



---

In ottemperanza all'impegno delle Parti previsto in calce all'articolo 3 del contratto aziendale, ieri, giovedì 15 novembre, le segreterie nazionali hanno denunciato alla delegazione aziendale le problematiche che si sono evidenziate con riferimento all'adeguatezza degli organici degli sportelli ed alla corretta fruizione della pausa pranzo.

In particolare, con riferimento all'adeguatezza degli organici, i rappresentanti sindacali hanno segnalato un'accresciuta difficoltà in quanto lo storico sottodimensionamento già segnalato si è accentuato a causa dell'allungamento dell'orario di sportello. Inoltre in alcuni sportelli i colleghi in organico vengono adibiti a lavorazioni di altri uffici.

E' stato anche evidenziato che, in talune realtà, tale situazione sta comportando criticità nella concessione e nel rinnovo dei part-time.

Con specifico riferimento agli sportelli ad alta affluenza è stata inoltre segnalata la difficoltà, per i cassieri principali, di svolgere tale mansione senza superare il normale orario di lavoro e nel rispetto delle procedure aziendali previste. A tal proposito è stata chiesta una comunicazione aziendale che detti un'uniformità di comportamento nel rispetto delle norme contrattuali.

Sul piano degli strumenti tecnici è stata poi evidenziata l'insufficiente dotazione di stampanti multifunzione nelle singole postazioni.

Con riferimento infine ad una problematica che riguarda il personale di sportello, ma non solo, è stata ribadita la necessità, ogni qualvolta vengano emesse comunicazioni o circolari aziendali, che i colleghi interessati possano godere di tempi congrui per la loro lettura al fine di una corretta applicazione. Al riguardo è stata sottolineata la necessità che le "novità" operative siano oggetto di approfondimento fra gli operatori coinvolti.

#### **La posizione aziendale:**

- in merito alla denunciata inadeguatezza degli organici, controparte si è resa disponibile ad una verifica più puntuale, con riferimento sia al numero degli addetti allo sportello che alla migliore modalità di utilizzo degli stessi;
- per quanto riguarda la problematica dei cassieri principali negli sportelli ad alta affluenza, la delegazione aziendale si è dichiarata disponibile ad affrontare e risolvere il problema, emanando una nota operativa;
- alla richiesta di dotare tutte le postazioni di stampanti con scanner, i rappresentanti aziendali hanno risposto che ne è in corso la procedura di acquisizione per tutti gli sportelli ad alta affluenza e per quelli dei capoluoghi di Regione.

La difficoltà nella quale si sono venuti più volte a trovare i colleghi, ed in modo particolare il personale di front-office, conseguente alla tardiva emanazione di circolari e/o note operative da applicarsi con decorrenza immediata è già stata precedentemente segnalata ai responsabili aziendali, e questi in ogni occasione hanno convenuto.

Il capo della delegazione di controparte, a fronte di quest'ultima segnalazione, nel ribadire l'impegno a rispettare l'esigenza dei colleghi di acquisire e fare proprio ogni elemento di informazione relativo a novità normative o modalità operative, ha ieri sottolineato che, a partire dal luglio dello scorso anno sono stati emanati diversi "manuali unici" quali raccolte di ampie discipline contenenti al loro interno solo poche pagine che rinnovavano materie già trattate, e che l'unico oggettivo esempio di comunicazione di immediata attuazione è costituito da quello riguardante le novità introdotte dal D.L. 119/2018 relativamente a normative di non semplice traduzione in operatività, ma di urgentissima applicazione.



Riscossioni: Sportelli - Incontro di verifica previsto dal CIA

Roma, 16 novembre 2018

**Le Segreterie Nazionali**