



## Ufficio Mutui (con colleghi molto) “Provati”

### Premessa

Con nota di servizio numero 228/2012 con decorrenza 01/01/2013 veniva comunicata la costituzione dell’**Ufficio Mutui Privati**. Con nostro volantino del 3 giugno 2013 segnalavamo le gravi criticità nell’avanzamento del progetto.

### Il problema e le nostre richieste

Dal primo di ottobre i rimanenti colleghi dell’ex Centro Domus in distacco rientreranno nella Rete e quindi **verranno meno nell’Ufficio delle competenze di eccellenza**. I livelli di servizio alla Rete Filiali ed alla clientela subiranno con ogni verosimiglianza un impatto negativo, e non certo per demerito dei colleghi “superstiti” o nuovi arrivati, che viceversa con solerzia stanno cercando “ancora una volta” di “mettersi in gioco”.

Nel nostro volantino denunciavamo tale situazione e segnalavamo che il gap di conoscenza che si sarebbe venuto a creare non era certamente risolvibile con le classiche “giornate d’aula”.

### Lo stato dell’arte a oggi

Sono passati nove mesi dalla partenza, l’Azienda ha ritenuto di incrementare ulteriormente i processi operativi in carico alla struttura, ma - sul piano della formazione, e pur in un ufficio nel quale i colleghi “nuovi” saranno di gran lunga la maggioranza dell’organico finale – quanto è stato fatto appare chiaramente insufficiente.

Posto che, causa ferie, i mesi di luglio e agosto sono certamente i meno indicati per occuparsi di formazione professionale, le risorse che avevano il bagaglio di conoscenze da trasferire hanno invece dovuto occuparsi principalmente di mandare avanti l’operatività.

La finalità di creare un polo operativo di **eccellenza** a Torino corrisponde ad una reale esigenza di cui tutti siamo bene consapevoli ma le scelte sinora operate dall’azienda non ci paiono coerenti con l’obiettivo.

### Come mai ?

Non riusciamo a comprendere come l’Azienda sottovaluti la problematica ed i rischi che di ritorno ne possono scaturire in termini di livelli di servizio alla Rete ed alla clientela.

### Le nostre conclusioni

Vogliamo sottolineare con forza che:

1. è necessario un rinnovato ed esaustivo impegno della dirigenza affinché venga attivato concretamente il supporto richiesto;
2. **tale supporto passa a nostro avviso necessariamente per l’affiancamento ad opera di colleghi esperti provenienti da altre realtà operative similari;**
3. è implicito che **la responsabilità primaria del buon esito del progetto è del management** e non certo di alcune decine di lavoratori neo-arrivati ed ai quali è chiesto di gestire un’attività che è fatta soprattutto di esperienza lavorativa diretta pluriennale e che hanno ricevuto invece sinora poco più di un breve incontro in aula ed un discorso di benvenuto.

Torino, 20 settembre 2013

**RSA ISGS - Torino**