

Sip-Cisl Segreteria di Roma

Verbale di accordo per il settore della Sportelleria della Regione Lazio

Le Parti, all'esito di un'articolata ed approfondita analisi della situazione operativa degli Uffici Postali della Regione Lazio, ed in particolare dell'assetto della sportelleria sulla piazza di Roma, hanno individuato specifiche aree di intervento per migliorare il funzionamento degli Uffici stessi, al fine sia di *elevare il livello dei servizi alla clientela* sia di *assicurare la certezza degli orari di lavoro nei confronti del personale*.

Dette aree riguardano:

- 1) Il dimensionamento del personale
- 2) l'articolazione dell'orario di lavoro e di servizio
- 3) gli interventi organizzativi
- 4) l'ampliamento della rete territoriale
- 5) i rapporti con la clientela
- 6) la sicurezza negli uffici
- 7) il sistema premiante

Gli interventi, che hanno carattere contingente per fronteggiare l'attuale fase straordinaria del "change over" Lira/Euro, assumeranno una dimensione strutturale, qualora si verifichi la loro efficacia non solo in termini di produttività, ma anche di positivi riscontri da parte della clientela in ordine alla qualità dei servizi resi dagli Uffici Postali.

Dimensionamento del personale

Nelle more dell'attuazione dei processi di mobilità, volontaria e collettiva, che interesseranno a breve anche il settore della sportelleria del Lazio in relazione alle attuali esigenze di personale, gli Uffici Postali, presso i quali si riscontrino le maggiori criticità nell'offerta dei servizi alla clientela, verranno immediatamente supportati attraverso:

- a) l'assegnazione provvisoria di almeno 200 risorse da parte delle Direzioni Centrali/Divisioni, delle strutture di Staff di Filiale nonché del settore del Recapito; in quest'ultimo caso, qualora si tratti di portellieri impegnati nella copertura delle zone urbane ed extra urbane, si darà luogo alla contestuale sostituzione con personale con contratto a tempo determinato. A tal fine, la Direzione Regionale è stata autorizzata a stipulare 100 contratti a T.D. con scadenze 31 marzo 2002. Verrà fornita alle OO.SS. ogni indicazione utile in ordine alle assegnazioni in parola, affinché ne possa essere valutata la coerenza rispetto al predetto obiettivo. Viene inoltre ribadito che tali assegnazioni provvisorie non costituiscono titolo preferenziale ai fini di eventuali assegnazioni in via strutturale e non pregiudicano i processi di mobilità in corso, posto che nei confronti delle persone interessate, laddove ne ricorrano i presupposti,

Slp-Cisl Segreteria di Roma

troveranno applicazione le previsioni di cui agli Accordi sottoscritti il 17 e 23 ottobre 2001 presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e quelli successivamente sottoscritti in Azienda in materia di occupazione. Tali risorse saranno applicate al PDL previo opportuno addestramento.

- b) l'impiego allo sportello di personale dell'Ufficio normalmente adibito ad attività interne, per assicurare l'apertura del maggior numero possibile di PDL nei momenti di massima affluenza della clientela.
- c) Il ricorso a cambi temporanei di assegnazione di risorse tra Uffici, fermo restando quanto contrattualmente previsto in materia. In particolare viene confermato da parte dell'Azienda l'impegno: a tener conto di gravi situazioni di carattere personale, adeguatamente documentate; ad adottare opportune rotazioni tra il personale temporaneamente interessato; a disporre, compatibilmente con le esigenze di servizio, applicazioni in Uffici, diversi dalla sede di lavoro, che non implicino spostamenti in ambito territoriale particolarmente gravosi.

Al termine dei precetti processi di mobilità, valutata la situazione che si sarà complessivamente determinata nel settore della sportelleria della Regione Lazio, l'Azienda si attiverà per adottare, nei tempi tecnici necessari, i conseguenti provvedimenti per assicurare la copertura strutturale del settore medesimo, adeguata alle eventuali esigenze che dovessero ancora permanere rispetto a quelle evidenziate ai fini dei citati processi di mobilità, e tenendo anche conto dell'ampliamento degli orari di servizio alla clientela nonché dell'apertura dei nuovi Uffici.

L'assegnazione in via strutturale di risorse alla sportelleria avverrà previa selezione, curata dall'Azienda, finalizzata alla verifica della sussistenza di adeguati requisiti.

