

# Poste, caos agli sportelli

## «Code in aumento»

*La denuncia delle Slp Cisl: «Manca il personale e aumentano i servizi. Gli accordi con Poste Italiane prevedevano l'assunzione di 40 persone, invece ne arriveranno solo 13. I dipendenti vengono spostati da un ufficio all'altro e gli utenti sono sempre più esasperati»*

● Uffici postali della provincia di Foggia al collasso, secondo il segretario generale della Slp Cisl, Antonio Lepore. Grave soprattutto la situazione agli sportelli. «La carenza di personale - denuncia Lepore - è riscontrabile da tutti e le code sono in forte aumento. I continui distacchi di personale da un ufficio all'altro per sopprimere a criticità gestionali rappresentano la quasi totalità dell'attività giornaliera della Filiale di Foggia. Gli sfioramenti d'orario d'obbligo, senza retribuzione, sono una prassi consolidata e si tace su tali prolungamenti non pagati, sulle difficoltà di rapportarsi con un'utenza incollerita da guasti che sono a monte, su una 'gestione code' che disumanizza l'operatore, e su una sicurezza che bada al 'contante' e non alle persone».

Il sindacato lamenta il mancato rispetto degli accordi sottoscritti che prevedeva l'assunzione di circa 40 unità agli sportelli. «Invece - continua Lepore - ci giunge notizia che per il 2008 è prevista l'immissione di appena 13 unità. Negli ultimi 10 anni a Foggia e provincia, a fronte di nuovi servizi aggiuntivi per la sportelleria (telefonia ed altro) abbiamo avuto una contrazione di

circa il 25% degli addetti, spalmati su circa 90 uffici della provincia». Lungo secondo la Slp Cisl l'elenco degli uffici postali con carenze di personale: Torremaggiore, Margherita di Savoia, San Ferdinando, San Paolo di Civitate, Candela, Segezia, Vieste, Orta Nova, Biccari, Monteleone, Ischitella, Trinitapoli, San Nicandro, Mattinata.

«Non abbiamo contezza di un monitoraggio delle rapine subite - rileva il segretario provinciale - per una valutazione della soglia di rischio di ciascun ufficio. Manca l'affidabilità aziendale nel rispetto degli accordi e delle intese verbali, alla base di un rispettoso reciproco rapporto relazionale. A nulla servono dichiarazioni aziendali ottimistiche, utili solo ad indispettire la clientela ed i dipendenti». La Cisl rinnova la disponibilità al confronto, «ma solo dopo una verifica degli impegni già presi. In assenza d'atti concreti, è inevitabile una forte fase conflittuale a livello locale con il coinvolgimento delle altre sigle sindacali a sostegno degli accordi, del consolidamento e dello sviluppo dei servizi aziendali, dell'incremento dei livelli occupazionali e della qualità dei servizi alla clientela».

Un ufficio postale di Foggia



**LA DENUNCIA** | La Cisl: «L'azienda non rispetta gli accordi»

## «Poste senza personale»

Aumentano caos e disservizi, penalizzati i cittadini

● Uffici postali al collasso, denuncia il sindacato di categoria Slp-Cisl. «Manca il personale agli sportelli, le code aumentano a danno dei cittadini». Entro l'anno è prevista l'assunzione in Capitanata di tredici nuovi lavoratori, un numero contestato dall'organizzazione sindacale che ne chiede quaranta. «L'azienda non rispetta gli accordi».



**Attese 40 unità agli sportelli, ma ne arriveranno soltanto tredici**

## Uffici postali, pochi addetti: protesta la Cisl

FOGGIA — Negli uffici postali della provincia di Foggia erano attese 40 unità per gli sportelli e, invece, ne arriveranno soltanto 13: una situazione di carenza del personale che porta al collasso la già grave situazione degli sportelli in Capitanata.

E quanto denuncia il segretario generale della Slp, la federazione dei lavoratori delle poste della Cisl di Foggia, Antonio Lepore che lamenta che, nonostante la grave situazione «non si fa nulla per trovare soluzioni vere. La carenza di personale è riscontrabile da tutti e le code sono in forte aumento. I continui distacchi di personale da un ufficio all'altro per sopperire a criticità gestionali

rappresentano la quasi totalità dell'attività giornaliera della Filiale di Foggia».

