

*progett***8**VENTI

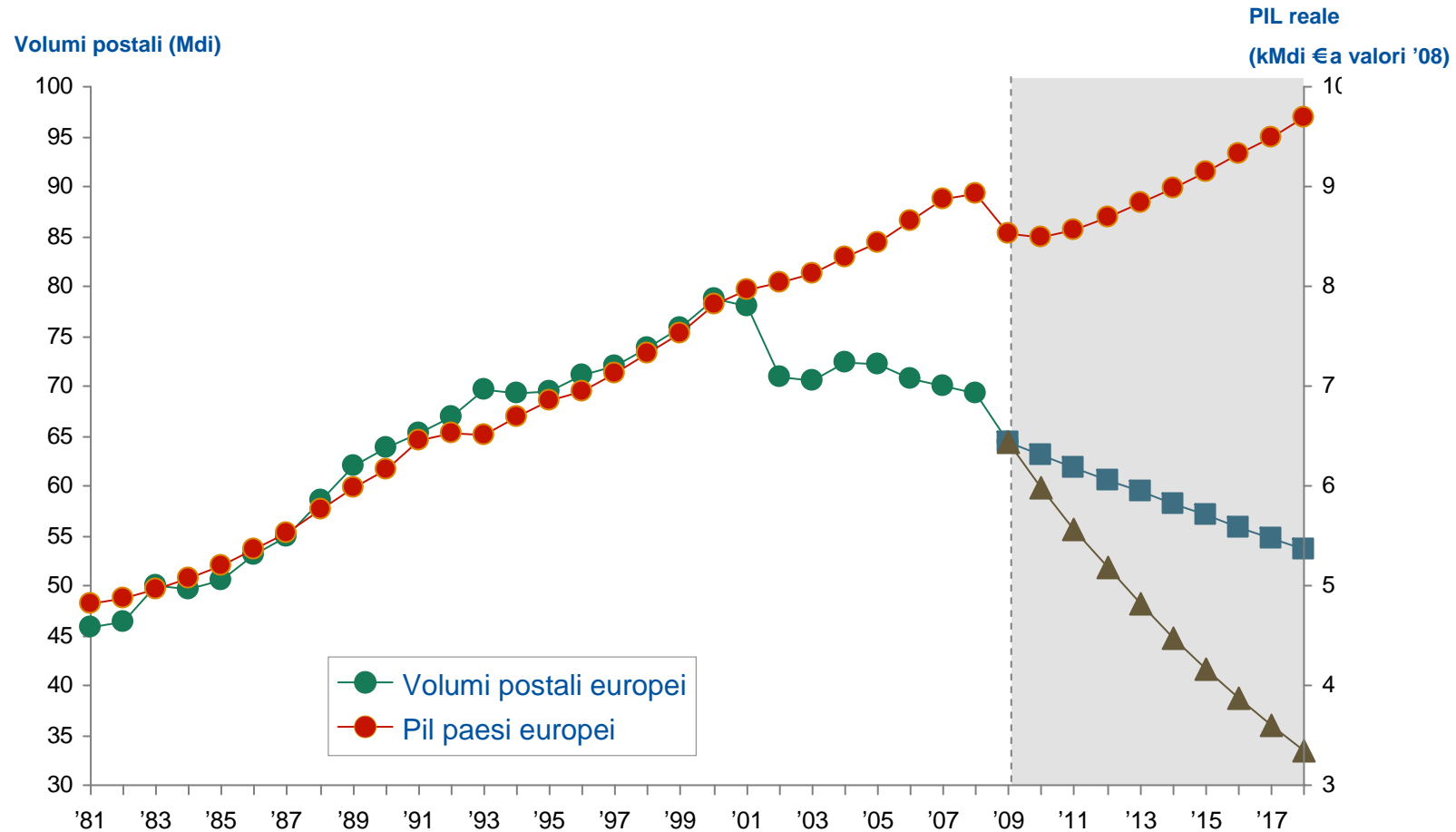
**Incontro con le OO.SS.
Roma, 25 Maggio 2010**

- ➔ Le motivazioni alla base del progetto
- ➔ L'Articolazione Servizi Innovativi
- ➔ Le Lavorazioni Interne
- ➔ Modalità di copertura del Servizio Universale
- ➔ Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- ➔ Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- ➔ Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- ➔ Ulteriori elementi di approfondimento
- ➔ Modalità e Tempi delle Implementazioni

