Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione
Coordinamento Nazionale M.ro dell'Economia e delle Finanze

Dott. Giancarlo Del Bufalo
Capo Dipartimento IV
SEDE

e p.c. Cons. Paolo De Ioanna
Capo di Gabinetto
M.ro Economia e Finanze
SEDE

Oggetto: contratto di appalto tra la società EDS ed il MEF – conseguenze sulle attività dei lavoratori ministeriali coinvolti in tale organizzazione nell'ambito del Sistema Informativo Integrato del Dipartimento IV del MEF.

Con nota n. 58572 del 27 luglio u.s. la S.V. ha precisato le funzioni operative gestite dal Call Center EDS in risposta alla lettera del 21 luglio 2006 con la quale questa O.S. ha messo in evidenza la necessità di approfondire gli aspetti funzionali legati alla gestione dell'informatica del MEF e le inevitabili ricadute sul personale ministeriale.

Tra l'altro, da uno stralcio della sua nota troviamo spunti che ci convincono della necessità di approfondire la questione in argomento, laddove si precisa che il compito del Call Center EDS *è innanzitutto quello di fornire una soluzione diretta su tutte le tematiche di propria pertinenza e smistare ai gruppi di riferimento le chiamate la cui risoluzione richiede un intervento specialistico.* Specialistico, appunto, si definisce l'intervento prestato e, per questo, i lavoratori in argomento vengono da Lei stesso considerati appartenenti ai cosiddetti gruppi specialistici dell'Amministrazione che vengono identificati, nel quadro generale del MEF, nei gruppi costituiti a Latina, nei SIL e negli analoghi gruppi della RGS, nonché nei gruppi applicativi stanziati a Latina ed a La Rustica.

Si afferma inoltre, sempre in riferimento alla struttura informatica di tutto il ministero che, *relativamente ai problemi connessi alla postazione di lavoro, il call Center li analizza e risolve via telefono e da remoto quando possibile ed accettato dall'utente, smistandoli invece ai SIL/RIT quando richiedono un intervento on-site*.

Ciò, per quanto riguarda il Sistema Informativo Integrato del Dipartimento IV del MEF, non corrisponde allo stato delle cose ed appare evidente, pertanto, come le informazioni in possesso della S.V. non corrispondano alla reale situazione che i lavoratori e gli addetti SIL in particolare, vivono quotidianamente sul territorio.

Nella fattispecie non vengono evidenziate correttamente le differenze operative che vedono gli utenti di questi uffici periferici (il personale dei Servizi non appartenenti ai suddetti gruppi specialistici), contattare sempre preliminarmente gli addetti SIL (Supporti Informatici Locali), alla ricerca di una soluzione immediata dei problemi di natura informatica nelle rispettive reti LAN, dando luogo ad innumerevoli interventi on-site quotidiani che portano alla risoluzione diretta degli stessi, senza che gli addetti medesimi, di fatto veri e propri amministratori di rete, accendano per questo alcuna chiamata al Call Center EDS.

Possiamo, quindi, affermare che, contrariamente a quanto previsto dalla convenzione stipulata, in ciascuna DPSV non sono gli utenti a chiamare il Call Center, ma gli addetti SIL, i quali, inoltrando le chiamate solo nel caso in cui esistano problemi di un certo rilievo, concorrono in modo determinante ad aumentare l'efficienza e l'efficacia delle strutture periferiche, producendo, come effetto del loro intervento anziché un auspicabile risparmio per l'amministrazione (visto il minor numero di chiamate aperte), un significativo alleggerimento dei compiti previsti per EDS, sgravandola, di fatto, di una notevole mole di lavoro e, cosa non meno importante, garantendo alla stessa società la possibilità di non costituire alcun "costoso" presidio locale in periferia, rispetto a quanto previsto dalle convenzioni in essere con il MEF per le quali viene profumatamente pagata.

Conseguentemente appare ovvio che i dati statistici enunciati dalla S.V. relativamente alle attività del call-center EDS sono da considerarsi alterati dall'impossibilità degli addetti SIL di incrementarli segnalando i propri interventi on-site (che, quotidianamente, sono quantificabili in diverse migliaia a livello nazionale), dei quali non vi è traccia in nessuno degli applicativi web messi a disposizione per le chiamate helpdesk (Case Management, WAM).

A tal riguardo, anche in considerazione del momento politico-economico attraversato dal nostro Ministero, basato su un indirizzo politico che guarda particolarmente alla razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione, bisogna evidenziare la rilevanza del costo di ogni chiamata (per le quali viene aperto il c.d. "n. di case id) che sembrerebbe pari a diverse decine di euro.