Secondo il sindacalista «gli sforamenti d'orario d'obbligo, senza retribuzione, sono una prassi consolidata e si tace su tali prolungamenti non pagati, sui ritmi che non permettono neppure di andare in bagno, sulle difficoltà di rapportarsi con un'utenza incollerita da guasti che sono a monte, su una "gestione code" che disumanizza l'operatore, e su una sicurezza che bada al contante e non alle persone». Secondo la Slp Cisl, l'elenco degli uffici postali carenti è lungo: Torremaggiore, Margherita di Savoia, San Ferdinando di Puglia, San Paolo

di Civitate, Candela, Segezia, Vieste, Ortanova, Biccari, Monteleone, Ischitella, Trinitapoli, San Nicandro Garganico, Mattinata, oltre ad alcune succursali di Foggia che quotidianamente chiedono alla centrale rinforzi per dare risposte alle lamentele della clientela. «Da tempo - sottolinea ancora Lepore - la Cisl ha garantito disponibilità, responsabilità ed impegno e invece si continua a fare melina rispetto alle questioni ed al confronto, dilatando i tempi per l'immissione di risorse fresche negli uffici. Per questo motivo siamo pronti a rinnovare la disponibilità al confronto, ma solo dopo una verifica degli impegni già presi».

**Lu. Pe.**

SLP CISL: "ACCORDI? LETTERA MORTA"

# In Capitanata uffici postali nel caos

FOGGIA - "La grave situazione, della sportelleria degli Uffici Postali della provincia di Foggia rischia ora il collasso". A lanciare un forte allarme è il Segretario Generale della SLP CISL di Foggia, Antonio Lepore che "alza la voce" per evidenziare che "non si fa nulla per trovare soluzioni vere. La carenza di personale - denuncia Lepore - è riscontrabile da tutti e le code sono in forte aumento. I continui distacchi di personale da un ufficio all'altro per sopprimere a criticità gestionali rappresentano la quasi totalità dell'attività giornaliera della Filiale di Foggia. Non esiste più il luogo di lavoro fisso, cioè l'ufficio postale, ma un'area vasta ove i lavoratori possono essere spostati volenti o nolenti. Gli

sforamenti d'orario d'obbligo, senza retribuzione, sono una prassi consolidata - aggiunge il sindacalista - e si tace su tali prolungamenti non pagati, sui ritmi che non permettono neppure di andare in bagno, sulle difficoltà di rapportarsi con un'utenza incolerita da guasti che sono a monte, su una 'gestione code' che disumanizza l'operatore, e su una sicurezza che bada al 'contante' e non alle persone". Secondo la SLP CISL, "l'ultima rapina presso l'ufficio di San Ferdinando di Puglia solo per una fatalità non ha causato lesioni più gravi al direttore, colpito con un taglierino in un occhio. Gli addetti si trovano fra l'incudine del senso di responsabilità con la clientela ed il martello aziendale che

richiede prestazioni e budget impossibili". La SLP lamenta il mancato rispetto degli accordi di sottoscritti che prevedeva l'immissione di circa 40 unità alla sportelleria, su 170 a livello regionale a fronte dei numerosi pensionamenti e delle unità sottratte per effetto di percorsi di carriera. "Invece ci giunge notizia che per il 2008 è prevista - afferma Antonio Lepore - l'immissione di appena 13 unità. Negli ultimi 10 anni a Foggia e provincia, a fronte di nuovi servizi aggiuntivi per la sportelleria (telefonata ed altro) abbiamo avuto una contrazione di circa il 25% degli addetti, spalmati su circa 90 uffici della provincia". Secondo la SLP CISL, l'elenco degli uffici postali carenti è lungo: Torremaggiore, Margherita di Savoia, S. Ferdinando di Puglia, S. Paolo di Civitate, Canale, Segezia, Vieste, Ortanova, Biccari, Monteleone, Ischitella, Trinitapoli, Sannicandro Garganico, Mattinata, alcune succursali del capoluogo e tanti altri uffici sparsi nella provincia che quotidianamente chiedono alla locale Filiale rinforzi per dare risposte alle giuste lamentele della clientela. "Non abbiamo contezza di

Per il sindacato, "grave situazione alla sportelleria a Foggia e Provincia per carenza di personale"



un monitoraggio delle rapine subite - rileva il segretario provinciale - per una valutazione della soglia di rischio di ciascun Ufficio. Manca l'affidabilità aziendale nel rispetto degli accordi e delle intese verbali, alla base di un rispettoso reciproco rapporto relazionale. A nulla servono dichiarazioni aziendali ottimistiche, riporate anche sulla stampa, utili solo ad indispettire la clientela.

