

SLAI COBAS

Sindacato Lavoratori Autorganizzati Intercategoriale delle poste

dicembre 2009



Chi pecora si fa...

DALLA SPORTELLERIA

La situazione del Bancoposta è una valle di lacrime e speriamo di riuscire a fare un quadro esauriente. Inutile dire che buona parte dei ricavi di Poste Italiane sono alimentati dal lavoro che si svolge alla sportelleria, dove il personale è costretto a svolgere la propria attività in un quadro complesso di operazioni e situazioni di estrema difficoltà.....

PAGINA 2 E 4

E', per i postali, il momento di scegliere a quale specie appartenere. In giro ci sono i lupi e il farsi pecora, o continuare ad esserlo, non sembra proprio la soluzione migliore. **COME RISPONDERE AL "PIANO POSTE" pag. 3**

ASSEMBLEA NAZIONALE DI FIRENZE

Un appuntamento importante, voluto per dare una risposta all'attacco che Poste e sindacati portano col piano di ristrutturazione. Un'occasione di confronto ed elaborazione tra i lavoratori e i sindacati di base. Gli argomenti all'ordine del giorno sono noti: i 10.665 tagli di posti di lavoro (meno 1.500 nell'ultima proposta) previsti grazie alla chiusura per un giorno del servizio postale: niente più postino il sabato! Portalettere anche il pomeriggio! Fine della titolarità di zona! Niente smistamento il venerdì! E' l'inizio inquietante di una liquidazione totale, che potrebbe aprire la strada in tempi non lunghi a scenari assai gravi.

PAGINA 2

Sciopero dello straordinario e areole dal 30 novembre al 29 dicembre

A questo va aggiunto il sistematico peggioramento delle condizioni di lavoro, l'aumento dei rischi imposto dalla ristrettezza dei tempi, dall'aumento dei carichi e delle attività pretese.

Il tutto in uno scenario di totale deresponsabilizzazione dei dirigenti aziendali, liberi di fare e disfare a proprio piacimento piani, progetti, riorganizzazioni, senza dover minimamente risponderne in termini di risultato (danno) causato al servizio ed alla vita dei lavoratori.

Sì perchè tra gli effetti nefasti delle ristrutturazioni c'è anche il dato degli infortuni, delle morti, degli attacchi a coloro che osano sottolineare situazioni critiche nei processi lavorativi.

Un dato questo comune e sempre più diffuso in ogni settore, dalle ferrovie all'industria, ed anche alle poste. Un segnale del duro attacco al quadro dei diritti sindacali e personali che si accentua col progredire della crisi e con

la deriva apparentemente inarrestabile verso politiche di destra apertamente contrarie ai lavoratori.

Firenze quindi come primo momento a cui deve necessariamente seguire una continuità dell'azione sindacale e politica che, partendo dai luoghi di lavoro, provi a porre a livello nazionale, alla società civile ed alla politica, la questione della liberalizzazione e privatizzazione del servizio postale.

Un compito questo alquanto arduo dato il clima politico e l'invasivo pensiero unico berlusconiano che sta facendo strage di intelligenze e coscienze.

In altri paesi, vedi Francia e Inghilterra, un'opposizione su questo terreno ha già trovato dei momenti di rilevante espressione, con iniziative che hanno visto coinvolti oltre che rappresentanze che si possono considerare simili alle nostre di base, anche altri sindacati (la CGT in Francia ad esempio) più istituzionali, associazioni, gruppi politici.

Anche su questo va aperta una discussione senza porci dei limiti preventivi.

DALLA SPORTELLERIA

dalla prima

Per capirci facciamo un elenco delle operazioni, che possiamo dividere per comodità in "famiglie", questo elenco ci serve anche per capire la mole di lavoro.

1. Servizi di pagamento

Bonifici domiciliari, che comprendono il pagamento di stipendi, pensioni di stato, vari bonus, vincite della lotterie e tutto ciò che riguarda enti che stipulano con poste una qualche convenzione.

Rimborsi fiscali, rav, bollettini di c/c, pagamenti e emissione di vaglia on line e ordinari.

Queste operazioni prevedono non solo le cose ovvie come la corretta compilazione della modulistica, ma il controllo dei documenti che non si ferma alla semplice presa visione, ma anche con l'ingresso in web, per accedere alla procedura del controllo dei documenti (ORACOLO).