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

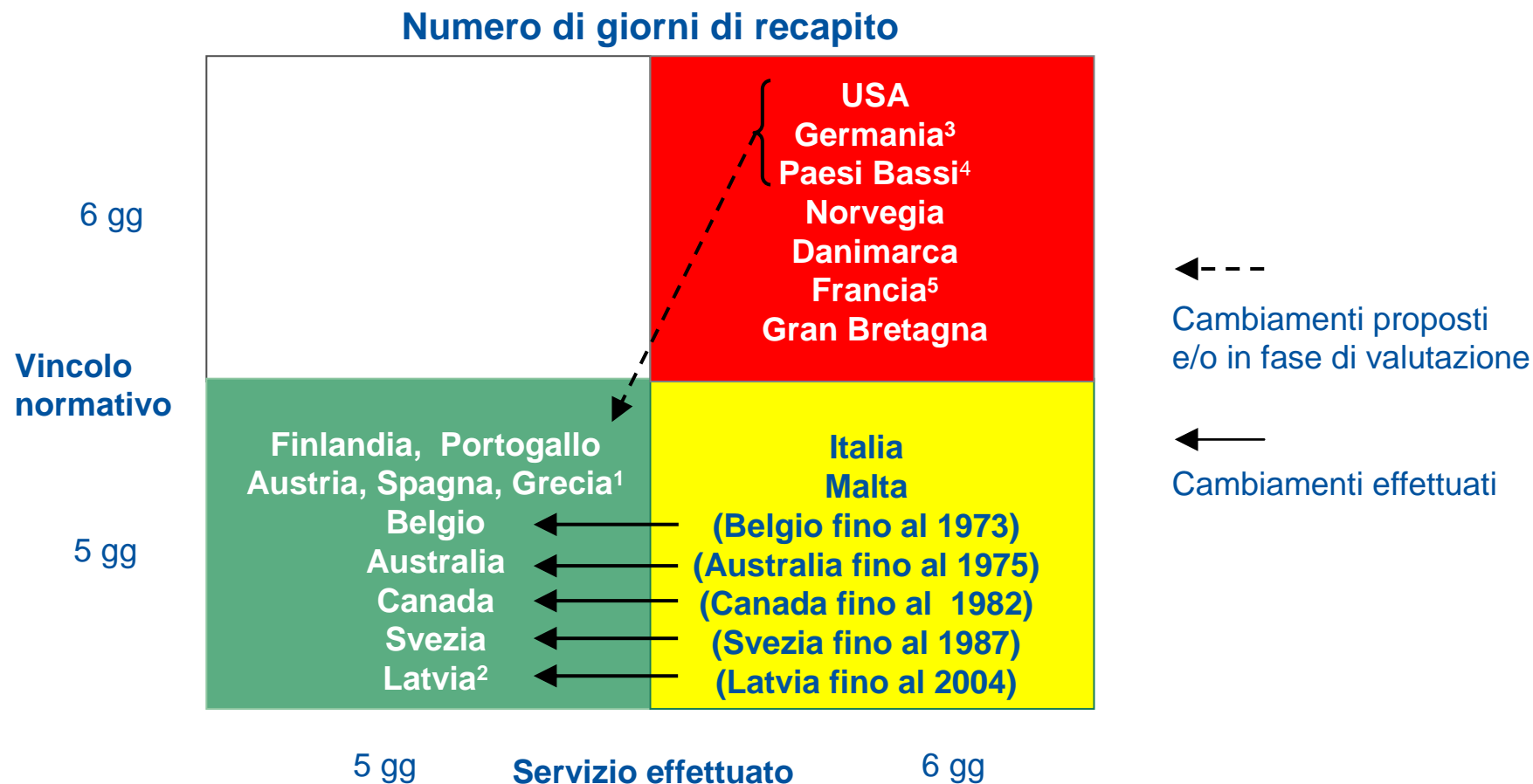
Confronto curve PIL e volumi postali

A partire dal 2001 le due curve si sono divaricate e le previsioni degli operatori europei sull'andamento dei volumi conferma che le due curve si distanzieranno sempre più.



Somma dei dati UPU di Francia, Germania, UK, Italia e Spagna.

Fonte: Universal Postal Union, International Monetary Fund, Eurostat, EIU; Analisi del Team di lavoro.



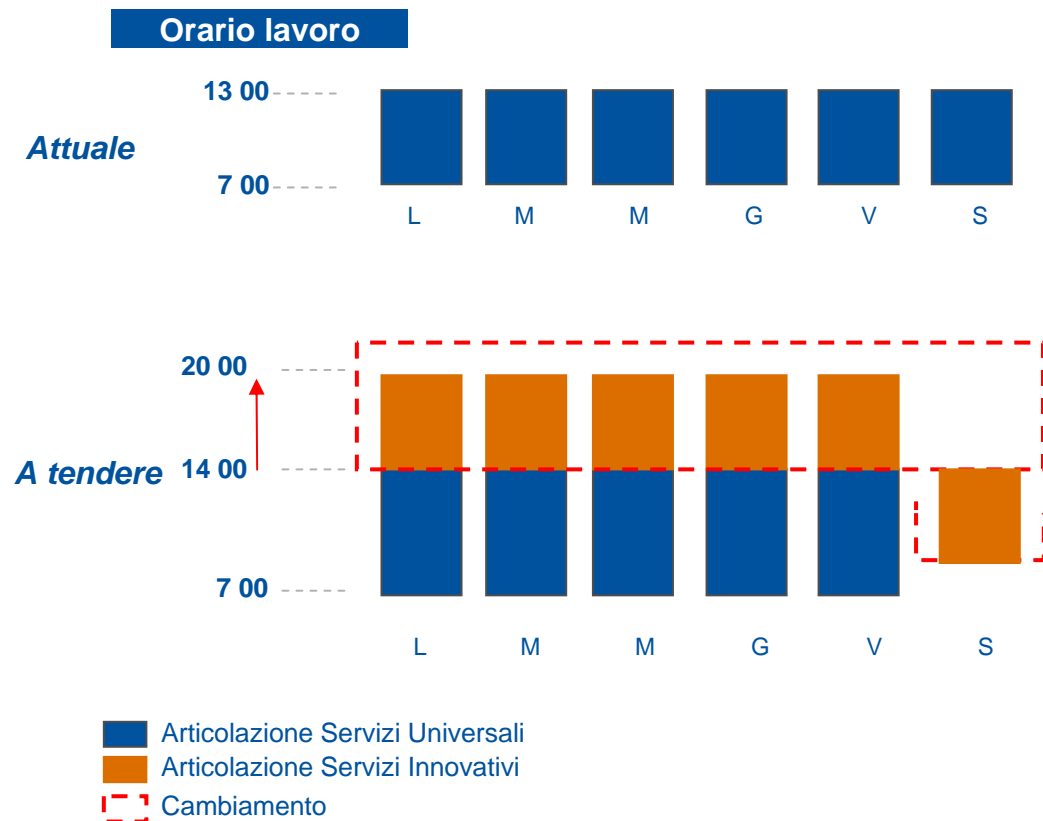
Italia in una situazione favorevole rispetto agli altri operatori che effettuano servizio a 6 giorni

1. Riduzione a 5 gg per le aree urbane, riduzione progressiva da 4.5 a 3.5 gg per le sole aree rurali (~7% pop.). 2. Passaggio a 5 gg per le sole aree rurali. 3. Richiesto il passaggio a 5 gg nel Dicembre 2008, per ora respinto dalle autorità tedesche. 4. In valutazione passaggio a 5 gg giorni e recapito a giorni alternati. 5. Avanzata ipotesi di passare a J+2.
 Fonte: Press search; "The Evolution of the European Postal Market since 1997"

In sintesi il progetto consente di ridurre i costi in considerazione del fatto che:

- ❑ *I volumi stanno drasticamente calando*
- ❑ *La liberalizzazione del 1° gennaio 2011 richiede più flessibilità e più competitività*
- ❑ *L'AGCM ci chiede una struttura dei costi in linea con l'offerta*

Il cambiamento



Il dettaglio degli interventi

→ Articolazione universale

- Da 6 a 5 giorni, no sabato

→ Articolazione mercato

- Da 6 a 5 giorni, no sabato (tranne esigenze specifiche)

→ Costituzione dell'Articolazione Servizi Innovativi

- Su 6 giorni,
Lu-Ve 14,00 – 20,00
sabato 08,00 – 14,00
prodotti urgenti e a valore aggiunto

Nota: orari illustrativi – dipendono dalla tipologia di centro di distribuzione e dalla sua collocazione geografica
Fonte: Poste Italiane

Il Recapito Postale nazionale sarà costituito da 3 Articolazioni:

1. Articolazione Universale

2. Articolazione Mercato

3. Articolazione Servizi Innovativi

Perché il recapito su 5 giorni:

- ❑ La difficoltà a reperire alcune tipologie di clienti presso il loro domicilio nella giornata di sabato fa sì che sia **possibile introdurre la settimana corta per i portalettere**
- ❑ L'applicazione del nuovo modello avverrà **senza modificare i parametri** delle prestazioni che possono rimanere quelli stabiliti con l'Accordo del 29/02/2008 ed oggi attuati su tutto il territorio nazionale
- ❑ Le risorse che il progetto consente di recuperare possono essere in parte reimpiegate per costruire una nuova articolazione nel Recapito, **tutta dedicata allo sviluppo**

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

Per erogare servizi sempre più in linea con le nuove abitudini ed esigenze dei clienti, Poste Italiane ha deciso di mettere in atto un nuovo modello organizzativo, estendendo la fascia oraria di servizio nell'arco della settimana (Lu – Ve) fino alle ore 20.00

Tale evoluzione risponde:

- alle esigenze di molti clienti di poter ricevere raccomandate anche di pomeriggio senza doversi recare in UP per il ritiro.
- alle esigenze delle piccole/medie aziende di ricevere un servizio di pick-up nel pomeriggio
- alla domanda di servizi di corriere espresso in ambito urbano (es. R0)
- alla richiesta di ulteriore miglioramento della qualità del servizio di prodotti "urgenti" come i Telegrammi
- la possibilità di estendere al pomeriggio alcuni servizi personalizzati tipo: Dimmiquando, ...

