



Al Capo Divisione Risorse
Dott. Antonio Dorrello

Alla Direttrice Centrale Risorse Umane
Dott.ssa Laura Caggegi

E, p.c. Al Capo Divisione Servizi
Dott. Paolo Savini

E,p.c. Al Capo Ufficio Relazioni Sindacali
Dott.ssa Ornella Oliveri

OGGETTO: CRM PRESSO SAM. VALUTAZIONE UTENZA. CRITICITA'.

Con informativa del 27 settembre 2021, codesta Amministrazione ha reso noto l'avvio della sperimentazione presso le SAM del CRM (Customer Relationship Management).

A seguito di espressa richiesta della CISL FP, nel corso della convocazione dell'11 novembre 2021, l'Amministrazione riferì che il CRM altro non era che una nuova strumentazione messa a disposizione dei colleghi per svolgere la propria attività in modalità più celere, lasciando inalterata l'attività stessa.

Apprendiamo, invece, che il CRM sta comportando una serie di problematiche, prima tra tutte la possibilità da parte dell'Utenza di esprimere una valutazione alla risposta ottenuta via e-mail, decidendo se la pratica è risolta (dando un voto) oppure no (con possibilità di esprimere commenti). Sembrerebbe, inoltre, che sia possibile inserire una successiva valutazione da 1 a 5 stelle.

E' evidente che tale condizione rappresenta una comprensibile preoccupazione da parte dei Colleghi, atteso l'avvio della sperimentazione del sistema di valutazione della performance. Nell'informativa del 27 settembre scorso, codesta Amministrazione riferiva esclusivamente di campagne di *customer satisfaction* sui servi resi, tesi al miglioramento degli stessi. La Scrivente OO.SS. chiede quindi di conoscere, in maniera puntuale, le finalità di tali rilevazioni di indice di soddisfazione Utenza.

Sembrerebbe, inoltre, mancare un criterio organico di assegnazione, con un aggravio di lavorazione in back office, già in forte sofferenza lavorativa.

La CISL FP chiede, pertanto, di integrare la prossima convocazione sull'estensione dei servizi agili alle attività di controllo – la cui data ancora deve essere fissata - all'argomento in oggetto, ai sensi dell'art. 7, co.6, lett. v) del CCNL f.c. vigente.

In attesa di un cortese riscontro, si porgono cordiali saluti.

Roma, 4 aprile 2022

p.CISL FP
Walter De Caro-Teresa De Rosa