2. Servizi di bancoposta

Riguardano le operazioni riguardanti i conti correnti postali, come emissione di carnet d'assegni (fatti rigorosamente a mano), pagamento di assegni, assegni vidimati, gestione delle carte di credito, attivazione di carte postmat. Bisogna conoscere per ogni tipo di caso quale modulo usare, verificare non solo i documenti, ma anche il CH7, modulo di deposito delle firme dei correntisti. Apertura dei conti correnti, chiusura degli stessi se richiesto, apertura e chiusura di carte postepay, social card, tutto con relativo controllo e verifica della documentazione prodotta, archiviazione o inoltro.

Versamenti sui conti che sono diversi se sono per le imprese, abbiamo anche i versamenti delle banche virtuali (guarda caso Mediolanum che usufruisce anche dei nostri collegamenti telematici)

3. Servizi tradizionali

Apertura e chiusura dei libretti postali (nominativi, al portatore, ai minori), emissione e rimborsi dei buoni postali, anche qui si sono inventati tutto e di più, mentre fino a poco tempo fa i buoni erano ordinari o a termine e per i minori ora ci sono i buoni indicizzati, de materializzati (ordinari a 18 mesi o a premio).

4. Servizi di telefonia

Attivazioni di carte sim, con compilazione corretta del tipo di contratto che ci viene richiesto dal cliente, convincerlo a scegliere di legare la sim al suo conto o almeno alla carta postpay, e se sprovvisto convincerlo ad aprire il conto o relativa carta, pensate a come si allungano i tempi dell'operazione se dice di sì.

Poi ci sono le operazioni di ricarica telefonica con uso della Postmat, ma in assenza di questa, vendita di scrach card e dopo la vendita ricarica con relativa scrach card.

Vendita o ricarica di carte telefoniche internazionali.

(Ogni tipo di ricarica ha una procedura da seguire nel pc)

5. Sportello amico

Rilascio e rinnovo del passaporto, rilascio o rinnovo dei permessi di soggiorno. Rilascio di certificati anagrafici, certificati catastali. Queste operazioni sono molto lunghe e prevedono il controllo molto attento della documentazione, l'inserimento dei dati non è mai ovvia, ma può presentare delle varianti che vanno valutate di volta in volta e con la consultazione del direttore.

6. Servizi postali

Telegrammi, progetto seguimi, affrancatura della corrispondenza, vendita di servizio affrancatura, pacchi,

segue pag. 4.

dalla prima

COME RISPONDERE AL "PIANO POSTE"

E', per i postali, il momento di scegliere a quale specie appartenere. In giro ci sono i lupi e il farsi pecora, o continuare ad esserlo, non sembra proprio la soluzione migliore.

Non è una provocazione gratuita, nè si vuole offendere nessuno, c'è però un dato di fatto indiscutibile: Poste, con i fidati amici sindacalisti firmatari, sta portando avanti il suo progetto di ristrutturazione del settore/servizio di recapito, con i tempi e nei modi previsti.

I lavoratori, i sindacati di base, "l'utenza" nelle sue varie e possibili forme, tacciono e stanno a guardare.

A onor del vero delle reazioni da parte dei lavoratori vi sono state (per quanto ci è dato sapere, le assemblee a Firenze e Verona), ma hanno interessato un numero talmente minuscolo di addetti rispetto alla totalità degli interessati al problema, da risultare pressochè invisibili.

Sempre per dir le cose come stanno, anche i sindacati di base, noi compresi, si sono espressi contro il progetto e le sue conseguenze, senza però neppure sfiorare i processi in atto.

Quanto "all'utenza" c'è poco da dire, o non sa o, per svariate ragioni, addirittura potrebbe essere concorde con ipotesi di tagli, liberalizzazioni e privatizzazioni.

Resta quindi l'esigenza, o meglio la necessità, per i lavoratori tutti e, a maggior ragione, per le organizzazioni sindacali non colluse, di aprire una discussione collettiva per decidere i possibili interventi per, quanto meno, ma senza voler porre limiti agli obiettivi, difendere i lavoratori dagli effetti di questi processi.

L'assemblea nazionale indetta dal cobas di Firenze è il primo di questi momenti.

I lavoratori hanno espresso nelle assemblee che dicevamo l'esigenza di respingere in toto il progetto, hanno detto che non possono esserci margini di "trattativa", che sono disponibili ad azioni di lotta. La logica conseguenza di questo sembra non possa che essere una giornata di mobilitazione nazionale con presidio/manifestazione a Roma. Costringere Poste e sindacati a prendere atto che non hanno la totalità dei consensi in categoria sarebbe già un risultato importante. Il rischio è che una scarsa partecipazione numerica avrebbe l'effetto contrario a quanto ci si propone con questa azione.