Inoltre, poiché al sabato elevati volumi postali non vengono consegnati, a causa della chiusura di aziende, uffici, studi professionali, etc, il nuovo modello organizzativo prevede in questa giornata il mantenimento del recapito dei soli prodotti "urgenti":

- Telegrammi, R1, Messo notificatore, Dimmiquando,...

In vista della completa liberalizzazione del mercato, il presidio pomeridiano dal lunedì al venerdì consentirà inoltre di:

- Garantire il recapito di prodotti/servizi a tutti i clienti per l'intero arco orario della giornata lavorativa (dalle 8.00 alle 20.00).
- Eseguire prestazioni a valore aggiunto per consegne di tipo specialistico e svolgere attività di fidelizzazione dei clienti in modo più ampio e completo di quanto ci consenta l'attuale organizzazione.

Per raggiungere questi obiettivi è necessario dotare il Recapito di una nuova struttura: l'Articolazione Servizi Innovativi

Giornata
intera

Amplia a tutta la giornata l'erogazione dei servizi

- dalla classica fascia oraria 8-14 alla nuova fascia estesa 8-20

Nuovi servizi
e prodotti

Permette di erogare/sviluppare servizi sempre più in linea con le nuove esigenze dei clienti

- Ritiri a domicilio quando sono più richiesti dalla clientela (al pomeriggio)
- consegna di posta registrata e ordinaria su richiesta anche nelle ore pomeridiane/serali
- nuovi prodotti in ambito urbano: corriere espresso urbano (es. R0, posta-packaging, etc...)

Qualità
prodotti
"urgenti"

Migliora significativamente la qualità del servizio di prodotti "urgenti"

- R1
- Telegrammi: aumentando la percentuale recapitata in giornata - T0

Più servizi
a domicilio

Risponde alle esigenze dei clienti di non doversi recare presso gli UP per ritirare le raccomandate inesitate

- Estensione del servizio di recapito concordato all'intera giornata

- ❑ Chiamami (ex recapito concordato)
- ❑ Messo Notificatore
- ❑ Pick-Up
- ❑ Sales Link
- ❑ Postazone
- ❑ Poste Packaging
- ❑ Accettazione a domicilio (sviluppo vendita carnet)
- ❑ Recapito Telegramma Business ed R1
- ❑ City Plus
- ❑ Dimmiquando
- ❑ Aspettami
- ❑ Nuovi servizi

Le logiche seguite per definire il presidio dell'Articolazione Servizi Innovativi in fase di avvio hanno tenuto conto dei seguenti parametri:

- ❑ Un parametro fisso per i CPD e CSD di provincia:**
 - 1 addetto ASI per ogni Centro di Distribuzione

- ❑ Un parametro legato alla numerosità delle zone di recapito per i CD dei Capoluoghi di provincia:**
 - 1 addetto ASI ogni 15 zone

→ 932 CD complessivi

→ Nr. CD nei Capoluoghi (196)

→ Nr. CD nelle realtà provinciali (736)

→ Totale

Zone CPD+CSD (9.350) : 15 = 623 addetti

N° CPD + CSD (410+326) = 736 addetti

623+736 = 1.359 addetti

L'orario lavorativo settimanale previsto per gli addetti dell'Articolazione Servizi Innovativi è il seguente

Giorno	Orario
Lunedì	14.00 - 20.00
Martedì	14.00 - 20.00
Mercoledì	14.00 - 20.00
Giovedì	14.00 - 20.00
Venerdì	14.00 - 20.00
Sabato	08.00 - 14.00

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

➔ Applicati Lavorazioni Interne

5.994

➔ Dimensionamento Lavorazioni Interne

5.091

Area Logistica Territoriale

Risorse Lavorazioni Interne

Calabria	→	127
Centro	→	745
Centro 1	→	482
Centro Nord	→	508
Lombardia	→	1.093
Nord Est	→	461
Nord Ovest	→	656
Sardegna	→	87
Sud	→	358
Sud 1	→	265
Sud 2	→	309

Totale

→ **5.091**

TOTALE ALT	RAM	RISORSE
127	ALT CALABRIA RAM 1	127
745	ALT CENTRO RAM 1	330
	ALT CENTRO RAM 2	252
	ALT CENTRO RAM 3	133
	ALT CENTRO RAM 4	30
482	ALT CENTRO 1 RAM 1	218
	ALT CENTRO 1 RAM 2	170
	ALT CENTRO 1 RAM 3	94
508	ALT CENTRO NORD RAM1	117
	ALT CENTRO NORD RAM2	140
	ALT CENTRO NORD RAM3	88
	ALT CENTRO NORD RAM4	163
1093	LOMBARDIA RAM1	359
	LOMBARDIA RAM2	297
	LOMBARDIA RAM3	177
	LOMBARDIA RAM4	120
	LOMBARDIA RAM5	140
481	ALT NORD EST RAM1	107
	ALT NORD EST RAM2	100
	ALT NORD EST RAM3	61
	ALT NORD EST RAM4	82
	ALT NORD EST RAM5	111
656	ALT NORD OVEST RAM 1	202
	ALT NORD OVEST RAM 2	122
	ALT NORD OVEST RAM 3	97
	ALT NORD OVEST RAM 4	118
	ALT NORD OVEST RAM 5	117
87	ALT SARDEGNA RAM1	87
358	ALT SUD RAM 1	182
	ALT SUD RAM 2	176
265	ALT SUD 1 RAM 1	114
	ALT SUD 1 RAM 2	151
309	ALT SUD 2 RAM 1	179
	ALT SUD 2 RAM 2	130
5091		

DISTRIBUZIONE RISORSE LAVORAZIONI INTERNE

AREA LOGISTICA TERRITORIALE	RISORSE LAVORAZIONI INTERNE
CALABRIA	127
CENTRO	745
CENTRO 1	482
CENTRO NORD	508
LOMBARDIA	1.093
NORD EST	461
NORD OVEST	656
SARDEGNA	87
SUD	358
SUD 1	265
SUD 2	309
TOTALE	5.091

La consistenza a tendere delle LLII è strettamente correlata ai volumi e alle attività.

