CISL ROMA

P.C. SEGRETERIA REGIONALE SLP CISL SICILIA

Oggetto: KPI sui “Viaggi” – annulli delle sovvenzioni richieste dagli Up.

Le numerose segnalazioni ricevute dai territori in questi giorni non possono passare inosservate ed impongono alla nostra OO.SS di far luce su un aspetto complesso e problematico **che rende difficoltosa la gestione degli uffici postali relativamente alle richieste ed ai versamenti di banconote.**

Esiste **un indicatore KPI sui c.d. “Viaggi”**, finalizzato a valutare la qualità ed il funzionamento degli uffici, **che monitora il numero di richieste** di sovvezione banconote o dei versamenti inserite dai preposti. Un tale meccanismo sembra essere rivolto ad una “politica del risparmio” piuttosto che sul miglioramento della qualità.

A fronte di minori richieste inserite dagli uffici, minori saranno i costi per l’Azienda. In ottica aziendale il procedimento è logico e non fa una piega.

Peccato però che i conti, come al solito, nella realtà siano ben altri. Innanzitutto, la tanto acclamata **qualità non viene in alcun modo percepita dai clienti in questo modo**, anzi, è esattamente il contrario e se n’è avuta la prova.

In queste giornate caratterizzate dal pagamento delle pensioni, i problemi si sono moltiplicati ed il servizio offerto è stato pessimo. Sono stati **numerosi gli Up che, a causa di “annulli arbitrari” e non concordati delle richieste di sovvenzione, hanno avuto serie difficoltà ad affrontare la giornata lavorativa.**

E' possibile che dev'essere sempre tutto così complicato e contorto? **Perché un preposto deve trasformarsi anche in “profeta con la sfera di cristallo”** immaginando quali possano essere le possibili entrate/uscite nei giorni successivi, i flussi di clientela, i prelevamenti da atm, etc. etc. ed effettuare le richieste al termine di queste previsioni?

Non sarebbe utile, **almeno nelle giornate di pagamento pensioni, evitare di annullare richieste riducendo ai minimi termini i viaggi** per non incidere sul “numero da contabilizzare”?

In ogni caso, è **sempre buona norma, interfacciarsi con il preposto dell'ufficio postale prima di prendere una qualsiasi decisione in tal senso.** La filiale di turno non può, senza preavviso ed in autonomia, decidere di annullare le sovvenzioni richieste basandosi su un'analisi di flussi virtuale.

Il tutto viene fatto in nome dei famigerati KPI ed in barba a tutto ciò che riguarda l'attenzione nei confronti dei clienti, i quali, nel momento in cui subiscono il disservizio **sono pronti ad inveire contro il direttore di turno**, unico e solo “incapace”. Di certo le lamentele ed i reclami non saranno rivolti ai KPI o alla filiale di riferimento.

In questo processo c'è sicuramente qualcosa da rivedere e da attenzionare, partendo in primis dal rispetto per il lavoro delle persone che vivono il territorio quotidianamente e che conoscono, meglio di chiunque, le necessità dei proprio clienti. Il tempo di sostituire fisicamente la persona con flussi virtuali analizzati da dietro un pc non è ancora arrivato.

Catania, lì 26/02/2022

Il Segretario Territoriale
Slp Cisl Catania

Chiara Carlotta Grasso

