

POSTE ITALIANE SPA

MARU SICILIA

MAT SICILIA

MARI SICILIA

DIRETTORE FILIALE CT 1

DIRETTORE FILIALE CT 2

P.C. SEGRETERIA REGIONALE SLP CISL PA

P.C. SEGRETERIA NAZIONALE SLP CISL

### **Oggetto: Riformare la figura del Dup per adeguarla ai tempi**

Emerge dal territorio e dai tanti colleghi Dup una crescente difficoltà nel gestire **un ruolo non più definito e non privo di contraddizioni**, qual è il Direttore d'ufficio postale.

Definito dal C.C.N.L. come il dipendente che, seppur non dirigente, **riveste un ruolo centrale con funzioni di rilevante importanza** ai fini dello sviluppo e dell'attuazione degli obiettivi della Società...aggiungiamo a questa definizione anche quella naturale di **Preposto**, ovvero, colui che ai sensi dell'art. 19 del D.lgs 81/08 **sovrintende e vigila** sull'osservanza, da parte dei lavoratori, degli obblighi di legge e delle disposizioni aziendali in materia di SSL.

Eppure, nonostante la richiamata normativa, **la realtà purtroppo è ben diversa e logorante**; infatti, **le responsabilità e le incombenze vanno ben oltre le definizioni canoniche di questa figura professionale**, finendo per concentrare in un'unica persona molteplici funzioni, quali per esempio *esperto contabile, fiscalista, esperto in mercati finanziari, esperto legale, esperto in materia di telefonia tecnica e commerciale, esperto in tecnologie digitali ed in contratti di energia, esperto in materia di Rc-auto, in finanziamenti, protezione, investimenti, etc.etc.* senza considerare che, al bisogno, troviamo anche un operaio, un tecnico informatico, un elettricista, un tecnico per stampanti e pc; la lista potrebbe continuare quasi all'infinito per descrivere un vero e proprio **tuttologo** che opera, però, sulla base di una **formazione fatiscente ed affidata in via esclusiva ai corsi e-learning** e senza strumenti adeguati. **Sarebbe opportuno da parte dell'Azienda dedicare una maggiore attenzione ai preposti**, magari con aule in presenza o con **Teams dedicate e di carattere operativo e non soltanto commerciale**, finalizzate al confronto ed a rafforzare le conoscenze nelle tematiche più ostiche e rischiose.

In una società ormai divenuta binaria dove, **da un lato persiste la burocrazia, nonostante si parli di semplificazione amministrativa** intrapresa e normata anche a livello governativo (ma che nella nostra Azienda stenta a partire) e **dall'altro lato prende piede e avanza la tecnologia e la digitalizzazione** (con una velocità tale da rendere obsoleto ciò che era in voga il giorno prima), si ritrova la figura del Dup che, per quanto competente, istruito e professionale sia, **non può con semplici circolari** da interpretare **tenere il passo delle novità e delle normative** di tutti i servizi, in continuo cambiamento, senza rischiare nulla.

In questo contesto, se la ratio del processo di dematerializzazione mira, legittimamente e in modo certamente positivo, a snellire le procedure rendendole più sicure e guidate sia durante il tunnel di vendita che nella sottoscrizione dei contratti, pare che le ultime direttive aziendali intervengano in direzione contraria. Infatti, **le recenti disposizioni sui Controlli di Primo livello e giornalieri di fatto costringono ad archiviare in cartaceo quel che prima si è dematerializzato.**

**Il crescendo di compiti e responsabilità è costante**, senza dimenticare le innumerevoli pratiche connesse, con tutti le problematiche correlate, come le successioni, le ricerche titoli, la gestione PEAV, le attività legate alla gestione ATM, la gestione degli spazi espositivi e della trasparenza bancaria, la gestione della sala e dei clienti stremati e incattiviti dalle lunghe attese dovute all'assenza di personale, i tanti registri da compilare, i sondaggi, le verifiche di magazzino SAP e dei valori in bianco, l'archiviazione e le performance commerciali, sempre più sfidanti e pressanti a cui quotidianamente si è sollecitati. **Il rischio di burnout è concreto. E' doveroso intraprendere un percorso di snellimento delle procedure. Non tutto è prioritario e non tutto è necessario.**

A ciò si aggiungono anche le difficoltà crescenti nel dover **domare, calmierare e interagire anche con eventi esterni che nulla hanno a che vedere con l'attività del Dup-Preposto**, quali per esempio, le **giustificazioni che i Preposti devono fornire a seguito dell'introduzione delle recensioni Google. E da quando**, verrebbe da chiedersi, **i Preposti devono vigilare o rendicontare sui processi che accadono al di fuori della struttura che sovrintendono?!** Quali regole aziendali, quali direttive, quali normative dovrebbe far rispettare all'interno del mondo liquido, sconfinato e, per certi versi, deregolamentato del web?! Ma soprattutto...è un suo compito?!

**E le difficoltà sono addirittura maggiori negli uffici più "piccoli" (compresi i Quadri A2)**, in cui il Dup è diventato un operatore di sportello a tutti gli effetti. La regola, **a seguito della crescente e cronica carenza di personale**, è ormai quella di **trascorrere un paio di ore al giorno a gestire l'acquisizione delle inesitate, i rinvii al mittente, le cartoline di ritorno, la chiusura dei dispacci, i resi, i pacchi Amazon...**dov'è finita la professionalità di una figura così importante, chiamata a rappresentare l'Azienda sul territorio?

Il Dup non può essere identificato e preso in considerazione solo quando urge trovare un capro espiatorio per colpe delle quali, molte volte, non è neanche direttamente responsabile. In un sistema di "oneri e onori", il peso della bilancia pende gravemente soltanto a favore degli **oneri, sempre in crescita e non proporzionati all'entità della retribuzione che non rispecchia assolutamente le responsabilità, il lavoro, lo stress e tutti i compiti che sono affidati al Direttore, né i cambiamenti del contesto macro-economico che stiamo attraversando**, caratterizzato da un'inflazione tra le più alte di sempre.

La scrivente O.S. **ribadisce l'importanza del ruolo del Dup** per le doti professionali, morali e umane che preserva nei rapporti con l'Azienda e con la clientela e **confida in un miglioramento delle condizioni lavorative** per queste figure che rivestono all'interno della filiera aziendale di Poste Italiane un punto cardine e la forza motrice che ogni mattina, in qualsiasi condizione, garantisce l'apertura degli uffici al pubblico.

Catania, li 20/10/2023

Il Segretario Territoriale  
Slp Cisl Catania

Chiara Carlotta Grasso

Il Coordinatore Quadri  
Slp Cisl Catania

Francesco Romano