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

- ❑ Rimodulazione del meccanismo di sostituzione sulla base delle diverse causali di assenza
- ❑ Superamento del limite della flessibilità operativa e diversa esigibilità della stessa
- ❑ Riallocazione della scorta su CPD nell'ottica di una miglior copertura del bacino di recapito

Situazione ad oggi (Accordo del 15 Settembre 2006)

<i>Tipologia Assenza</i>	<i>Durata</i>	<i>Tipologia di copertura</i>
Ferie estive	almeno 2 settimane consecutive nel periodo 15 giugno-15 settembre	personale di scorta (strutturale/flessibile)
Lunghe assenze certificate sin dall'inizio	a partire da 20 gg	
Altre assenze		1) personale di scorta attribuito alla squadra 2) personale di scorta attribuito al CPD-CSD nel numero di due per squadra (24/30 zone) 3) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica interna all'Area Territoriale 4) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona baricentrica esterna all'Area Territoriale*
Primi giorni lunghe assenze	3 gg	

Nuova ipotesi

Ferie estive	almeno 2 settimane consecutive nel periodo 15 giugno-15 settembre	Personale di scorta (strutturale/flessibile)
Lunghe assenze certificate sin dall'inizio	a partire da 30 gg	
Altre assenze		1) personale di scorta nel CPD 2) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona frazionabile interna all'Area Territoriale 3) flessibilità operativa con spostamento del PTL della zona frazionabile esterna all'Area Territoriale*
Primi giorni lunghe assenze	5 gg	

- Sulle modalità e le casistiche di attuazione di tale meccanismo è stato fatto specifico rinvio agli accordi di livello territoriale

SP- 25.05.2010

Meccanismo in vigore (Accordo del 15 Settembre 2006)

Per ogni squadra sono previste due unità di scorta. Le ulteriori unità di scorta, ove presenti, sono assegnate all'Ufficio sede del Centro di Distribuzione e utilizzate all'interno del relativo territorio di competenza

Ipotesi di modifica

- ✓ *Attribuzione delle risorse di scorta al CPD per l'ottimale copertura dell'intero bacino territoriale afferente allo stesso Centro*
- ✓ *Il Responsabile del CPD provvederà alla gestione della scorta sulla base delle esigenze quotidiane, in stretto raccordo con i Capisquadra/Supervisor recapito/Supervisor CSD.*

Flessibilità oggi (Accordo del 15 settembre 2006)

- 1) Limite individuale annuale di 120 ore
- 2) Limite individuale mensile di 12 ore

Ipotesi di modifica della Flessibilità Operativa

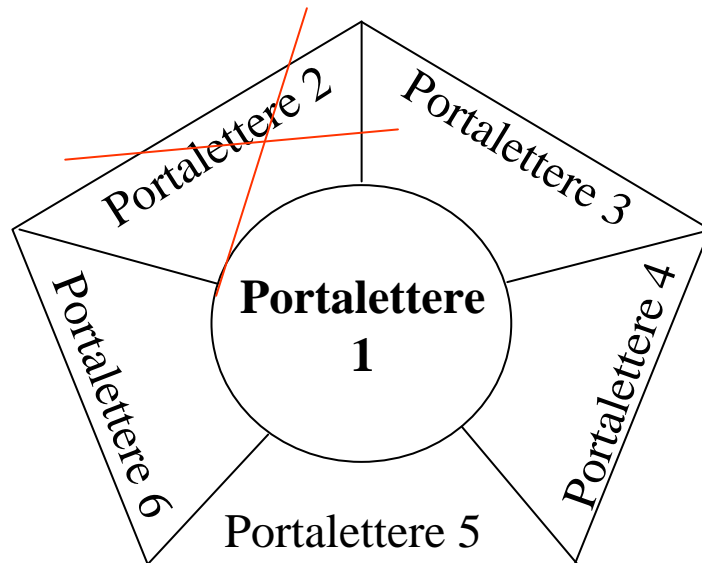
- 1) *Innalzamento dei limiti di esigibilità previsti dall'accordo:*
 - a. Limite individuale annuale di 180 ore
 - b. Limite individuale mensile di 18 ore

Oggi (Accordo del 15 Settembre 2006)

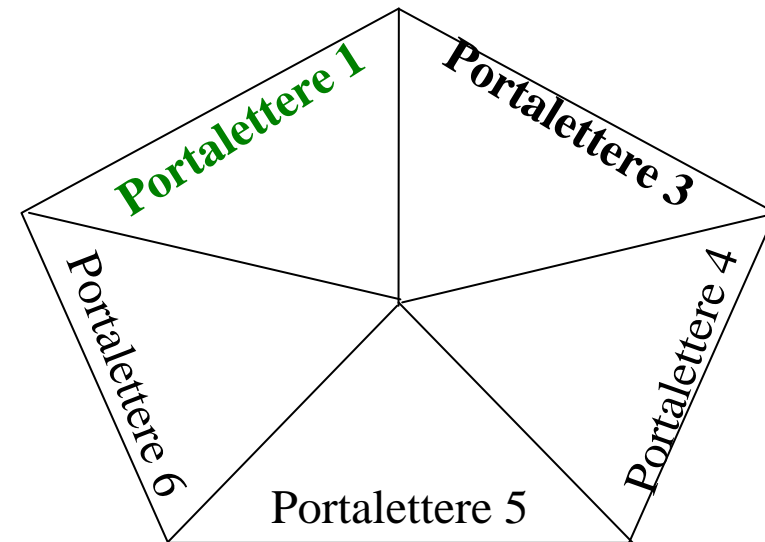
Copertura della zona rimasta scoperta attraverso il PTL della zona baricentrica, mentre tutti i portalelettere in quell'area territoriale provvedono a garantire, unitamente all'attività della zona ordinariamente a loro assegnata, la prestazione relativa alla frazione di competenza della zona baricentrica.

ESEMPIO 1: N-1

Il portalelettere della zona 2 è assente



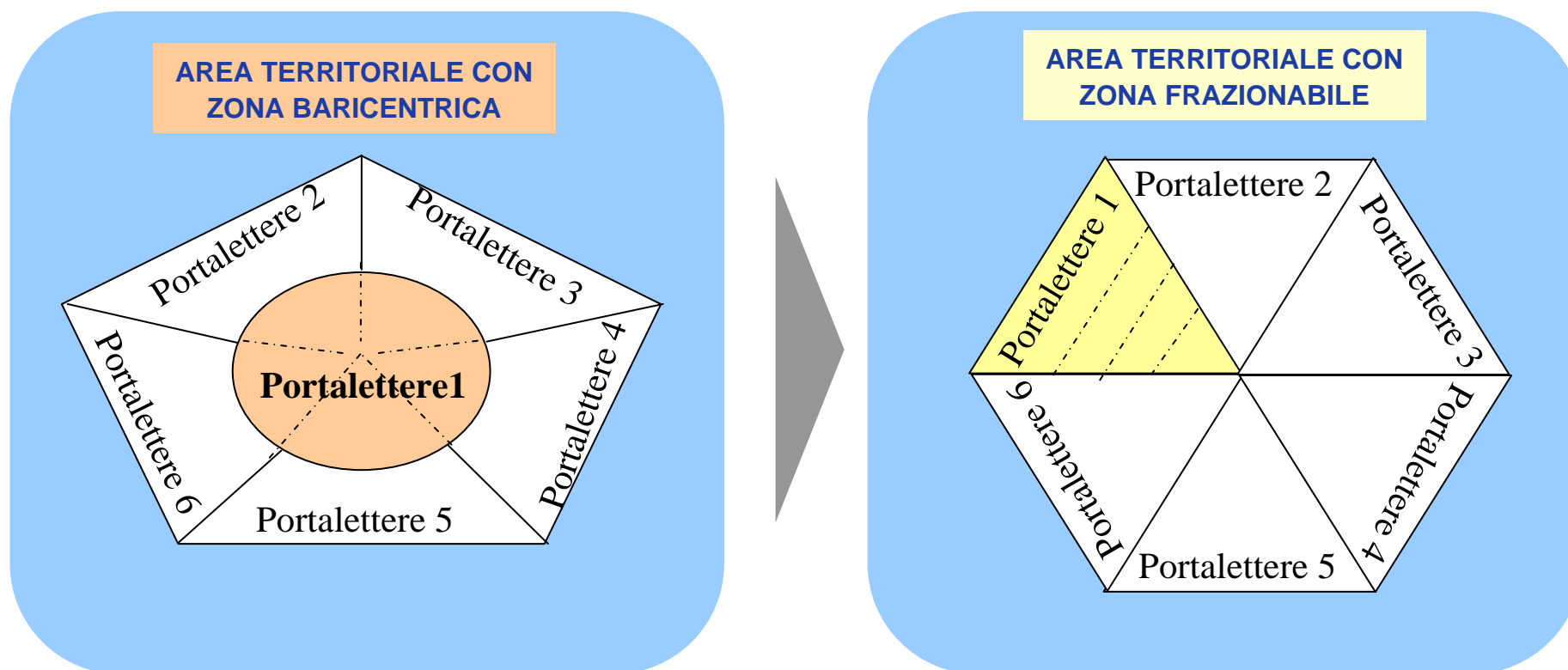
Flessibilità operativa con ptl zona baricentrica dell'area territoriale



