



NSS: Net Satisfaction Score o Non Siamo Soddisfatti?

Lo scorso 14 marzo si è svolto l'incontro urgente richiesto dalle Organizzazioni Sindacali con la Direzione Risorse Umane. Oggetto dell'incontro è stato il processo NSS (Net Satisfaction Score), calato a gennaio di quest'anno anche sulla Direzione IT e che impatta le attività di risoluzione dei ticket: viene richiesto che **chi ha aperto il ticket valuti la soluzione proposta dal collega individuato e registrato esplicitamente in procedura**. Qualora la valutazione sia negativa, chi ha fornito la soluzione (o altro collega) deve richiamare entro **48 ore per capire le motivazioni della valutazione negativa**.



Noi abbiamo rappresentato le nostre unanime preoccupazioni:

- Perché un collega il cui lavoro è fornire soluzione a problemi deve essere non solo esposto ad una valutazione sulla soluzione proposta (il cui gradimento, nel merito, dipende marginalmente da lui) ma anche farsi carico di richiamare un altro collega che espone la sua insoddisfazione sul risultato indicato? La nostra Banca intende scaricare sul singolo proprie inefficienze organizzative?
- Perché registrare il nome/matricola del collega? che uso può essere fatto della valutazione del collega che risponde al ticket, valutazione alla quale viene data un'importanza tale da richiedere una telefonata di chiarimento?
- Che impatto può avere questa impropria responsabilizzazione individuale sullo stress cui sono sottoposte le persone? Al di là della resilienza personale ricordiamo che nello stress ha un notevole peso anche la situazione oggettiva cui si è sottoposti e, l'essere ritenuti colpevoli di negatività contro le quali non si dispone di leve gestionali, costituisce un elemento di notevole aggravio delle situazioni stressanti cui il collega è oggettivamente sottoposto.
- In conclusione, se la finalità è quella di un miglioramento del servizio, a che serve mettere le persone in contrapposizione, se invece è evidente che i problemi sono organizzativi, di dimensionamento dell'organico e della formazione ed istruzione delle risorse?

I responsabili Risorse Umane, affermando che questa modalità operativa ha l'obiettivo di migliorare i processi e l'advocacy, hanno comunque ribadito che **non c'è alcun collegamento tra queste valutazioni e la valutazione della prestazione del collega in fase di Dialogo** (richiedendo su questo che il Sindacato veicoli segnalazioni ricevute su comportamenti impropri) e si sono impegnati ad effettuare una nuova presentazione che illustri anche il seguito che viene dato alle valutazioni da parte delle strutture che (loro sì) sono responsabili di processi, malfunzionamenti e disservizi.

Pur apprezzando la disponibilità a ripresentare il processo NSS abbiamo rilevato in questa occasione una differenza di vedute in merito alla personalizzazione delle attività, ribadendo che le valutazioni sulle risposte ai ticket debbano essere riferite e riferibili alla struttura e non ai singoli.

Attendiamo comunque, per una valutazione definitiva, la prossima presentazione.

A seguire sono stati affrontati i seguenti altri temi:

Richiamo alle strutture che convocano riunioni in orario di intervallo giornaliero e fuori orario di lavoro: malgrado accordi sugli straordinari abbiamo dovuto scrivere una lettera il 5 marzo u.s. per richiamare al rispetto dell'orario di lavoro nella convocazione delle riunioni (abbiamo emesso in proposito un comunicato a parte); la banca ha espresso immediata condivisione, assicurando un pronto intervento di Risorse Umane in tal senso. Da parte nostra abbiamo espresso l'auspicio che tale intervento sia esteso anche alle Funzioni di Rete, dove si lamentano analoghe iniziative improprie

Neve a Roma: abbiamo chiesto la motivazione per cui non è stata accordata una giornata di permesso retribuito per cause di forza maggiore. La banca ha risposto che la giornata è prevista solo nel caso in cui ci sia un'ordinanza del prefetto per la chiusura degli uffici. I ritardi sono comunque stati giustificati ma chi non è riuscito a venire ha dovuto prendere proprie spettanze. Solleviamo che altre Banche hanno agito diversamente accordando giornate intere di permessi retribuiti.

Asilo nido, ambulatorio e posti auto in sede Tiburtina: le Autorità competenti non hanno ancora rilasciato tutte le autorizzazioni necessarie, ma la Banca prevede l'apertura dell'asilo nido per fine anno. Abbiamo fatto presente che le decisioni familiari dovranno essere definite a breve e con largo anticipo chiedendo all'azienda di adoperarsi in tal senso. A tale scopo su Echonet è stata data ampia informativa e avviata la modalità di iscrizione all'asilo nido per la stagione 2018/2019.

L'ambulatorio sarà a breve temporaneamente spostato al primo piano per consentire la ristrutturazione degli attuali locali per renderli più adeguati e meglio segnalati.

E' infine prossimo il rilascio di 50 nuovi posti moto esterni in Via Spinelli.

Restano ferme le critiche, già espresse anche dalle Segreterie di Coordinamento, sulle modalità di popolamento del palazzo senza tener conto di tutte le esigenze dei colleghi

Fruizione giornata Smart working: l'Azienda ci ha confermato che non c'è nessuna disposizione contraria alla distribuzione dello smart working su tutti i giorni della settimana, compresi lunedì e venerdì.

RSA DG BNL

FABI FIRST-CISL FISAC-CGIL UGL UILCA UNISIN

Roma, 21/3/2018