

## **CNA - Nuovi progetti e nuovi turni**

Il 21 Febbraio l'Azienda ha convocato le RSU per illustrare i cambiamenti nel settore UBB ACCESS e CNA. In entrambi i settori oltre alle modifiche organizzative verranno introdotte nuove matrici orarie.

### **Sul CNA**

La struttura è oggi composta da 3 gruppi che gestiscono diverse tipologie di clienti e distribuiti su diverse città ( il grosso ovviamente su Roma, ma anche a Frosinone, Firenze, Lanusei, Palermo, Alba Adriatica). Negli ultimi tempi il settore ha subito una riduzione complessiva di personale passando da 58 a 47. La perdita maggiore si è avuta nel settore "SUD 1" con 10 risorse in meno, mentre una sola è andata via dai Gruppi "HD1 e HD2".

Per sopperire alla necessità di continuare a garantire il servizio in modo efficiente alla clientela l'azienda ha comunicato che procederà alla unificazione della risposta su tutti e tre i gruppi, uniformando le competenze specifiche (che variano da cliente a cliente). Questa riorganizzazione (che in passato aveva già visto l'unificazione delle ruote di risposta tra HD1 e 2) determinerà anche una rivisitazione delle matrici orarie con una nuova turnistica che partirà il 1 MARZO 2023. La reperibilità al momento rimane invariata mentre l'attuale organizzazione che prevede la co-presenza nei turni fuori orario base sarà sostituita dalla "disponibilità" di uno specialista in caso di difficoltà da parte dell'operatore.

L'unificazione sarà garantita da una formazione di una settimana con la possibilità di aggiungerne una seconda, la redazione di nuovi manuali/cliente aggiornati e accessibili e la possibilità di utilizzare un "mentore" per le necessità del caso.

Nel corso dell'incontro abbiamo appreso che la DOMENICA la risposta viene gestita da un OUTSOURCER.

Nel verbale di esame congiunto (che ricordiamo in virtù delle norme contenute nel CCNL garantisce all'azienda di poter partire con la nuova turnistica anche in modo unilaterale) viene inserita una verifica con la partecipazione della linea tecnica a 2 MESI, non tanto sulle matrici orarie quanto sull'intero progetto di unificazione.

Il progetto illustrato non ci convince perché riteniamo che il problema fondamentale in questo settore non sia quello di organizzare meglio la risposta ai clienti e garantire così un servizio più efficiente e performante, bensì quello di trovare soluzione ad una carenza di organico alla quale l'azienda per ora non ha risposto con nessun impegno. I dati relativi alle performance di produttività dei settori HD1 e 2 stanno a dimostrare che l'attuale organizzazione funzionava. Le criticità sono emerse con la fuoriuscita del personale, affrontando quindi i cosiddetti trabocchi e aumentando i carichi di lavoro al personale che "interveneva in aiuto" al settore SUD 1. Ovviamente una tale situazione – seppur emergenziale – non ha mai garantito standard di qualità come negli altri gruppi.

**Costituendo quindi un gruppo unico di risposta/assistenza di fatto si ELUDE IL PROBLEMA e lo si rimanda sine die.** L'assenza di personale, l'aumento dei carichi di lavoro, critici soprattutto in settori dove si fa anche solidarietà, è un problema che attanaglia tutta l'Azienda. Eppure, almeno su Roma sono tantissimi i colleghi e le colleghe disponibili ad un cambio di settore per uscire da situazioni ormai stantie dal punto di vista professionale (magari con avvicinamento a casa).

Sarebbe forse sufficiente aprire dei bandi JOB-POSTING o dare seguito alle moltissime richieste di cambiamento che anche noi come delegati raccogliamo.

Il miglioramento delle matrici è solo sulla carta: l'aumento delle presenze in orario base non necessariamente rappresenta un oggettivo passo in avanti in una metropoli come Roma.

Le assemblee delle prossime ore ci permetteranno di raccogliere più indicazioni dai colleghi. Nel frattempo non abbiamo firmato alcun verbale di esame congiunto, per non fare la fine dell'accordo sullo SMART WORKING.

Come Cobas parteciperemo alle assemblee indette dalle altre RSU e organizzazioni sindacali. Abbiamo evitato di organizzare anche una nostra tornata assembleare per non costringere i colleghi e le colleghe a discutere in poco tempo degli stessi temi.