Ipotesi di modifica

Superamento della “zona baricentrica” ed introduzione della “zona frazionabile”

ESEMPIO:



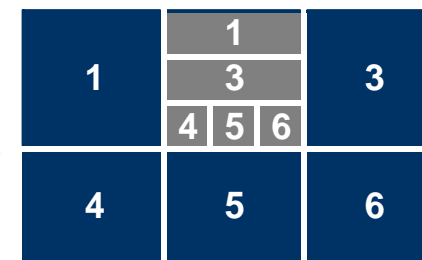
- ❑ Per ciascuna Area Territoriale è predisposta un'organizzazione alternativa in n-1 zone di recapito.
- ❑ L'organizzazione alternativa è definita tra un minimo di impatto sull'assetto organizzativo standard, determinato da una zona (*zona frazionabile*) frazionata tra le altre che mantengono la propria struttura organizzativa, ad un impatto massimo rappresentato dal ridisegno dell'intera Area Territoriale in n-1 zone di recapito.

SCHEMA 2
SCHEMA 1

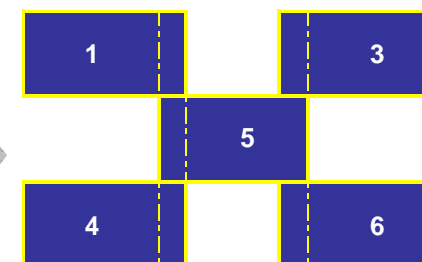
Alla definizione dell'Area Territoriale sono attribuite le zone che gli addetti potranno scegliere



Con lo stesso metodo, appena definito lo schema di *recovery* in caso di n-1, il titolare della zona frazionabile copre la zona del portalettere che manca



Nel caso di n-1, l'Area Territoriale da coprire assume una configurazione diversa ridistribuendo il carico su 5 zone



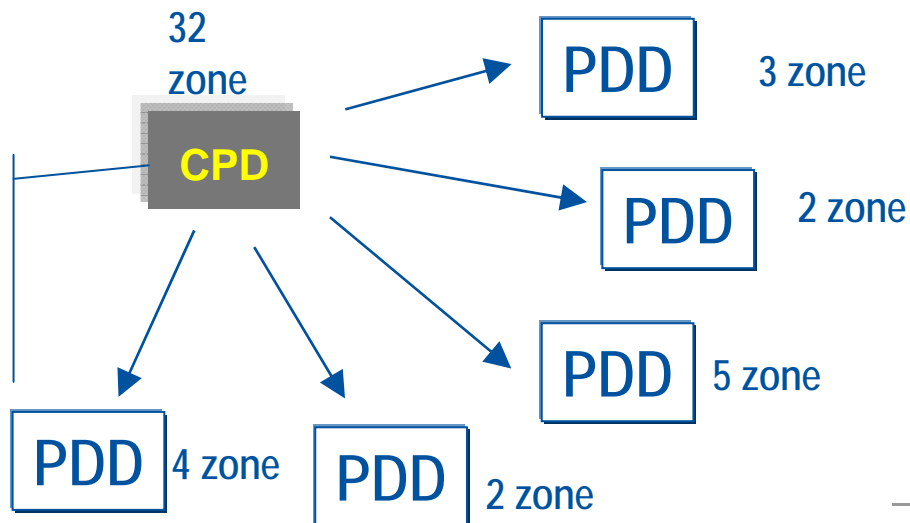
- ➔ Le motivazioni alla base del progetto
- ➔ L'Articolazione Servizi Innovativi
- ➔ Le Lavorazioni Interne
- ➔ Modalità di copertura del Servizio Universale
- ➔ Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- ➔ Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- ➔ Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito Ulteriori elementi di approfondimento
- ➔ Modalità e Tempi delle Implementazioni

Una diversa allocazione territoriale dei Capisquadra Portalettere consentirebbe di garantire un migliore presidio organizzativo in quelle piccole realtà (dove, tipicamente, è presente un PDD) che spesso, risultando “periferiche” e variamente distribuite rispetto ai Centri di Distribuzione, sono critiche da gestire e pertanto meritevoli di particolare attenzione.

Per questo motivo, si prevede di attribuire al CPD o al CSD 1 Caposquadra dedicato ogni 5 PDD gestiti (indipendentemente dal numero delle loro zone), conservando, invece, per gli uffici sede di CPD/CSD il parametro attualmente in uso, che prevede 1 Caposquadra Portalettere ogni 24 zone di recapito

ESEMPLIFICATIVO

- totale: 48 zone
- 2 Capi Squadra entrambi allocati presso CPD

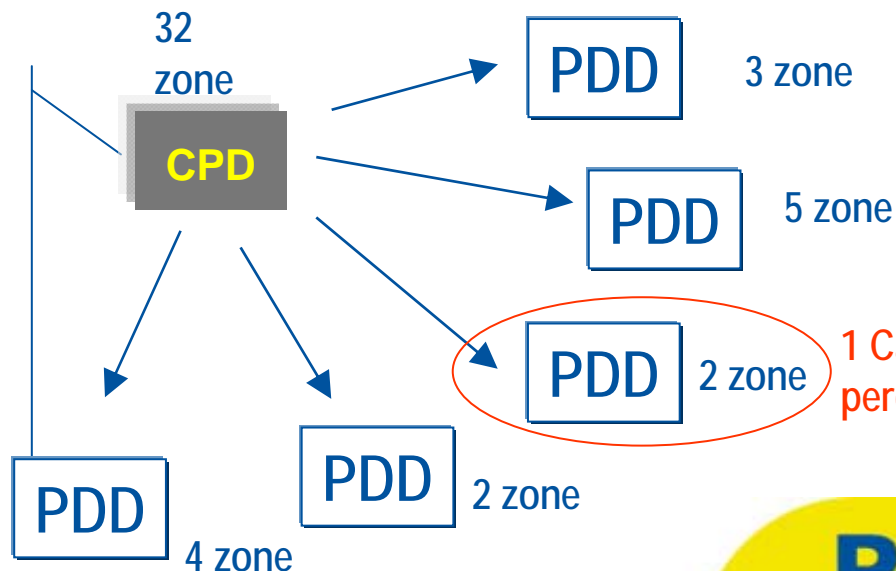


OGGI

In casi come questo in genere non c'è un Caposquadra dedicato

- totale: 48 zone
- 1 Capo Squadra allocato presso CPD
- 1 Capo Squadra allocato presso il PDD più grande o presso quello baricentrico

