

UNISIN

UNITÀ SINDACALE
FALCRI · SILCEA · SINFUB

UNITÀ SINDACALE

FALCRI SILCEA SINFUB

Intesa Sanpaolo SpA

Coord. RRSSAA Dir. Reg.le BA PU MO



UNISIN

UNITÀ SINDACALE
FALCRI · SILCEA · SINFUB

NEW CONCEPT, VECCHIA APPLICAZIONE!

L'introduzione del nuovo modello organizzativo nella filiale di **Foggia – Corso Vittorio Emanuele** avrebbe dovuto rappresentare un'opportunità di miglioramento per i lavoratori e per la clientela.

L'esperienza quotidiana evidenzia invece uno scostamento tra il modello organizzativo previsto e la sua concreta applicazione, con ricadute sull'operatività, sulle condizioni di lavoro e sulla qualità del servizio.

La collocazione della postazione di accoglienza al centro del salone presenta criticità che meritano un'attenta riflessione. La sua posizione è stata oggetto di osservazioni anche da parte dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, che hanno evidenziato problematiche legate al microclima ambientale, dovute alla vicinanza dell'ingresso principale. Una situazione che, nei mesi estivi e invernali, incide sulla salute e sulla sicurezza del personale.

A ciò si aggiunge un tema altrettanto rilevante: la tutela della riservatezza della clientela. L'attuale configurazione degli spazi rende spesso difficile garantire la necessaria privacy durante l'accoglienza e la gestione delle richieste, con inevitabili disagi sia per i clienti sia per i colleghi.

Sul piano organizzativo, la postazione di accoglienza viene frequentemente utilizzata per svolgere attività che, diversamente da quanto previsto dal modello, nei fatti suppliscono alla mancanza di una seconda cassa servita. Una criticità resa ancora più evidente dal recente accorpamento della filiale retail di Viale Candelaro, che ha determinato un significativo incremento dei flussi di clientela e dei volumi operativi.

Il modello organizzativo aziendale prevede inoltre una postazione "smart" a supporto delle operazioni transazionali. Nella realtà della filiale tale previsione non risulta pienamente attuata, determinando una distanza tra il modello progettato e la sua concreta applicazione.

Riteniamo che un progetto organizzativo possa dirsi realmente innovativo solo quando riesce a migliorare contemporaneamente le condizioni di lavoro, l'efficienza operativa e la qualità del servizio offerto alla clientela.

Per questo **UNISIN** chiede un intervento dell'Area Organizzazione, in raccordo con le strutture competenti (Immobili, Personale, Sicurezza e tutte le funzioni interessate), affinché venga effettuata una verifica complessiva dell'attuale assetto della filiale e siano individuate soluzioni concrete per:

- garantire condizioni di lavoro adeguate sotto il profilo della salute, della sicurezza e del benessere organizzativo;
- assicurare la necessaria riservatezza alla clientela;
- rendere coerente l'organizzazione degli spazi con i flussi operativi effettivi;
- allineare la concreta applicazione del modello organizzativo agli obiettivi per i quali è stato progettato.

L'innovazione non può limitarsi a un cambiamento degli spazi o delle denominazioni. Deve tradursi in un'effettiva migliore organizzazione del lavoro, a beneficio dei colleghi, della clientela e dell'Azienda.

UNISIN continuerà a monitorare la situazione, raccogliendo le segnalazioni dei colleghi e promuovendo un confronto costruttivo con l'Azienda, affinché alle criticità evidenziate seguano interventi concreti e tempestivi.

**Segr. RSA FOGGIA e Coord. RSA UNISIN
di Puglia Basilicata e Molise**