Da ciò quindi la necessità di preparazione di questa scadenza, con un lavoro il più possibile diffuso in ogni parte del paese. Gli strumenti, i soliti volantini, notiziari, ma anche e-mail e siti web, essendo le assemblee precluse.

Eventualmente si potrebbe valutare l'opportunità e la possibilità di produrre e diffondere materiale in modo unitario, e questo potrebbe già essere un fatto che forse attirerebbe maggiormente i lavoratori non decisamente schierati, verso l'iniziativa.

Partendo da questa novità si potrebbe, o si dovrebbe, aprire un ragionamento di più ampio respiro, che vada oltre la stessa manifestazione, e toccando due temi entrambi di rilievo.

Il primo: la necessità di definire una sorta di "unità di azione" tra tutti coloro che intendono contrastare "il piano Poste", sindacati di base in testa.

Nessuna ipotesi di unificazione, di patto, di confluente o quant'altro, ma una semplice e precisa condivisione di obiettivi.

Unità quindi, ma dal basso, partendo dai lavoratori e con i lavoratori.

Il secondo: la necessità di attrezzarci per rispondere agli effetti della riorganizzazione sul piano concreto della quotidianità lavorativa, quindi partendo dalle condizioni di lavoro e dell'attacco continuo ai diritti. I temi si intersecano e sono complementari; la necessità di rispondere a sempre nuove imposizioni in termini di prestazioni, o tempi, o carichi di lavoro, è all'ordine del giorno, affrontare il problema in modo complessivo, con una presa di posizione unitaria - e con un peso specifico diverso - probabilmente sortirebbe effetti diversi che il farlo ognuno per sè.

Riuscire su temi quali ad esempio la sicurezza a produrre iniziative comuni, locali o nazionali, costringerebbe le controparti ad un diverso atteggiamento e comportamento, con risultati più immediati e concreti.

La lotta contro il "piano Poste" non si concluderà con una, o più manifestazioni episodiche, dovrà essere articolata e duratura per sperare in qualche risultato positivo.

Occorre superare gelosie e preclusioni reciproche, naturalmente preservando le proprie valutazioni e posizioni politico sindacali.

Non sarà facile considerata la storia, o la cronaca contingente, dei rapporti tra sindacati di base nelle poste, è però, probabilmente, un passo indispensabile.

**Sede Nazionale: Viale Liguria, 49
20143 Milano Tel/fax 028392117
sito <http://www.slaicobas-poste.org>
e-mail info@slaicobas-poste.org
stampato in proprio**

raccomandate, assicurate, chiusura dei diversi tipi di dispacci, gestione e vendita dei valori bollati e quando per un momento finiscono clienti che richiedono servizi postali, in automatico entrano i numeri che prevedono servizi finanziari.

7.PT shop

Vendita dei prodotti che poste si è inventata, come libri, cd, giochi, telefonini, pentole, stampanti, televisori, scatole, buste, penne, quaderni, ecc..

E' facile dedurre che le cose da memorizzare sono moltissime, inoltre se aggiungiamo che lavoriamo in uffici dove la situazione nelle ore di punta diventa molto calda, la gente s'innervosisce, non è in grado di comprendere perché ci sono sportelli che rimangono fermi con un unico cliente per un tempo lunghissimo, altri sportelli vuoti, questo perché esistono le malattie, gli infortuni, le ferie, i distacchi e i corsi di formazione on line.

Tutte queste operazioni prevedono maneggio di denaro, anche qui la situazione è incandescente, gli operatori sono costretti a contare e verificare le banconote, senza avere a disposizione semplici strumenti che in una banca sarebbero ovvii, tipo una macchinetta contabanconote e verificatori di banconote false, ogni ufficio postale ne possiede uno, e in casi eccezionali due, posti in cassaforte, ma non certo allo sportello.

Le condizioni ambientali sono pessime, le postazioni non sono a norma e gli strumenti che adoperiamo sono obsoleti, si incepano continuamente, un disastro.

I sistemi antirapina sono ridicoli e assenti, non fanno certo eccezione in questo quadro desolante.

Inoltre, figurarsi se si pensa alla normativa a tutela dei videoterminalisti. Ma la cosa più sconvolgente è l'atteggiamento degli operatori, i quali vanno avanti come muli, ognuno solo nel proprio delirio, pronti tutti a lamentarsi, mentre proseguono in questa corsa pazza; anche in questo esiste un progetto preciso da parte di Poste che attraverso il processo di incentivazione e il modo in cui ripartisce i premi attua di fatto una sorta di discriminazione, con lo scopo di mettere i lavoratori l'uno contro l'altro "DIVIDI ET IMPERA".