NEW



DOMANI

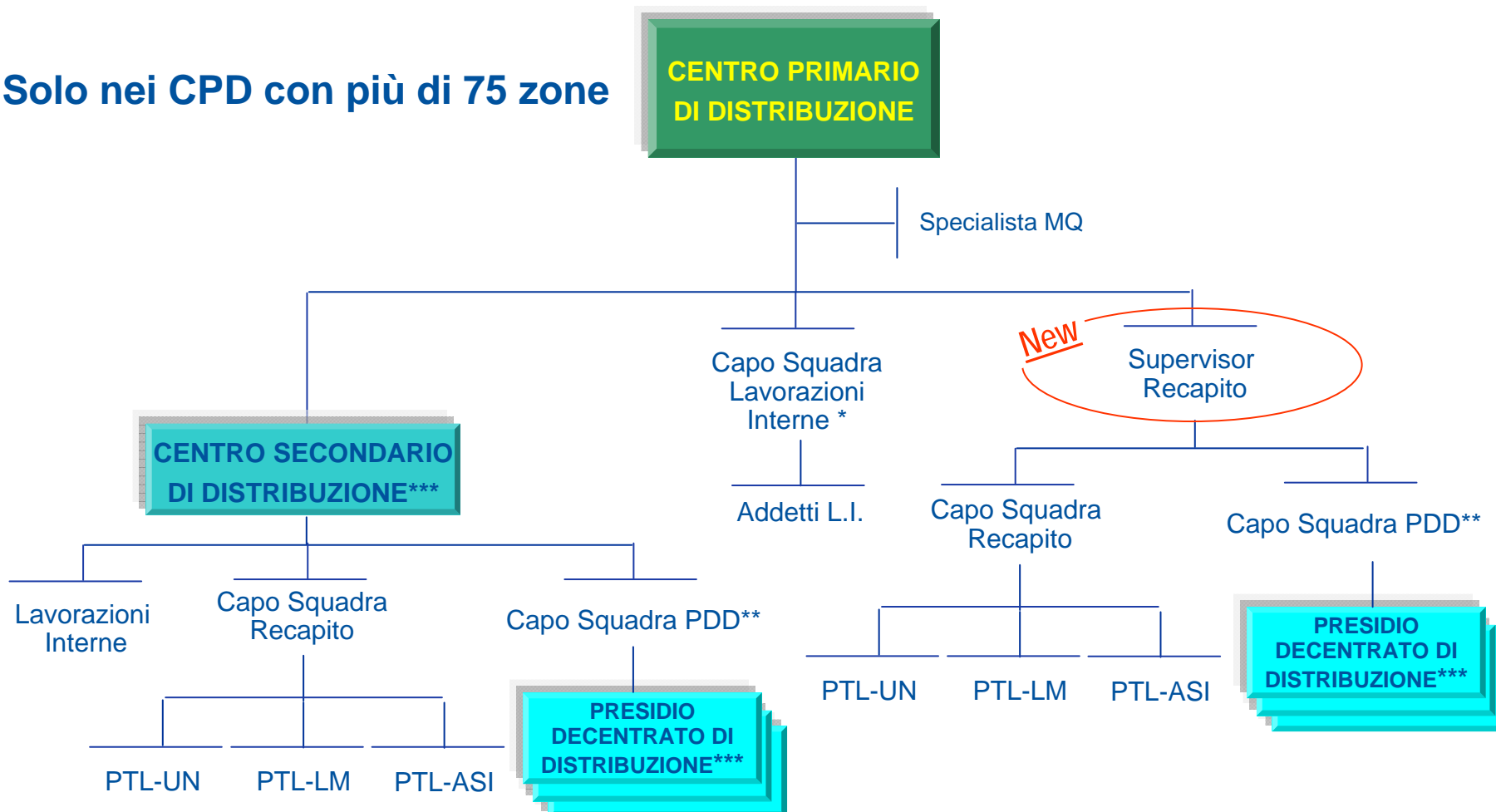
1 Caposquadra PDD perché baricentrico

- ❑ Per definire il numero dei Capisquadra Portalettere nei CPD e nei CSD si continuerebbe ad utilizzare il rapporto **1 Caposquadra Portalettere ogni 24 zone**. Esso verrà applicato solo sulle zone che sono situate nei 599 CPD e nei 333 CSD. Per i CPD/CSD da cui dipendono 1, 2, 3 o 4 PDD, si aggiungono nel computo anche le zone di questi ultimi.
- ❑ Per definire il numero dei Capisquadra PDD si utilizza il rapporto **1 Caposquadra ogni 5 PDD**: per i CPD/CSD da cui dipendono da 5 PDD in su, si calcola 1 Caposquadra ogni 5 PDD, da posizionare sul PDD baricentrico o su quello con più zone.

Nei CPD con più di 75 zone, tenuto conto della complessità operativa e territoriale, occorre potenziare il presidio delle attività esterne con l'introduzione della figura del **Supervisor Recapito**

Il Supervisor Recapito si colloca alle dirette dipendenze del Responsabile del Centro quale punto di raccordo per il coordinamento dei Capisquadra PTL e dei **Capisquadra PDD**, per la verifica della funzionalità delle linee mercato, per il controllo delle Agenzie di Recapito (se presenti) e per pianificare le attività dei messi notificatori (se implementate).

Solo nei CPD con più di 75 zone



* 1 unità per CPD nel turno pomeridiano

** Allocated in the main PDD for the coordination of 5/6 PDD

*** se presente

SP- 25.05.2010

Per una più efficace gestione del servizio e delle risorse, si prevede di trasferire la dipendenza gerarchica dei PDD con una e due zone di recapito all'UP coesistente. La dipendenza funzionale sarà comunque in capo alla Divisione Servizi Postali.