Articolazione dell'orario di lavoro e di servizio

A. Uffici con orario a turno unico

Viene confermato per tutti gli Uffici di ciascuna Filiale della Regione il seguente orario di lavoro standard su sei giorni:

- 8.20/14.30 dal lunedì al venerdì
- 8.20/13.30 il sabato

Presso specifici Uffici, localizzati in particolari "bacini" di clientela, verrà sperimentato il prolungamento dell'orario di apertura al pubblico sino alle ore 17.00 attraverso l'introduzione di un nastro orario di lavoro giornaliero di ore 7.12, concentrato su cinque giorni, dal lunedì al venerdì, con intervallo di trenta minuti da fruirla in relazione alle esigenze di servizio e con corrispondente prolungamento dell'orario giornaliero d'obbligo.

[Handwritten signatures and initials]

Slp-Cisl Segreteria di Roma

Presso gli Uffici che effettuano "il pomeriggio del pensionato" nei primi cinque giorni del mese, verrà introdotto un corrispondente turno settimanale di lavoro su cinque giorni, di 7.12 ore giornaliere ed intervallo di 30 minuti, per assicurare l'apertura al pubblico sino alle 18.30, da maggio a settembre, e sino alle ore 18.00 nei rimanenti mesi.

B. Uffici con orario su turni

Viené confermato per tutti gli Uffici di ciascuna Filiale della Regione il seguente orario di lavoro standard su sei giorni:

- 8.20/14.30 - 12.50/19.00 dal lunedì al venerdì
- 8.20/13.30 il sabato

Presso gli Uffici "Principali" di Roma (almeno cinque, da individuare tra quelli interessati dai maggiori flussi di clientela di "transito" e di "affari") e, laddove se ne ravvisi l'esigenza organizzativa, presso le Filiali del Lazio (almeno uno per Filiale), verrà sperimentato l'ampliamento dell'orario di servizio alla clientela, con apertura degli Uffici alle ore 8.00 e chiusura alle ore 19.00, da maggio a settembre.

Conseguentemente verrà adottato il seguente orario di lavoro in turni su sei giorni della settimana:

- 7.50/14.00 - 13.20/19.30 dal lunedì al venerdì
- 7.50/13.00 il sabato

Per la copertura dell'estensione dell'orario di servizio alla clientela (dalle ore 8.00 alle ore 8.30 nonché dalle ore 18.30 alle ore 19.00) verrà interessato non oltre il 10% del personale degli Uffici in parola.

Nella individuazione delle risorse di cui sopra, l'Azienda terrà conto di gravi situazioni di carattere personale, adeguatamente documentate, in particolare di quelle rappresentate dal personale femminile con figli di età inferiore a 12 anni.

Presso due Uffici in ciascun "Municipio" di Roma ed almeno tra Uffici in ciascuna Filiale del Lazio, che presentino maggiori flussi di clientela nell'arco dei turni antimeridiani e pomeridiani (articolati su sei giorni della settimana) e cadute della richiesta di servizi nel periodo di sovrapposizione dei predetti turni standard, verrà sperimentata l'introduzione di un ulteriore nastro orario giornaliero di ore 7.12, articolato su cinque giorni dal lunedì al venerdì, con intervallo di 30 minuti e riposo il sabato, per assicurare, anche attraverso il bilanciamento delle risorse su tre turni, l'adeguamento della consistenza del personale di front office alla punta di traffico.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the document, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

Slp-Cisl Segreteria di Roma

*scade
Montecelio*

L'implementazione degli Uffici interessati all'introduzione ed alla sperimentazione dei nuovi orari, l'articolazione degli orari nonché la composizione dei turni, verranno esaminati in un'apposita riunione a livello regionale nella quale l'Azienda fornirà alle OO.SS. ogni elemento utile in ordine, specificatamente, ai flussi di clientela mediamente rilevati nell'arco dell'anno, del mese e della settimana, che sono alla base dei provvedimenti medesimi.

Per la copertura dei nastri orari di lavoro necessari per effettuare "il pomeriggio del pensionato", per il prolungamento dell'apertura degli Uffici "a turno unico" e per l'introduzione del "terzo turno" per rafforzare la presenza di personale negli Uffici "a doppio turno", l'Azienda si attiverà per promuovere anche la ricerca di personale, disponibile a modificare il rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, da impiegare nelle predette articolazioni di orario.

