

# **Focus su Competence Center Postali**

---

***Presentazione del progetto alle OO.SS***

*Roma, marzo 2009*



## UNEP

Gestione, per conto del Ministero di Giustizia, delle attività di notifica degli atti giudiziari e di gestione degli esiti

### DIMENSIONI

- **94** Team UNEP nelle **11** ALT
- **380** UNEP serviti
- **414** Risorse (circa **391** FTE)
- **3.092.324** notifiche postalizzate nel 2007



## UNEP

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

- Rivisitazione del presidio territoriale per garantire:
  - adeguata prossimità verso il cliente
  - miglioramento della qualità del servizio
  - controllo dei costi operativi
- Definizione della corretta distribuzione delle attività nel rispetto degli standard di processo
- Standardizzazione delle prassi operative attraverso l'ufficializzazione sul territorio della procedura, rivisitata alla luce dei ruoli professionali e dei relativi ambiti operativi di competenza



## PROCESSI

- standardizzazione processi e maggiore qualità degli output
- riduzione parcellizzazione del lavoro
- razionalizzazione dei punti di presidio di processo
- formalizzazione procedura operativa

## TECNOLOGIA

- Passaggio delle attività da piattaforma UNEP 2 a Piattaforma Unep Multicliente
- passaggio della rete sulla linea Fastweb (in fase di ultimazione)
- Censimento e rinnovamento hardware (laddove necessario)



## UNEP

### PARAMETRI DI VALUTAZIONE

#### PRODUZIONE

- Numero di risorse operative impiegate
- Tempo dedicato alla lavorazione
- Volumi lavorati

#### LOGISTICA

- Numero di UNEP serviti
- Distanza geografica tra i team che erogano il servizio.



Sulla base dei **parametri qualitativi di valutazione** sono stati individuati 7 Team le cui lavorazioni convergeranno su analoghe strutture limitrofe.



## UNEP

La **nuova articolazione** sarà caratterizzata da:

- **Impatto produttivo minimo** nel trasferimento della lavorazione per i centri in esame
- **Riduzione del numero di Team** da 94 a 87.



## UNEP

### MATRICE DIMENSIONAMENTO DEI SITI FTE

ALT	FTE Attuale
SUD	46
LOMBARDIA	46
NORD OVEST	35
CENTRO NORD	40
SUD 1	39
CENTRO 1	51
NORD EST	30
SUD 2	38
CENTRO (*)	33
CALABRIA	24
SARDEGNA	9
<b>TOTALE</b>	<b>391</b>

(\*) Il raggruppamento delle UO dell'ALT CENTRO non considera gli FTE relativi all'UO di Roma



# UNEP

	Organico Attuale	Organico Futuro
FTE	391	254
Delta		- 137





## UNEP

ALT	FTE Attuale	FTE Modello	DELTA FTE
CALABRIA	24	17	-7
SARDEGNA	9	6	-3
CENTRO 1	51	25	-26
NORD EST	30	24	-6
SUD	46	30	-16
NORD OVEST	35	28	-8
LOMBARDIA	46	29	-16
SUD 1	39	24	-15
CENTRO	33	19	-14
SUD2	38	22	-16
CENTRO NORD	39	30	-9
<b>TOTALE</b>	<b>391</b>	<b>254</b>	<b>-137</b>



# Dettaglio dimensionamento siti e risorse

## UNEP

ALT	Regione d'appartenenza	Localizzazione Team UNEP	FTE AS-IS	FTE TO-BE	DELTA FTE
CALABRIA	CALABRIA	COSENZA	10,0	8,9	1,1
		LAMEZIA	9,0	3,8	5,2
		REGGIO CAL.	5,0	3,8	1,2
TOT. CALABRIA			<b>24,0</b>	<b>16,5</b>	<b>7,5</b>
SARDEGNA	SARDEGNA	CAGLIARI	9,0	5,6	3,4
TOT. SARDEGNA			<b>9,0</b>	<b>5,6</b>	<b>3,4</b>
CENTRO1	TOSCANA UMBRIA	PISTOIA	3,7	1,5	2,2
		AREZZO	5,0	2,3	2,7
		SIENA	3,0	2,3	0,7
		MASSA	2,0	0,8	1,2
		LUCCA	3,0	3,5	-0,5
		VIAREGGIO	2,0	0,0	2,0
		PISA	5,0	3,3	1,7
		LIVORNO	3,0	0,0	3,0
		GROSSETO	4,7	2,3	2,4
		PRATO	2,5	0,0	2,5
		FIRENZE	9,0	3,8	5,2
		PERUGIA	4,0	3,3	0,7
TERNI	4,0	2,2	1,8		
TOT. CENTRO1			<b>50,8</b>	<b>25,3</b>	<b>25,5</b>
NORD-EST	FRIULI V.G. TRENTINO A.A. VENETO	TRENTO	3,0	2,0	1,0
		BELLUNO	1,5	0,8	0,7
		PORDENONE	1,7	1,9	-0,2
		TREVISO	3,0	2,5	0,5
		PADOVA	9,0	5,7	3,3
		VERONA	3,2	3,1	0,1
		VENEZIA	2,3	0,9	1,4
		UDINE	3,7	4,7	-1,0
		TRIESTE	1,5	1,1	0,4
BOLZANO	1,5	1,3	0,2		
TOT. NORD-EST			<b>30,3</b>	<b>24,1</b>	<b>6,3</b>