Ad oggi si tratta di:

□ **276 PDD con 1 zona**

□ **359 PDD con 2 zone**

- ➔ Le motivazioni alla base del progetto
- ➔ L'Articolazione Servizi Innovativi
- ➔ Le Lavorazioni Interne
- ➔ Modalità di copertura del Servizio Universale
- ➔ Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor
- Recapito
- ➔ Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- ➔ Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- ➔ Ulteriori elementi di approfondimento
- ➔ Modalità e Tempi delle Implementazioni

Linee guida per l'alimentazione dei CD

Ambito	Ora limite anticipo alimentazione (fascia A)	Ora limite alimentazione (fascia B)	Ora limite alimentazione unica	Ora obiettivo uscita portalettere
CD sede di CMP	05,00	07,00	N.P.	08,30
CD fino a 45' di distanza dal CMP	06,00	07,30	07,00	08,30
CD oltre 45' di distanza dal CMP	06,30	08,00	07,30	09,00
PDD	Event.	Event.	08,30	09,30

Gli orari sopra descritti potranno subire una variazione massima di \pm 30 minuti in funzione di specifiche esigenze logistico territoriali. Ulteriori particolari specificità (piccole isole, località montane a livelli altimetrici elevati, ecc) saranno verificate a livello territoriale

Prestazioni lavorative nel settore recapito

<u>Figura professionale</u>	<u>Prestazione settimanale</u>
<i>Portalettere</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Articolazione Universale: su 5 giorni▪ Articolazione Mercato: su 5 giorni lavorativi
<i>Addetto A.S.I.</i>	Articolazione Servizi Innovativi: su 6 giorni lavorativi
<i>Lavorazioni interne</i>	Su 6 giorni lavorativi
<i>Responsabili e Supervisor</i>	Su 6 giorni lavorativi
<i>Specialisti MQ</i>	Su 6 giorni lavorativi
<i>Caposquadra</i>	Su 5 giorni lavorativi

Orari di lavoro dei portalettere dell'articolazione universale e delle LL.MM comprensivi di 30 minuti di pausa

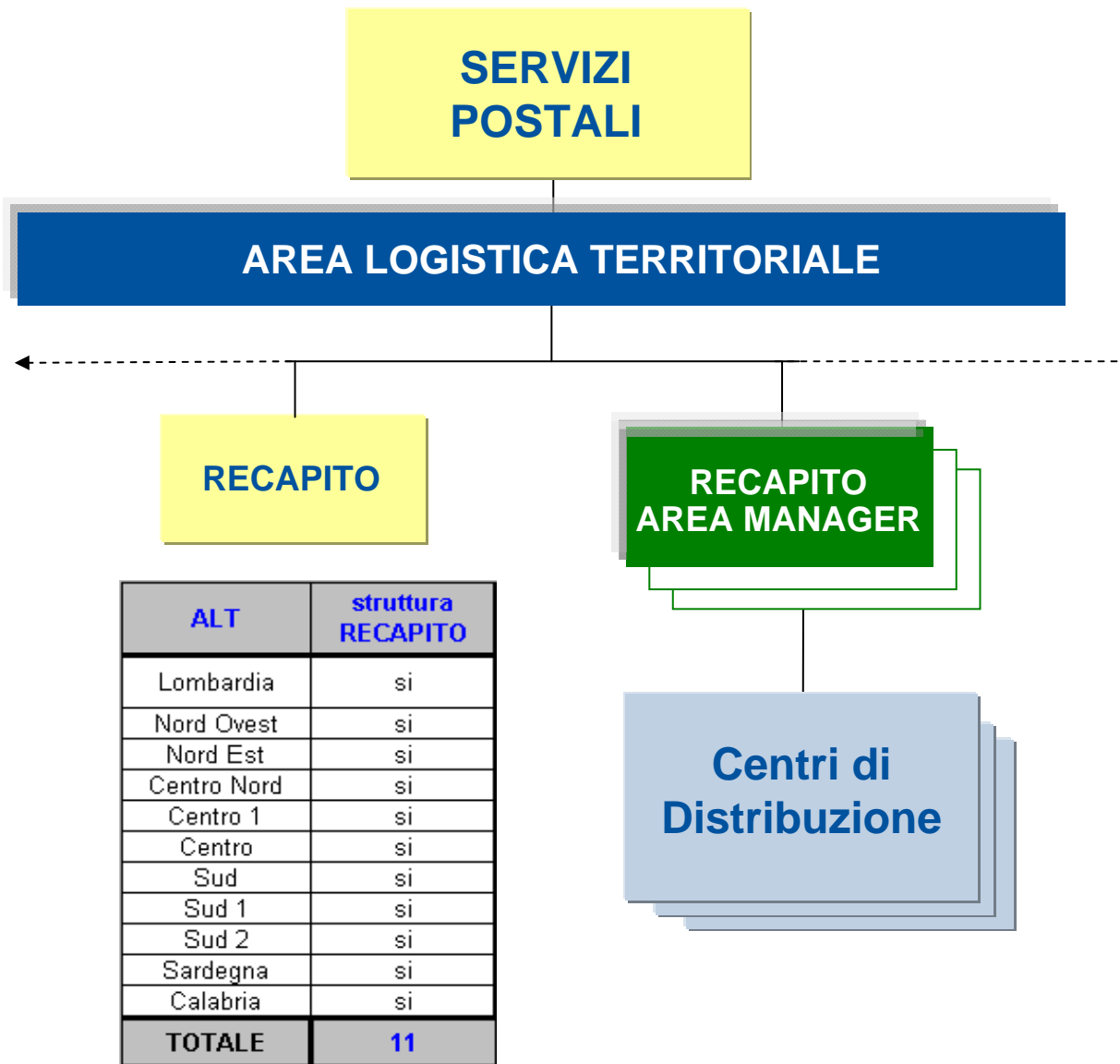
Nei CD capoluoghi di provincia	▪ 07.00 – 14,42
Nei CD provinciali < 45' dal CMP	▪ 07,30 – 15,12
Nei CD provinciali > 45' dal CMP	▪ 08,00 – 15,42
Nei PDD	▪ 08,30 – 16,12

Nei CPD e nei CSD i suddetti orari potranno subire variazioni di ± 30 minuti in funzione di specificità logistiche e/o orografiche.

Nei PDD, ferma restando la flessibilità dei ± 30 minuti già descritta per i CD, a livello territoriale dovranno essere concordati orari specifici per quelle strutture che operano in territori particolari: piccole isole, località montane con valori altimetrici elevati, difficoltà logistiche specifiche, ...

