



## ... ultime sui front office di Roma



Ieri, 21 luglio 2011, siamo stati convocati presso la Direzione Regionale Lazio per discutere sui problemi che riguardano gli uffici territoriali di Roma.

Alla presenza dei tre Direttori Provinciali di Roma, il Direttore Regionale ha dapprima esposto la situazione divenuta ormai critica di tutti i front-office degli uffici territoriali di Roma e ha poi evidenziato alcune sue proposte di soluzione:

- ✓ per quanto riguarda i problemi organizzativi le soluzioni prospettate sono state:
  - 1) riorganizzazione degli uffici in Team e non più in front-office e back-office
  - 2) formazione a tutto il personale
  - 3) apertura anticipata di sportelli dedicati
  - 4) apertura continuata di tutti gli sportelli
  - 5) destinazione della maggior parte dei tirocinanti agli uffici territoriali
- ✓ in riferimento ai problemi logistici ci ha informati che l'approssimarsi dei lavori negli uffici di Roma 3 e quelli già iniziati a Roma 5, consentiranno una migliore razionalizzazione degli spazi adibiti a front-office, mentre l'acquisizione di nuovi spazi (via Benaglia) a Roma 1 permetterà l'apertura di nuovi sportelli;
- ✓ per eventuali problemi economici il Direttore Regionale ci ha affermato che interverrà nei confronti della Direzione Centrale per assicurare lo stanziamento delle risorse occorrenti.

Apprezziamo molto il fatto che la Direzione Regionale abbia volto lo sguardo, finalmente, agli uffici territoriali dopo anni di nostre segnalazioni di situazioni gravose in cui si trovano a lavorare i nostri colleghi, così come apprezziamo lo sforzo di prospettare soluzioni, ma riteniamo che per affrontare il problema dei front-office, sia dapprima doverosa un'analisi su come sono stati costituiti e gestiti in questi anni.

Il doverli costituire secondo un'esigenza lontana dai lavoratori e dall'utenza, legata soltanto a criteri di produttività, ha portato ovviamente al collasso il servizio che un ente pubblico deve al cittadino; come pure il doverlo gestire come fosse un ufficio di serie B, togliendogli competenze e professionalità e non assicurando agli operatori certezza e valore delle remunerazioni accessorie non lo ha reso certo degno del compito istituzionale assegnatogli.

Siamo disponibilissimi ad affrontare il problema del rapporto tra gli uffici territoriali e i cittadini ma crediamo vada istituito un tavolo che comprenda giustamente oltre i Direttori Provinciali, anche le rappresentanze locali degli uffici direttamente interessati.