# Dettaglio dimensionamento siti e risorse

## UNEP

ALT	Regione d'appartenenza	Localizzazione Team UNEP	FTE AS-IS	FTE TO-BE	DELTA FTE
SUD	CAMPANIA	AVELLINO	7,0	1,7	5,3
		BENEVENTO	3,0	2,5	0,5
		CASERTA	6,0	7,1	-1,1
		NAPOLI	15,0	7,3	7,7
		SALERNO	15,0	10,9	4,1
TOT. SUD			<b>46,0</b>	<b>29,5</b>	<b>16,5</b>
NORD-OVEST	PIEMONTE VALLE D'AOSTA LIGURIA	ASTI	1,6	1,6	0,0
		CUNEO	5,0	3,7	1,3
		NOVARA	1,5	3,7	-2,2
		ALESSANDRIA	2,3	2,0	0,4
		DOMODOSSOLA	1,5	1,6	-0,1
		AOSTA	1,0	1,3	-0,3
		TORINO	13,8	8,0	5,8
		GENOVA	3,0	1,8	1,2
		SAVONA	1,7	1,4	0,3
		LA SPEZIA	2,3	1,0	1,3
IMPERIA	1,7	1,6	0,1		
TOT. NORD-OVEST			<b>35,4</b>	<b>27,6</b>	<b>7,8</b>
LOMBARDIA	LOMBARDIA	BERGAMO	6,5	3,1	3,4
		BRESCIA	7,0	2,8	4,2
		COMO	3,0	2,5	0,5
		CREMONA	1,7	1,4	0,3
		LODI	1,0	0,7	0,3
		MANTOVA	3,0	2,7	0,3
		MILANO	12,0	7,1	4,9
		PAVIA	2,0	3,6	-1,6
		SONDRIO	1,7	1,3	0,3
		VARESE	7,0	4,1	2,9
		VIGEVANO	1,0	0,0	1,0
TOT. LOMBARDIA			<b>45,8</b>	<b>29,5</b>	<b>16,4</b>



## UNEP

ALT	Regione d'appartenenza	Localizzazione Team UNEP	FTE AS-IS	FTE TO-BE	DELTA FTE
SUD1	BASILICATA PUGLIA	POTENZA	6,0	3,3	2,7
		BRINDISI	4,0	1,8	2,2
		FOGGIA	8,0	4,0	4,0
		LECCE	8,0	5,1	2,9
		BARI	8,0	3,8	4,2
		TARANTO	4,0	4,2	-0,2
		TRANI	1,0	2,0	-1,0
TOT. SUD 1			<b>39,0</b>	<b>24,2</b>	<b>14,8</b>
CENTRO	LAZIO ABRUZZO MOLISE	TERAMO	1,5	1,2	0,3
		RIETI	1,3	0,8	0,5
		VITERBO	2,0	0,7	1,3
		CHIETI	3,0	1,3	1,7
		AQUILA	3,0	1,9	1,1
		FROSINONE	4,0	3,1	0,9
		CAMPOBASSO	4,0	3,1	0,9
		LATINA	4,0	2,5	1,5
		CIVITAVECCHIA	3,0	1,8	1,2
		PESCARA	7,0	3,0	4,0
TOT. CENTRO			<b>32,8</b>	<b>19,3</b>	<b>13,6</b>
SUD 2	SICILIA	AGRIGENTO	5,0	2,2	2,8
		CALTANISSETTA	4,0	3,3	0,7
		CATANIA	5,0	3,0	2,0
		MESSINA	8,0	5,3	2,7
		PALERMO	4,0	1,7	2,3
		RAGUSA	6,0	3,7	2,3
		SIRACUSA	4,0	1,7	2,3
		TRAPANI	2,0	1,1	0,9
TOT. SUD2			<b>38,0</b>	<b>22,0</b>	<b>16,0</b>



## UNEP

ALT	Regione d'appartenenza	Localizzazione Team UNEP	FTE AS-IS	FTE TO-BE	DELTA FTE
CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA MARCHE	BOLOGNA	3,0	3,3	-0,3
		MODENA	3,0	2,0	1,0
		REGGIO E.	1,8	0,0	1,8
		PARMA	2,0	3,3	-1,3
		PIACENZA	3,0	1,9	1,1
		FERRARA	4,0	2,4	1,6
		FAENZA	0,5	0,0	0,5
		RIMINI	3,0	2,0	1,0
		RAVENNA	1,7	2,0	-0,3
		CESENA	1,5	0,0	1,5
		FORLI'	2,0	2,5	-0,5
		ANCONA	2,0	1,8	0,2
		ASCOLI PICENO	4,0	2,5	1,5
		MACERATA	4,8	4,0	0,8
PESARO URBINO	3,0	2,3	0,7		
TOT. CENTRO NORD			<b>39,4</b>	<b>30,2</b>	<b>9,2</b>



## UNEP

### Caposquadra Team UNEP

#### SCOPO DEL RUOLO

Gestire operativamente le risorse e le attività del Team UNEP di competenza, supportandole nel raggiungimento degli obiettivi di qualità attraverso azioni di empowerment e di coaching.

#### RESPONSABILITA'

- Gestione delle risorse assegnate;
- Raggiungimento degli obiettivi di processo della squadra e dei livelli di performance della propria area (produttività, qualità, costi);
- Gestione delle emergenze/criticità di lavorazione;
- Verifica della sicurezza e dell'igiene delle aree di lavoro di propria competenza.
- Pianificazione dei pick up presso UNEP con la funzione Trasporti e Recapito;
- Recupero anomalie in accordo con la funzione Recapito.

### Addetto Team UNEP

#### SCOPO DEL RUOLO

Assicurare il corretto trattamento dei dati forniti dalle sezioni UNEP per la predisposizione degli atti giudiziari e la relativa gestione degli esiti, nel rispetto dei tempi, delle procedure e delle norme che regolano tale servizio.

#### RESPONSABILITA'

Gestione della documentazione e degli atti giudiziari relativi alle sezioni UNEP nel rispetto delle procedure, al fine di garantire il corretto servizio al cliente.

