NSP – Nuovo Sportello Postale: la burocrazia ritorna alle Poste!

In questi giorni stanno entrando nei computer della sportelleria in maniera scaglionata le nuove release denominate NSP relative all'automazione dei servizi postali.

Era sentita la necessita' di un nuovo software che semplificasse l'operativita' di sportello e riducesse le possibilita' di errore per l'operatore aumentando la qualita' della produzione che continua a vedere il servizio postale in serie difficoltà.

Purtroppo il risultato e' stato diametralmente opposto: sono aumentati i tempi operativi! **Oggi occorre piu' personale per gestire le stesse operazioni** e non e' un problema di avvio iniziale!

Solo alcuni esempi:

- per la consegna di una raccomandata giacente sono aumentate a dismisura le finestre e i campi da aprire e da completare
- gli uffici con il recapito collegato non possono piu' consegnare le giacenti costringendo gli utenti a recarsi nell'ufficio baricentrico (nel caso in cui manchi il collegamento diretto tramite accollatario)
- le nuove distinte di consegna ai portalettere sono stampate cosi' in piccolo che hanno problemi di leggibilita' e i campi per le firme sono cosi' rimpiccioliti da creare problemi in particolare alla clientela anziana e perdite di tempo agli operatori.
- Ecc. ecc.

Sembra quasi che chi ha implementato il progetto si sia preoccupato piu' della coerenza interna nella raccolta dei dati che del miglioramento del servizio al cliente:

SE NON E' BUROCRAZIA QUESTA!

17.11.06

LA SEGRETERIA TERRITORIALE SLP-CISL V.O.