In parole povere, analizzando meglio la questione, ci sono i presupposti per denunciare un considerevole sperpero di danaro pubblico laddove, lavoratori ministeriali che sempre avevano svolto compiti legati ai Servizi Informativi Locali, con la partenza della convenzione citata, hanno semplicemente continuato a fare il proprio lavoro, determinando uno scenario che nella realtà dei fatti sembra mettere in discussione, almeno parzialmente, la reale necessità della convenzione stessa.

In questo contesto appare chiaro lo sforzo prodotto da codesta Amministrazione nel vano tentativo di evidenziare, dati alla mano, il buon esito prodotto da una scelta, quella basata sull'esternalizzazione di cui sopra che, oltre a non essere supportata dai fatti concreti, vede preponderante l'attività lavorativa di tutto quel personale del MEF – Dipartimento IV che, giornalmente, si dispone ed opera nell'ambito della gestione del Sistema Informativo Integrato dipartimentale nella sua interezza, Roma, Latina e Direzioni Provinciali dei Servizi Vari comprese.

Accogliamo, inoltre, ulteriori elementi da prendere in esame dallo stato di agitazione proclamato dalla scrivente Organizzazione Sindacale per il personale SIL ed attuato a decorrere dal 1° agosto u.s. dal quale si possono già estrapolare diversi riscontri significativi: attualmente i SIL aderenti all'iniziativa si attengono scrupolosamente alle direttive ministeriali relative alla convenzione con EDS di cui abbiamo fatto cenno in precedenza. Di conseguenza, in questa fase, applicando alla lettera quanto indicato nella convenzione, sono gli utenti delle DD.PP.SS.VV. a fare le chiamate al call-center (n. verde 800903147) determinando situazioni a dir poco paradossali, che di seguito sintetizziamo:

- <u>duplicazioni di chiamate</u> (gli utenti a volte non sono in grado di illustrare correttamente il problema e questo li porta a dover ripetere più volte le stesse richieste);
- <u>chiamate inutili</u> (a volte il problema è temporaneo in quanto dovuto a fasi di stallo del sistema di rete);
- <u>chiamate che vengono chiuse come se fossero risolte nonostante siano ancora in attesa di risoluzione</u> (in realtà attendono un intervento locale da parte dei SIL);
- <u>chiamate di sollecito</u> per problemi che non trovano soluzione in tempi ragionevoli e tanti altri casi analoghi, il tutto a fondamento di quanto affermato in precedenza riguardo alla reale situazione operativa del personale ministeriale in argomento.

Allo stato dei fatti, la vertenza rappresentata dalla UIL ha drammaticamente evidenziato come in assenza dell'apporto dei SIL (i quali agiscono tempestivamente nel caso in cui gli venga assegnata ufficialmente la chiamata), sono innumerevoli le postazioni di lavoro del tutto o parzialmente inutilizzabili.

Per quanto sopra esposto invitiamo le SS.LL. a porre in essere una attenta valutazione in merito alla reale necessità di questo e di tanti altri processi di esternalizzazione predisposti da codesta Amministrazione che, con il passare del tempo, hanno dimostrato tutta la loro inefficacia .

Per quanto concerne il personale addetto al SIL, si chiede un incontro urgente per trattare approfonditamente l'argomento al fine di trovare soluzioni adeguate rispetto ai punti di seguito elencati:

1) Inserimento degli amministratori di rete nei ruoli tecnici informatici nell'ambito del ruolo unico alle dirette dipendenze del SCSII;
2) Individuazione, all'interno del nuovo ruolo informatico, di compiti, competenze e responsabilità;
3) Costituzione dei Sistemi Informativi Integrati di Dipartimento (provinciale), e relativo personale da assegnare, così come previsto dal decreto Ministeriale 8/9/1999;
4) Riqualificazione, nelle aree e tra le aree del personale assegnato, e già presente, così come è stato fatto per i lavoratori dei quattro dipartimenti centrali.
5) Calendarizzazione e programmazione costante di corsi di formazione ed aggiornamento tecnico-informatico in considerazione alla costante evoluzione tecnologica.

Distinti saluti.

IL COORDINATORE NAZIONALE
Enrico Chiacchiararelli

Via xx settembre, 97 00187 Roma
tel 06-47613989 fax 06-4743136 e-mail uiltesorobilancio@libero.it