

## COMUNICATO RSU

### *Vogliamo lavorare in modo più... umano!*

Lo scorso 12 novembre, presso la sede dell' Innovaway Spa, la Rsu ha tenuto delle assemblee con i lavoratori. A valle di tale confronto democratico ed unitario sono emerse una serie di problematiche, molte delle quali già presentate all' Azienda nei precedenti incontri e di proposte, che di seguito elenchiamo:

- 1) Carichi di lavoro eccessivi;
- 2) Troppi servizi da gestire per ogni singolo lavoratore;
- 3) La necessità di una costante, vera e certificata formazione su tutti i servizi tenuta da una figura ad hoc;
- 4) Staffare i nuovi assunti sulle nuove attività lasciando gli operatori esperti e già in forza all' Azienda sulla gestione dei "vecchi" clienti creando una job rotation solo successivamente all' assestamento dei servizi;
- 5) Si rende necessaria l' estrapolazione da parte dell' Azienda dei dati relativi alla quantificazione dei servizi che ogni lavoratore è in grado di fare e successivamente fare un' analisi per pesare la forza lavoro necessaria alla gestione di ogni singolo servizio;
- 6) E' fondamentale un coordinamento tra i componenti della funzione delivery per organizzare ed affidare le attività operative in modo equo evitando di creare dubbi sul responsabile giusto da interpellare in caso di problemi di gestione;
- 7) Deve essere prevista una gestione dei servizi che non generi sempre le solite situazioni di "emergenza" dovute alla scarsa organizzazione ed analisi dei nuovi clienti con conseguenti richieste eccessive di cambi turno non concordati (a tal proposito ribadiamo che i cambi turni fatti con più giorni di anticipo e non 48 ore prima, vanno comunicati ai diretti interessati e non tramite mail di gruppo e come specificato nel nostro ordinamento aziendale);
- 8) Si continuano ad approvare ferie e permessi il giorno prima della fruizione, questa modalità, che crea enormi difficoltà alla organizzazione dei tempi di vita dei lavoratori, va definitivamente abolita;
- 9) Non è corretto l' utilizzo di webbar doppie/triple, tale sistema deve assolutamente essere eliminato;
- 10) Non è più tollerabile il fenomeno delle "urla" in sala. Oltre a creare confusione, mettendo in difficoltà i lavoratori durante la gestione delle chiamate/attività, rendono all' esterno, per i clienti che sono costretti ad ascoltarle in sottofondo, un' immagine deleteria dell' Azienda;
- 11) Rafforzamento del presidio serale e nei weekend soprattutto in periodi caldi come ad esempio la partenza di promozione per i negozi;
- 12) Immediata soluzione alla ricollocazione degli spazi mensa che non possono, anche per ragioni igieniche, rimanere nella zona antistante i bagni.

**Su tutte queste problematiche non è più rinviabile un confronto serio con l' Azienda. La Rsu è disposta a fare fino in fondo il proprio dovere, rappresentando con decisione le istanze dei lavoratori, nel ricercare soluzioni e nel creare le condizioni più favorevoli ad un rasserenamento del clima lavorativo.**

**Chiediamo quindi all' azienda di calendarizzare quanto prima un incontro, in assenza del quale, saremo costretti, come da mandato dei lavoratori in assemblea, ad aprire un percorso vertenziale.**