Verbale

RIUNIONE del Comitato Nazionale dei Centralinisti

CONVOCAZIONE IN DATA PROTOCOLLO: n. 14561 del 19/10/2021

DATA: 26 Ottobre 2021 alle ore 17.00 in modalità online tramite piattaforma Zoom

PRESENTI:

Mario Girardi, Responsabile Nazionale Settore Lavoro

Stefania Terrè, Coordinatore Nazionale

Andrea Bazzano, Componente

Osvaldo Benzoni, Componente

Rocco Clementelli, Componente

Manuela Di Michele, Componente

Daniele Maccaglia, Componente

Maria Letizia Paffumi, Componente

Segreteria: Roberta Natale

ORDINE DEL GIORNO:

1. Saluti e presentazione dei partecipanti;
2. Strategie, innovazioni e proposte per lo svolgimento della mansione di centralinista telefonico in modalità smart working;
3. Rapporti con i Servizi per il lavoro;
4. Varie ed eventuali.

ORARIO DI CHIUSURA RIUNIONE: ore 19.30

SVOLGIMENTO RIUNIONE

1. Saluti e presentazione dei partecipanti
2. Responsabile Nazionale del Settore Lavoro Mario Girardi comunica che sarà fondamentale modificare la legge n. 113/1985 e sarà necessario aggiornare e allargare il concetto di posto operatore. Inoltre, è opportuno un maggior coinvolgimento dell’UICI in materia di lista di collocamento, un maggior controllo presso aziende o enti che non rispettino la riserva dei posti o la sostituzione delle persone non vedenti che vanno in pensione. Inoltre, informa che al momento la riforma, purtroppo, è in stallo anche in considerazione dei tre Governi e interlocutori parlamentari che si sono succeduti nel tempo. Sarà, pertanto, opportuno presentare nuovamente la proposta di modifica così articolata dopo l’elezione del Presidente della Repubblica. Mario Girardi lascia il lavoro del Comitato per altri impegni già presi.

Presentazione dei componenti.

Stefania Terrè informa che è andata in pensione dalla RAI da poco. All’ interno dell’ associazione si è dedicata al Consiglio provinciale, è attualmente vicepresidente regionale, consigliera provinciale e referente regionale della commissione Cani Guida e ha partecipato alle attività della commissione pari opportunità, lavoro e centralinisti. Inoltre, si dedica alla cultura e spettacoli teatrali. Partecipa ai progetti dell’ Irifor e il 13 dicembre verrà presentato un docufilm girato grazie alla partecipazione di

1. attori (vedenti, ipovedenti e non vedenti).

Maria Letizia Paffumi ha informato di aver lavorato presso il Consiglio regionale e attualmente è in pensione dal mese di luglio. All’interno dell’associazione si è occupata di centralinisti, pari opportunità a livello regionale e attualmente sta frequentando un corso di psicosintesi.

Manuela Di Michele informa di lavorare al MIBAC presso l’amministrazione archivistica e ha una ventina di anni di servizio. Per l’UICI è stata consigliere provinciale per diversi anni e consigliere delegato pari opportunità. Inoltre, si è occupata della tematica dell’ accessibilità frequentando anche diversi corsi al museo tattile. Scrive articoli per la rivista sezionale e organizza visite guidate per gruppi di persone non vedenti.

Andrea Bazzano comunica di essere entrato come consigliere nella sezione provinciale nell’ anno 2010; dal 2015 al 2020 ha ricoperto la carica di Presidente della sezione e nel 2020 anche l’ufficio di presidenza regionale della Liguria. Si è occupato della tematica dei centralinisti, è stato creato un gruppo whatsapp ed è stato proposto un questionario dove si chiedeva di indicare gli anni di lavoro svolti, se la mansione fosse svolta in modo positivo o negativo e il termine di fine servizio. Tali domande sono utili per comprendere lo stato della situazione e di non perdere futuri posti di centralinisti. Inoltre, informa di lavorare all’ INPS (ex INPDAP) e ha vissuto tutto il cambiamento affrontato dall’ ente. Attualmente è addetto allo sportello mobile e ha 10 anni di servizio e 34 anni d’età. Inoltre, fa parte della direzione nazionale dell’ UNIVOC e tra il 2010 e il 2015 faceva parte del Comitato Giovani. Inoltre, informa che in Liguria è terminato il corso di operatore centralinista ma purtroppo sono decorsi ben 8 mesi tra il primo esame di qualifica e quello di abilitazione. Nonostante i forti disagi, in Liguria nelle ASL vi sono 4/5 scoperture di posto che potranno essere occupati da questi giovani. Necessario aggiornare i corsi di centralinisti siccome indispensabili per i giovani che si collocano nel mondo del lavoro.

Rocco Clemetelli comunica di lavorare alla ASL. All’ interno dell’ UICI è responsabile regionale di ausili e tecnologie, partecipa ai corsi dell’Irifor e a livello nazionale fa parte dell’INVAT. Ha raccontato dell’ intervento presso la Banca Bper poiché il sito e l’app erano inaccessibili per utenti non vedenti. In conseguenza di ciò, è stato aperto un tavolo di confronto con la banca e sono state apportate delle modifiche. E’ il primo anno che si occupa della tematica dei centralinisti.