La Cisl ha garantito "disponibilità, responsabilità ed impegno; di converso invece si continua a fare 'melina' rispetto alle questioni ed al confronto, dilandando i tempi per l'immissione di risorse fresche negli uffici. Rinnoviamo - afferma il segretario Lepore - la disponibilità al confronto, ma solo dopo una verifica degli impegni già presi. In assenza d'atti concreti

ti, è inevitabile una forte fase conflittuale a livello locale con il coinvolgimento delle altre sigle sindacali a sostegno degli accordi, del consolidamento e dello sviluppo dei servizi aziendali, dell'incremento dei livelli occupazionali e della qualità dei servizi alla clientela, sulle certezze e garanzie ai lavoratori - conclude il sindacalista Cisl - oramai ripiegati su se stessi".

# LA CITTA' SENZA DIRITTI

mercoledì 7 maggio 2008

l'Attacco

Mario

"Se dovessi dare un voto agli Uffici Postali darei cinque. E' mai possibile che un operatore debba perdere con ogni cliente quindici minuti? Bisogna velocizzare i tempi"

Sportelli

"I clienti stanno lì, e spesso non comprendono che anche noi dipendenti abbiamo delle esigenze. Non possiamo allontanarci un attimo che arrivano subito proteste vigorose"

## Abbandonate ogni speranza o voi che entrate alle Poste. La mattinata è andata...

ANTONELLA SOCCIO

Mauro ha un biglietto, categoria A, con scritto l'orario del rilascio: le 11.46. Ha davanti a sé almeno altri 50 numeri. "Spero che non corrispondano tutti a persone in carne e ossa" dice all'Attacco sconsolato. Negli Uffici Postali della città, infatti, molti bigliettini numerati, quelli che facilitano l'attesa ed evitano rabbiose liti tra gli utenti, giacciono abbandonati sulle mensole, più stanchi di chi pazientemente ha deciso di "perdere la giornata in fila". "Se dovessi dare un voto al servizio delle poste, darei un bel 5 - continua Mauro - in genere non vengo mai all'ufficio centrale, preferisco recarmi in via Crostarosa, vicino casa mia. Oggi però mi trovo da queste parti: non l'avessi mai fatto. Sono qui da 35 minuti. È mai possibile che ogni operatore debba perdere 15 minuti con un cliente? C'è bisogno di velocizzare i tempi: c'è troppo dialogo tra gli sportellisti e non c'è accoglienza nei confronti del cittadino. Le poste sono diventate anonime come i supermarket. Non se ne può più di questa inefficienza. Per me farebbero bene a tornare agli uffici postali classici". È dello stesso avviso Piero, un pensionato distinto, che appena pochi giorni fa ha aspettato alla Gema 1 ora e 57 minuti per pagare i tributi. "Le poste sono diventate delle banche, hanno tralasciato il loro affare principale che era quello di riscuotere i bollettini e spedire pacchi. Oggi se vuoi fare una raccomandata non sai a chi rivolgerti. Gli impiegati sono ostili, hanno ragione da un certo punto di vista perché sono pochissimi e non riescono a svolgere il loro lavoro come dovrebbero. Ma la colpa è della diversificazione dei servizi. Io credo

che bisognerebbe tornare al vecchio spirito delle filiali: non dico che la riforma non è buona tout court, ma forse una società avulsa dalle Poste renderebbe il servizio

più efficace. Non si può permettere così a cuor leggero che il cittadino perda un'ora della sua vita per pagare delle bollette. In tutti gli uffici e le aziende vigono degli standard qualitativi. Il Comune dovrebbe porre rimedio. Ad esempio: la Gema ha 6 sportelli, del tutto insufficienti per coprire l'affluenza degli utenti nei periodi caldi di riscossione. Quella locazione degli uffici potrebbe essere riformata, si potrebbe pensare a un trasferimento strutturale. Perché non si fa nulla?" Tra le circa cento persone in attesa in viale 24 Maggio c'è un'aria pesante, un insieme di rassegnazione e ira repressa. Le cose non sono diverse negli uffici di Piazza Cesare Battisti. Calca, impazienza e animi agitati. Una giovane donna aspetta fuori con l'amica: sebbene sia munita di fatalismo e accettazione ci-vica afferma: "Ci sono gravi problemi negli uffici postali, ti sbattono a destra e sinistra. Gli sportellisti sono cafon: ti rispondono sempre con acidità. E poi il sistema dei numeri sarebbe dovuto servire a smaltire le folle. Invece non ha fatto che peggiorare le cose perché ci sono sportelli che non fanno nulla e altri invece da cui passa tutto il traffico delle pratiche. Credo inoltre che i sistemi informatici siano obsoleti, è ovvio che si perda del tempo con sistemi di gestione come questi".