La situazione che si è creata nei posti di lavoro è gravissima; i direttori si permettono di trattare gli operatori senza alcun rispetto e in molti casi, sempre più diffusi, gli elementi che non si adeguano vengono isolati e letteralmente maltrattati.

I direttori vengono continuamente chiamati in filiale per essere bacchettati o eruditi sui loro compiti, devono tenere d'occhio i diversi tipi di risultati da raggiungere: budget dell'ufficio, budget ferie, budget malattia.

Insomma tornano inferociti o depressi, con l'unica strada da percorrere quella di pressare il personale e vivere ogni lamentela e ogni rivendicazione come un ostacolo da eliminare sulla via per "Damasco".

(Immaginate il clima)

I distacchi "trasferte" sono divenuti una costante, ed anche un metodo per stroncare le "velleità" dei non allineati o per sopperire alla mancanza cronica di personale; i prolungamenti d'orario non autorizzati e non pagati, i ritmi di lavoro che non permettono neanche di espletare le normali funzioni fisiologiche, le difficoltà nel far comprendere ad una clientela inferocita continui blocchi dell'attività lavorativa causati dal malfunzionamento delle attrezzature fornite dal nostro "datore di lavoro", dalla gestione dell'elimina-code e del controllo a distanza che penalizza fortemente il lavoratore relegandolo in un ruolo di mero automa.

La sicurezza, "rapine" sempre più frequenti e che vede l'azienda chiedere spesso il risarcimento come danno ricevuto dal comportamento "negligente" degli operatori che sono considerati colpevoli e non vittime.

Gli incidenti di percorso "ammanchi e banconote false" anche questi a carico dei lavoratori.

L'azienda acquisisce di continuo attraverso appalti, convenzioni, contratti, accordi, servizi che di fatto fanno aumentare gli utili ma che si scaricano inevitabilmente sul carico di lavoro degli sportellisti. Dello stesso tenore gli annunci plateali: BANCA DEL SUD, SERVIZI AL CITTADINO, BUSINESS IN TUTTE LE DIREZIONI.

I vari accordi "pseudo sindacali", concertati e ben suonati, annunciano plateali stravolgimenti nel già tragico scenario degli sportellisti, l'attivazione del monte ore (previsto nel nostro CCNL art. 34, a breve, ne è un esempio, tutto ciò per accumulare le eccedenze d'orario e non retribuirle, l'orario multi periodale (regalo dell'ultimo CCNL) che porta sino a nove ore al giorno la prestazione lavorativa allo sportello (sempre non retribuita e per sopperire alla mancanza di personale ti allungano l'orario).

L'illegalità diffusa, l'assoluta mancanza del diritto, il non rispetto della dignità, porta inesorabilmente conseguenze catastrofiche, in queste condizioni ci si ammala e si muore.

L'azienda se ne guarda bene dall'applicare la normativa a tutela dei VIDEO TERMINALISTI, ed allora niente visite mediche periodiche, niente pause, niente tutela, nessun controllo e verifica sulla non ergonomia delle postazioni tutto questo avallato e sostenuto subdolamente dai "sindacati" in concerto (quello che ci stanno suonando da tanto tempo è un requiem).

Ogni carenza, ogni latitanza da parte di Azienda Poste permette di avere un abbattimento dei costi notevole sia per la gestione ordinaria che per ogni singolo progetto e di conseguenza i ricavi lievitano.

Le cose da fare nella sportelleria sono tantissime, ma il primo passo è costruire un livello minimo di coscienza di "super sfruttati" perché anche se stanno aumentando le cause di mobbing, ognuno va avanti con una propria visione parziale del problema e continua a viverla come una situazione grave, ma non certo collettiva, e sicuramente non è percepita come una "politica ben precisa" dove ognuno di noi è costretto ad adattarsi e dove il "recinto" costruito per tutelare merce e capitale, è sempre più ampio e spietato.

Per concludere: **sicurezza (rischio rapina-assicurazione), corsi di formazione, tutela salute (videoterminalisti, applicazione Testo Unico sulla sicurezza), distacchi, mobbing, ammanchi di cassa, orario di lavoro, sono alcuni dei punti che devono vedere ripartire l'azione sindacale. Condividere rivendicazioni ed iniziative di lotta è, anche in questo settore, una delle possibili carte vincenti.**