Daniele Maccagna informa che dal 2005 era coordinatore provinciale del comitato giovani e consigliere mentre dal 2013 è Presidente della sezione di Terni. Lavora presso l’Ater dal 2004 e ha ricevuto una crescita professionale all’ interno della struttura. Si è sempre occupato della tematica dei centralinisti dando supporto ai soci e interfacciandosi con i centri per l ’ impiego. Negli ultimi 10 anni il mondo lavorativo dei centralinisti non vedenti ha assistito ad un crollo dell’ offerta.

Osvaldo Benzoni informa che ha 36 anni di lavoro. E’ entrato in banca nell’anno 1985 e, dopo un mese di corso, ha svolto la mansione di centralinista. Dopo due anni, diventa dirigente sindacale presso il Banco BPM con ben 6500 iscritti e sono ormai più di 30 anni che svolge tale attività. E’ stato per lui molto importante perché gli ha dato modo di stare in mezzo agli altri e di lavorare con gli altri in un ambiente sempre diversificato e dinamico. Inoltre, ha conseguito l’ abilitazione ad entrare nei consigli di amministrazione dei fondi pensione e cassa assistenza integrativa (da 10-15 anni). Per quanto riguarda l’associazione, nell’anno 1987 è diventato rappresentante dei centralinisti, nel 1993 è entrato a far parte della commissione dei centralinisti, nel 1997 nell’ Ala e nel 2003 ha partecipato al primo progetto di riforma della legge n. 113/1985. Oggi è vicepresidente regionale. Inoltre, sottolinea che molte situazioni lavorative sono immutabili. La massima assunzione delle persone non vedenti è avvenuta negli anni ‘ 80 mentre dagli anni ‘ 90 in poi si assiste ad un arresto sia nelle aziende private sia negli enti pubblici.

1. Strategie, innovazioni e proposte per lo svolgimento della mansione di centralinista telefonico in modalità smart working

I componenti discutono dei maggiori aspetti di criticità sul tema indicato e che possono essere così riassunti:

- non si è mai aggiornato un corso di formazione per centralinisti;

* gli ultimi decreti, hanno stabilito di far continuare a lavorare le persone fragili in modalità di smart working ma è necessario intervenire e comprendere in che modalità;
* far capire agli enti di essere discriminati in modo da poter lavorare in presenza;
* enti pubblici e privati non hanno dato un supporto adeguato a coloro che rimangono in smart working;
* criticità nello smistamento delle telefonate durante il lockdown.

Osvaldo Benzoni sottolinea l’importanza per le persone non vedenti di entrare nel mondo dei call center e ciò è impensabile con una politica di accoglimento dello smart working poiché porterebbe ad un ulteriore isolamento. In tale modalità è inevitabile che il lavoro del centralinista verrebbe ulteriormente sminuito.

Stefania Terrè racconta di un centralinista non vedente che lavora presso il MEF ed ha realizzato un centralino virtuale in modo da rispondere e smistare le telefonate.

Sicuramente, come sottolinea Daniele Maccagna, da una parte, lo smart working entrerà sempre di più nel mondo lavorativo di oggi e, dall’ altro, sarà invitabile un sistema misto anche perchè in tale modo gli enti andranno a risparmiare prendendo a modello gli Stati europei del Nord.

Sul tema suindicato, tutti i componenti concordano che le persone non vedenti che lavorano in smart working devono essere messe in condizioni di lavorare con mezzi adeguati (enti pubblici o privati).

Osvaldo Benzoni sostiene che bisogna riflettere e scegliere che cosa si vuole indicare come priorità da realizzare (l’obbligo è l’elemento essenziale o il lavoro dignitoso?) L’Unione ha sempre privilegiato l’obbligo di assunzione per l’integrazione sociale a prescindere che fosse o meno un lavoro dignitoso.

Tutti concordano nel realizzare una indagine nazionale (questionario di 5 domande) sui lavoratori che stanno lavorando in smart working e come si trovano a lavorare in tale modalità.

1. Rapporti con i Servizi per il lavoro

Stefania Terrè sottolinea le difficoltà di relazione e di dialogo con i centri per l’impiego (cambio continuo dei referenti e troppa burocrazia amministrativa da seguire).

Tutti i componenti concordano nel pubblicare un comunicato stampa a livello nazionale per sensibilizzare e far conoscere l’importanza della legge n. 113/85.

1. Varie ed eventuali.

Il punto non viene trattato.

PROPOSTE PER LA DIREZIONE NAZIONALE

1. Sottoporre all’attenzione e alla valutazione della Direzione Nazionale la richiesta di poter realizzare una indagine conoscitiva nazionale (questionario di circa 5 domande) sui centralinisti non vedenti che stanno lavorando in smart working, come si trovano a lavorare in tale modalità e le migliorie da apportare tramite mezzi e ausili;
2. Sottoporre all’attenzione e alla valutazione della Direzione Nazionale la richiesta di realizzare un comunicato stampa a livello nazionale per sensibilizzare l’opinione pubblica sull’ importanza della legge n. 113/85.