Io racconto sempre quella che per la mia famiglia è diventata un'autentica gag. Il mio ragazzo aveva i dread, aspettava fuori all'ufficio postale in via

Marinaccio. Ebbene il direttore è uscito e l'ha invitato ad andare via. Lo ha preso per un tipo pericoloso. Una cosa davvero indecente". Mentre la cliente parla, un altro uomo fa una fila di 10 minuti solo

per prendere un modulo per una raccomandata. "Guardando dall'esterno le carenze dell'ufficio si vedono tutte - dice un addetto, che non può rilasciare dichiarazioni a causa degli ordini stabiliti dalle Poste a livello nazionale -, si nota la mancanza del personale e l'incuria di questo ufficio che nella città è l'unico a non avere il nuovo lay out. Purtroppo per fare delle riqualificazioni si deve chiudere e non possiamo certo permettercelo. Nei primi 15 giorni del mese la situazione è drammatica". 3 o 4 sportelli sono insufficienti a smaltire la mole di lavoro. Nonostante l'apertura di due nuovi uffici: Foggia 9 a Candelaro e Foggia 10 nei pressi della Cartiera, i tempi di attesa sono troppo lunghi e sempre

### Nei primi 15 giorni del mese la situazione è drammatica

superiori agli standard qualitativi dettati da Roma, che mai dovrebbero superare l'ora. "I clienti stanno lì - dice un'impiegata - e spesso non comprendono che anche noi abbiamo delle esigenze. Non possiamo allontanarci un attimo che arrivano subito proteste vigorose dall'altra parte del vetro. Non riusciamo a lavorare bene in questo modo". "Quando arrivai 10 anni fa eravamo in 36 a lavorare in questo ufficio: oggi siamo 16. Per non par-

lare poi dell'assenza delle uscite di emergenza". Quello della sicurezza è un argomento caldo, che i dipendenti postali affrontano con reticenza. "I clienti percepiscono un senso d'insicurezza generalizzato, ma chi è da questa parte non è da meno. Abbiamo una porta di sicurezza che dà nell'interno invece che portare fuori".

## Standard

"Nonostante l'apertura di due nuovi uffici, a Candelaro e nella zona della cartiera, i tempi di attesa restano troppo lunghi e sempre superiori agli standard qualitativi"

## MALCONTENTO

A Ortanova e Cerignola e nei paesi del Subappennino Dauno i clienti dei servizi postali vivono momenti difficili. Mancano addetti e portalettere

### SINDACATI-1

## Antonio Lepore, Slp Cisl: "C" è carenza di personale e le code sono in forte aumento"

"La grave situazione della sportelleria degli Uffici postali della provincia di Foggia rischia il collasso". A lanciare l'allarme è il segretario generale della SLP Cisl di Foggia, Antonio Lepore. "La carenza del personale - denuncia - è riscontrabile da tutti e le code sono in forte aumento. I continui distacchi di personale da un ufficio all'altro per sopperire a criticità gestionali rappresentano la quasi totalità dell'attività giornaliera della filiale di Foggia. Gli sforamenti d'orario d'obbligo, senza retribuzione, sono una prassi consolidata e si tace sui ritmi che non permettono neppure di andare al bagno, sulle difficoltà di rapportarsi con un'utenza incolerita da guasti che sono a monte". La Slp lamenta inoltre il mancato rispetto degli accordi sottoscritti che prevedeva l'immissione di circa 40 unità alla sportelleria, su 170 a livello regionale a fronte dei numerosi pensionamenti e delle unità sottratte per effetto dei percorsi di carriera. "invece ci giunge notizia - afferma Lepore - che per il 2008 è prevista l'immissione di appena 13 unità. Negli ultimi 10 anni a Foggia e provincia abbiamo avuto una contrazione di circa il 25% degli addetti".

### SINDACATI-2

## "Le numerose rapine negli uffici postali non sono ancora da noi monitorate"

Anche la percezione di sicurezza negli uffici postali è molto lontana da una parvenza di stabilità. Ne è convinto lo stesso segretario della Slp Cisl Antonio Lepore. "Non abbiamo certezza - ribadisce a l'Attacco - del monitoraggio delle rapine subite per una valutazione della sigla di rischio di ciascun ufficio. Manca l'affidabilità aziendale del rispetto degli accordi e delle intese verbali, alla base di un rispettoso rapporto relazionale. A nulla servono dichiarazioni aziendali ottimistiche, riportate anche sulla stampa, utili solo ad indispettare la clientela e i dipendenti". La Cisl ha garantito disponibilità, responsabilità e impegno; di converso invece si continua a fare melina rispetto alle questioni e al confronto, dilatando i tempi per l'immissione di risorse fresche negli uffici. Il sindacato ha rinnovato la disponibilità al confronto, ma solo dopo una verifica degli impegni contrattuali già presi. "In assenza di atti concreti - dice sempre Lepore - è inevitabile una forte fase conflittuale a livello locale con il coinvolgimento delle altre sigle sindacali a sostegno degli accordi del consolidamento e dello sviluppo dei servizi aziendali".

