



POSTE ITALIANE SPA

MARU SICILIA

MAT SICILIA

MARI SICILIA

DIRETTORE FILIALE CT 1 – CT 2

RAM CATANIA

P.C. SEGRETERIA REGIONALE SLP CISL PA

P.C. SEGRETERIA NAZIONALE SLP CISL

Oggetto: OFE, OSP, carenza di risorse e di coerente organizzazione.

La gestione delle risorse applicate negli uffici postali è un processo complesso di programmazione e di pianificazione utile a garantire, a tutte le strutture capillarmente presenti sul territorio, **un presidio adeguato di personale** finalizzato ad assicurare un buon servizio alla clientela ed una buona qualità del lavoro.

Dispiace constatare che, purtroppo, l'andamento di tale meccanismo è ormai lasciato allo sbaraglio; **sono saltate tutte le regole, tutti i parametri**. Sembra quasi che la gestione/collocazione del personale prescindano dalle attività, dai flussi dei clienti, dal lavoro, dalla produzione, dalle necessità.

In questo quadro, già deleterio, **l'Azienda ha previsto e installato in molti uffici postali della provincia tante nuove postazioni Corner (ben 17)** nelle quali collocare l'operatore **OFE** di turno (sportellista "specializzato"), con compiti di commercializzare prodotti specifici (energia, telefonia, rc auto, etc. etc.). Tutto questo, però, a quanto ci risulta, non è opportunamente "normato" ma sinora figlio di un approssimativo progetto, senza disposizioni certe.

L'ufficio postale, dalla programmazione è passato al caos, nel quale clienti e lavoratori convivono tra tensioni, stress e pressioni, determinandosi condizioni insostenibili. **L'operatore OFE, all'interno della postazione Corner, non fa che alimentare ancora carenza agli sportelli** e, tra l'altro, **sembra che non possa essere nemmeno distaccato** a supporto di altri uffici postali. La sua presenza incide pesantemente sulla pianificazione delle ferie dei colleghi, sulla fruizione dei corsi di aggiornamento, sulle assenze dei colleghi OSP, con effetti devastanti sul "clima" che si respira tra i colleghi.

Condivisibile la scelta di creare nuove figure specializzate per la vendita dei prodotti, come realizzare delle postazioni dedicate ma non si può pensare di far gravare tutto ciò sulle residue risorse e sulla buona volontà delle stesse. **I contesti sono di “tutti contro tutti”** e persino la Filiale si è arresa a tale condizione.

Qual è finalmente il criterio che stabilisce i fabbisogni nei vari uffici in relazione ai Cluster di riferimento? Perché è ormai prassi vedere uffici relazionali di livello A1 con appena 4 risorse divise in doppio turno; Uffici A2 con 1 solo operatore allo sportello; Uffici di B ormai al pari dei monopositore. L'Ufficio Postale, come lo intenderebbe oggi l'Azienda, ove **nascono sempre nuovi prodotti da assimilare e poi da vendere e con procedure in costante e continua evoluzione**, non si gestisce da solo.

Ed i clienti, esausti e costretti alle tensioni conseguenti, a fronte delle palesi disorganizzazioni, difficilmente prestano interesse alla proposizione commerciale, perché già mal disposti nei confronti degli incolpevoli lavoratori.

Le ovvie e inevitabili conseguenze, in un clima del genere, **ricadranno sempre e soltanto sugli sparuti lavoratori** residui, persino colpiti da procedimenti disciplinari causate dalla superficialità ed imprecisione con cui si è costretti a lavorare.

Chiediamo risorse, regole, chiari indirizzi e certezze.

Catania, lì 28/04/2023

Il Segretario Territoriale
Slp Cisl Catania
Chiara Carlotta Grasso