



## AVANZAMENTO PROCESSI AMBITO CHIEF OPERATING OFFICE

Procede senza soste il processo riorganizzativo della Funzione COO, finalizzato a conferire al grande Service Amministrativo di Poste Italiane i connotati dell'efficienza e dell'ottimizzazione dei processi operativi.

Anche in tale fase è prevalso il senso di grande responsabilità delle Scriventi Organizzazioni Sindacali che non si sono sottratte ad un confronto intenso e, per taluni tratti, non privo di tensioni, ma consapevole delle attenzioni e del grande investimento riversato sulla neonata Divisione.

In questi giorni si stanno tenendo nelle regioni incontri in materia di matrici orarie dei Centri Territoriali di Assistenza Clienti (Contact Center). Una sigla sindacale, in ossequio alla pratica di vecchio sindacalismo, ossia quella dell'assenso fornito a livello centrale e del diniego opposto negli incontri territoriali, ha pensato bene di non apporre alcuna firma sui relativi verbali, gridando al tradimento, ad incontri farsa, sino ad autodefinirsi "*anima pulita*" del sindacato in Poste.

Qualcuno vuole forse utilizzare un finto movimentismo come merce di scambio!

Per ragioni di chiarezza, ribadiamo ancora una volta che la matrice oraria unica è uno strumento di cui si dotano i Centri di Assistenza Clienti per ragioni di omogeneità delle prestazioni, onde consentire processi di remotizzazione delle lavorazioni tra i diversi siti in presenza di picchi elevati di traffico o di criticità che dovessero insorgere nel singolo impianto. Le nove modulazioni orarie presenti nella suddetta matrice, oggetto dell'intesa centrale (firmata da tutte le sei Segreterie Nazionali) e di recepimento sul territorio, non saranno utilizzate in toto; alcune di esse, quelle a maggior impatto sui lavoratori, saranno accese e spente solo in presenza di esigenze straordinarie, motivate, e sempre previa informativa resa al Sindacato. Del resto, il confronto sul territorio di certo non si esaurisce con la firma apposta sui verbali che si stanno redigendo in questi giorni, ma l'avanzare del processo riorganizzativo di COO necessiterà di un impianto relazionale sempre attivo, soprattutto partecipato, ad ogni livello, pena il fallimento dell'intera progettualità.

Tutto questo comporta un aggravio di oneri e responsabilità? **La risposta è SI**, consapevoli dell'entità della posta in gioco, la tutela e salvaguardia dei posti di lavoro in COO e che mai il Sindacato svenderà sull'altare del presappochismo e della cattura del facile consenso. La Responsabilità, la competenza, unitamente alla contezza della realtà, sono stati, sono e continueranno a rappresentare l'unico faro che orienta l'azione ed indica la strada. Un tale assunto oggi consente al Sindacato di esercitare al meglio in Poste Italiane il proprio ruolo e missione, in tempi alquanto difficili per la rappresentanza nelle moderne Società. Altri metodi, per storia e cultura, non ci appartengono.

Roma, 28 novembre 2019

Le SEGRETERIE NAZIONALI