Restano confermati i regimi speciali di orario in atto presso gli Uffici inseriti in particolari contesti commerciali e di servizio.

interventi organizzativi

L'Azienda conferma l'impegno ad adottare interventi straordinari per il sostegno delle attività degli Uffici nella fase del "change over", con particolare riguardo a quelli volti ad agevolare l'operatività degli sportelli (PDL dedicati al pagamento dei bollettini, canalizzazione delle operazioni di cambio "Lira/Euro, ecc.) ed a semplificare le lavorazioni di retro sportello (anticipazione dei tabulati per gli accrediti delle pensioni, installazione del secondo cassetto in EURO, trasferimento delle operazioni di "annullo logico Cernè in lire" al Centro Nazionale Assegni, utilizzo delle "cassette rimanenza di cassa" per accelerare le operazioni di chiusura, ecc.), nonché quant'altro possa risultare utile per migliorare il funzionamento degli Uffici medesimi.

ampliamento della rete territoriale

L'Azienda presenterà nei prossimi mesi alle OO.SS. un piano di ottimizzazione degli Uffici Postali della Regione Lazio per assicurare, anche con l'attivazione di ulteriori 20 Uffici nell'arco del 2002, una maggiore copertura territoriale, sia per la Città di Roma che delle Province del Lazio.

rapporti con la clientela

Verranno adottate opportune forme di sensibilizzazione, anche attraverso la predisposizione di idonea "cartellonistica", per orientare la clientela ad avvalersi dei servizi nell'arco dell'intero orario di apertura al pubblico degli Uffici.

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some appearing to be 'A. S.' and 'A. S.'.

Slp-Cisl Segreteria di Roma

In particolare, ove si riscontrerà, all'approssimarsi dell'orario di chiusura, la presenza all'interno della sala del pubblico di un numero di clienti tale da saturare la residuale capacità operativa dell'Ufficio nell'arco di tempo disponibile sino al predetto orario di chiusura, verrà disposto quanto necessario per limitare l'accesso di ulteriore clientela.

Per effettuare la stima della clientela nei confronti della quale sarà possibile erogare il servizio entro l'orario di chiusura, si farà riferimento:

- al numero dei clienti presenti nella sala
- al numero dei PDL attivi ed a quelli immediatamente attivabili con l'impiego delle risorse adibite ad attività interne e di supporto, preventivamente addestrate
- al numero di operazioni potenzialmente perfezionabili nel lasso di tempo ancora disponibile, considerato un tempo medio ad operazione pari a 2 minuti (3 minuti nel periodo del "change over").

da verificare di tale procedura avvenuta al 30/6/02

sicurezza negli uffici

Verrà assicurato il tempestivo ricorso a servizi esterni di sicurezza in prossimità degli orari di chiusura degli Uffici che presentino particolari situazioni di criticità.

L'efficacia dei predetti interventi verrà valutata al termine del mese di Marzo p.v., anche al fine di adottare eventuali correttivi.

sistema premiante

L'Azienda prende atto - compatibilmente con quanto potrà essere stabilito al primo livello di contrattazione in tema di definizione di criteri, modalità ed indicatori in base ai quali definire, al secondo livello di contrattazione, le erogazioni economiche variabili a titolo di premio di produttività - della richiesta delle OO.SS. del Lazio di considerare utili, impregiudicata qualsivoglia soluzione in materia, gli effetti che l'attuazione dei nuovi orari di lavoro introdotti con il presente accordo potrà determinare nel 2002 in ordine alla competitività della Regione Lazio, quale conseguenza degli incrementi di qualità, di redditività e di produttività.

In tale prospettiva, le Parti si incontreranno entro il mese di novembre p.v. per definire, sulla base della verifica dei risultati conseguiti per effetto dell'attuazione del presente Accordo, criteri, modalità ed indicatori - nell'ambito dei demandi rivenienti dal primo livello di contrattazione - in base ai quali individuare specifiche quote del "premio di risultato" in favore del personale della sportelleria, coerenti con l'impianto complessivo del "progetto" di cui all'Accordo odierno.

[Handwritten signatures and initials]

Slp-Cisl Segreteria di Roma

Da ultimo, l'Azienda e le OO.SS. si danno reciprocamente atto che si attiveranno lealmente, nell'ambito dei rispettivi ruoli, affinché quanto previsto nel presente Accordo trovi puntuale applicazione sul territorio.

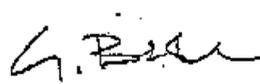
Eventuali anomali comportamenti e situazioni, che dovessero essere rilevati dalle Parti, formeranno oggetto di tempestivo esame tra le Parti medesime per assicurare, attraverso la predetta puntuale applicazione dell'Accordo, la *qualità dei servizi resi alla clientela e la certezza degli orari di lavoro del personale.*

Nota a verbale

L'Azienda registra la richiesta sindacale di avviare uno studio che prenda in considerazione la possibilità di agevolare l'accesso agli Asili Nido dei figli del personale di Posta.

Roma, 6 febbraio 2002

Poste Italiane S.p.A.







La Delegazione Sindacale Regionale

SLP-CISL

SLC-CGIL

UIL-FOST Comunicazione

FAILP-CISAL

SAILP-CONFSAL

UGL Comunicazioni