# “Un cliente ha minacciato di picchiarci”

## Nella provincia di Foggia l'utenza è agguerrita e stanca di aspettare

M. IULA

Quasi ventimila abitanti ed un solo ufficio postale. Ogni giorno una marea di proteste per la inefficiente organizzazione logistica. Il ritardo della corrispondenza, in alcuni casi, il paradosale. Nel deposito cataste di “carta” da smaltire e il personale non è mai sufficiente. Pochi addetti agli sportelli pochi portaflettere (solo settoltari). Elistema informatico di gestione delle code non sembra essere entrato nella testa dell'utenza. Nato per ridurre i tempi di attesa e per migliorarlo lo smaltimento

dell'utenza, ora rischia di trasformarsi in un arduo doppio taglio: non si capisce bene se per colpa del personale o dei clienti di Poste Italiane. I responsabili del sede di Ortanova, credono sia giusto ricercare le cause all'interno dell'ecartombe che ha portato la gran parte del portaflettere ad infortunarsi, con tempi di convalescenza a dir poco biblici: da sei mesi a un anno. L'UDR di Cerignola, privato che gestisce il settore corrispondenza e dunque i contatti dei portaflettere, non ha sostituito celaramente gli infortunati; chi è arrivato, dopo molti

giorni, si è trovato a dover lavorare più del previsto per cercare di recuperare sulle consegne arretrate. Una situazione difficile, soprattutto quando ancora non si conosce bene l'area cittadina da coprire. Poi, i precari, non facili certo il compito: appena entrano a pieno ritmo nella catena di smistamento, vengono sostituiti. A chi subentra spetta lo stesso iter, in un processo vizioso destinato a reiterarsi ad ogni sostituzione. Non pare esserci la volontà politica di voler aprire un nuovo ufficio, davvero necessario visto il numero di abitanti della cittadina. Inoltre, la divi-

sione delle aree dovrebbe essere rivista alla luce delle ultime espansioni urbane. Il direttore ci spiega: “stamattina un cliente ha minacciato di alzarmi le mani per un ritardo nella consegna di una bolletta; sosteneva, giustamente, di non avere niente in mano per dimostrare il ritardo, visto che l'ufficio postale non deve più apporre il timbro”. Nei mesi scorsi il Coordinamento nazionale dei Piccoli Comuni italiani con il suo Portavoce, Virgilio Caivano, ha dato il via alla prima Class action contro Poste Italiane trovando il consenso di migliaia di cittadini utenti da

**Pochi addetti agli sportelli e pochi portaflettere. E il sistema informatico di gestione delle code non sembra essere entrato nella testa dell'utenza. Nato per ridurre i tempi di attesa e per migliorarlo lo smaltimento**

**Nei mesi scorsi il Coordinamento nazionale dei Piccoli Comuni Italiani, ha dato il via con successo alla prima class action contro Poste Italiane**

di Carliantimo, Marella di Faeto, hanno contantemente posto il problema, trovando sempre un muro di gomma. “La nostra - dichiara Guerrera è una situazione paradossale, da telenovela e nonostante tutto nulla cambia. Per le nostre piccole comunità - incalza Marella - solo belle parole e promesse non mantengono. La class action promossa da Virgilio Caivano, trova la nostra totale adesione perché un servizio così importante per i nostri cittadini, soprattutto anziani merita, soprattutto e risposte concrete da Poste Italiane”.

Treviso a Messina. Secondo la SLP CISP, l'elenco degli uffici postali carenti è lungo: Torre Maggiore, Margherita di Savoia, S.Ferdinando di Puglia, S. Paolo di Civitate, Candela, Segezia, Vieste, Orzano, Monte Leone, Biccari, Ischitella, Trinitapoli, Sannicandro Garganico, Martinata, alcune succursali del capoluogo e tanti altri uffici sparsi nella provincia che quotidianamente chiedono alla locale Filiale rinforzi per dare risposte alle giustelamente della cliente. I Sindaci di decine di piccoli Comuni come Guerrera