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

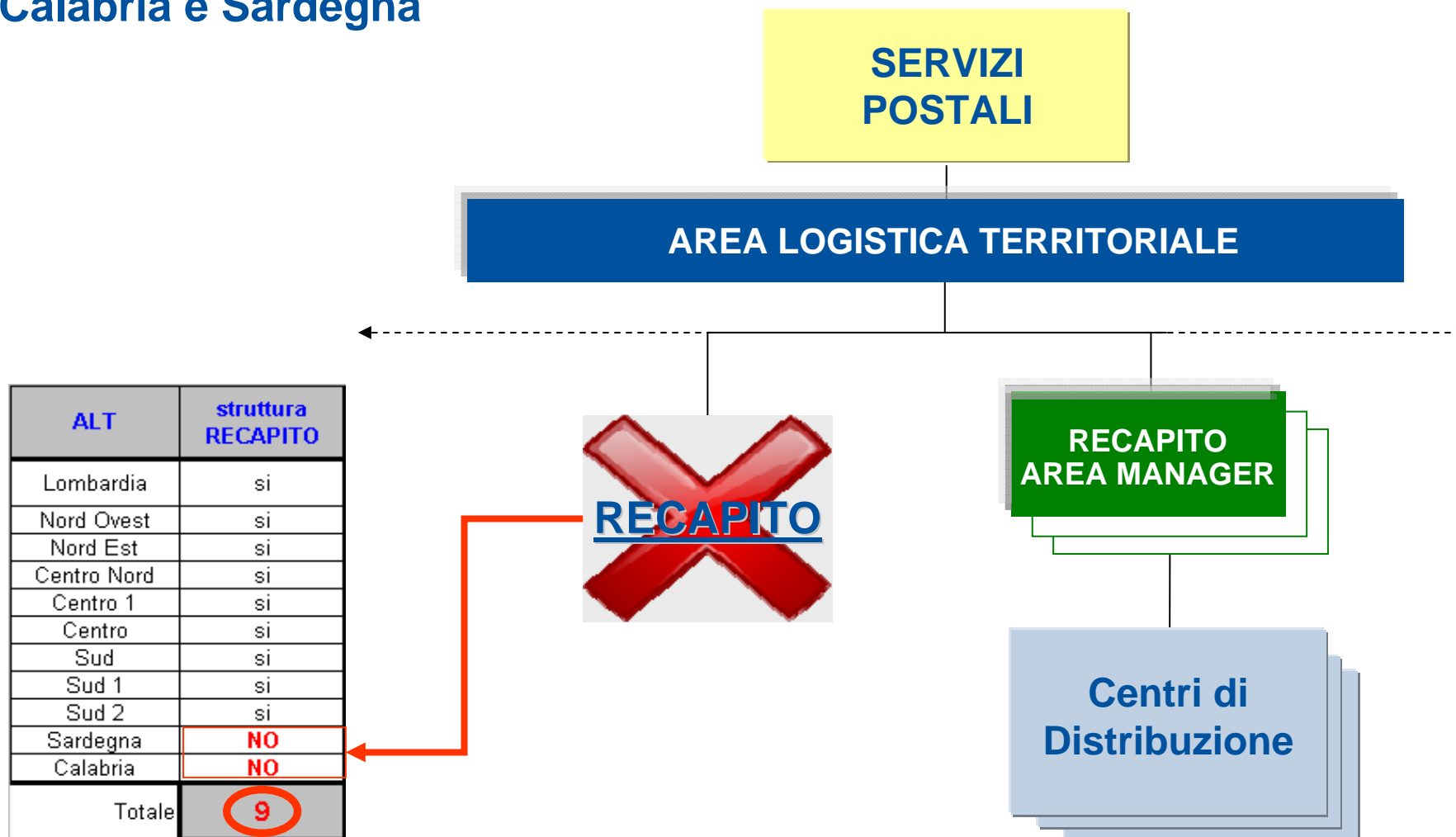
Recapito territoriale: attuale struttura di governo



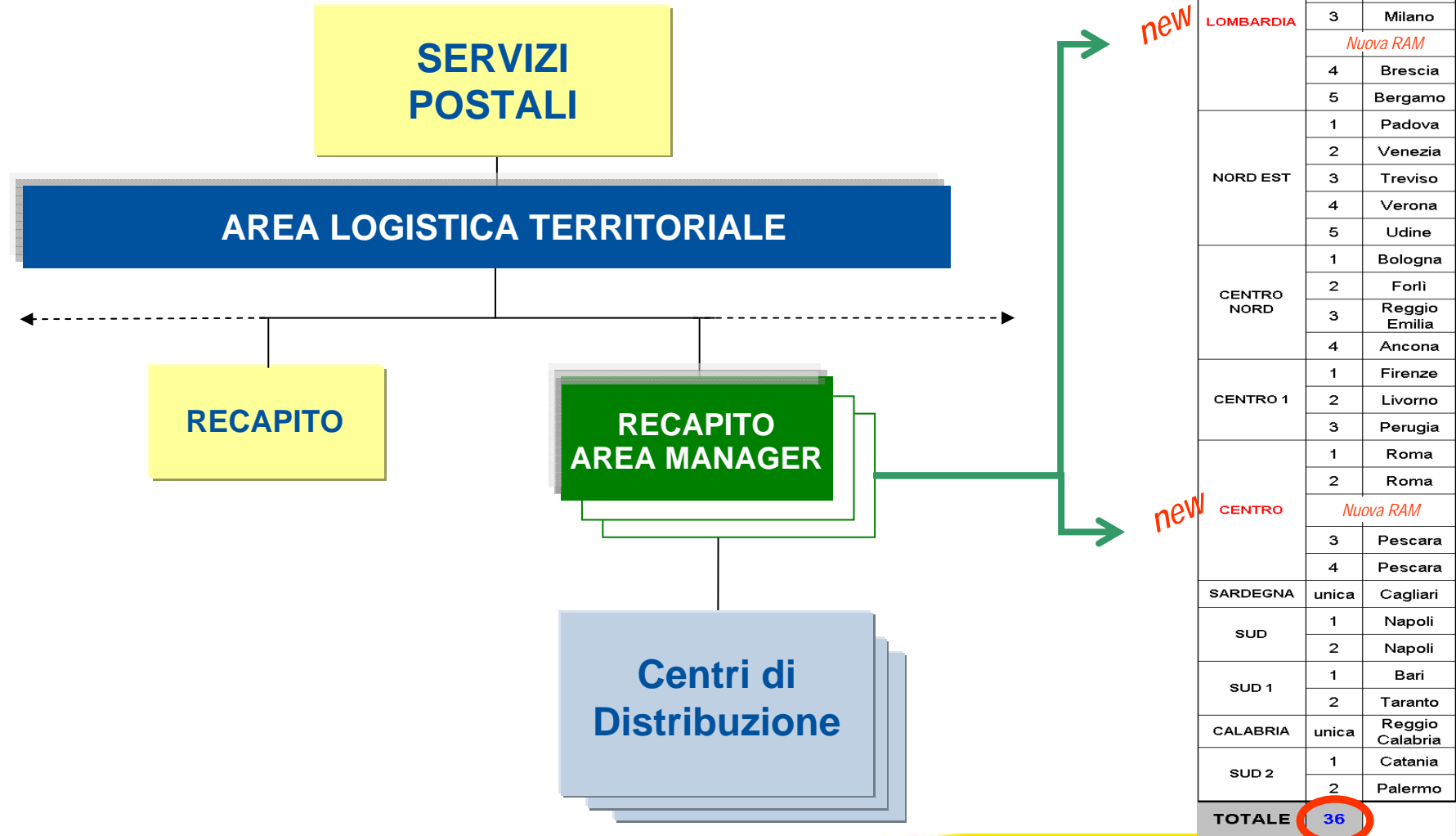
ALT	struttura RECAPITO
Lombardia	si
Nord Ovest	si
Nord Est	si
Centro Nord	si
Centro 1	si
Centro	si
Sud	si
Sud 1	si
Sud 2	si
Sardegna	si
Calabria	si
TOTALE	11

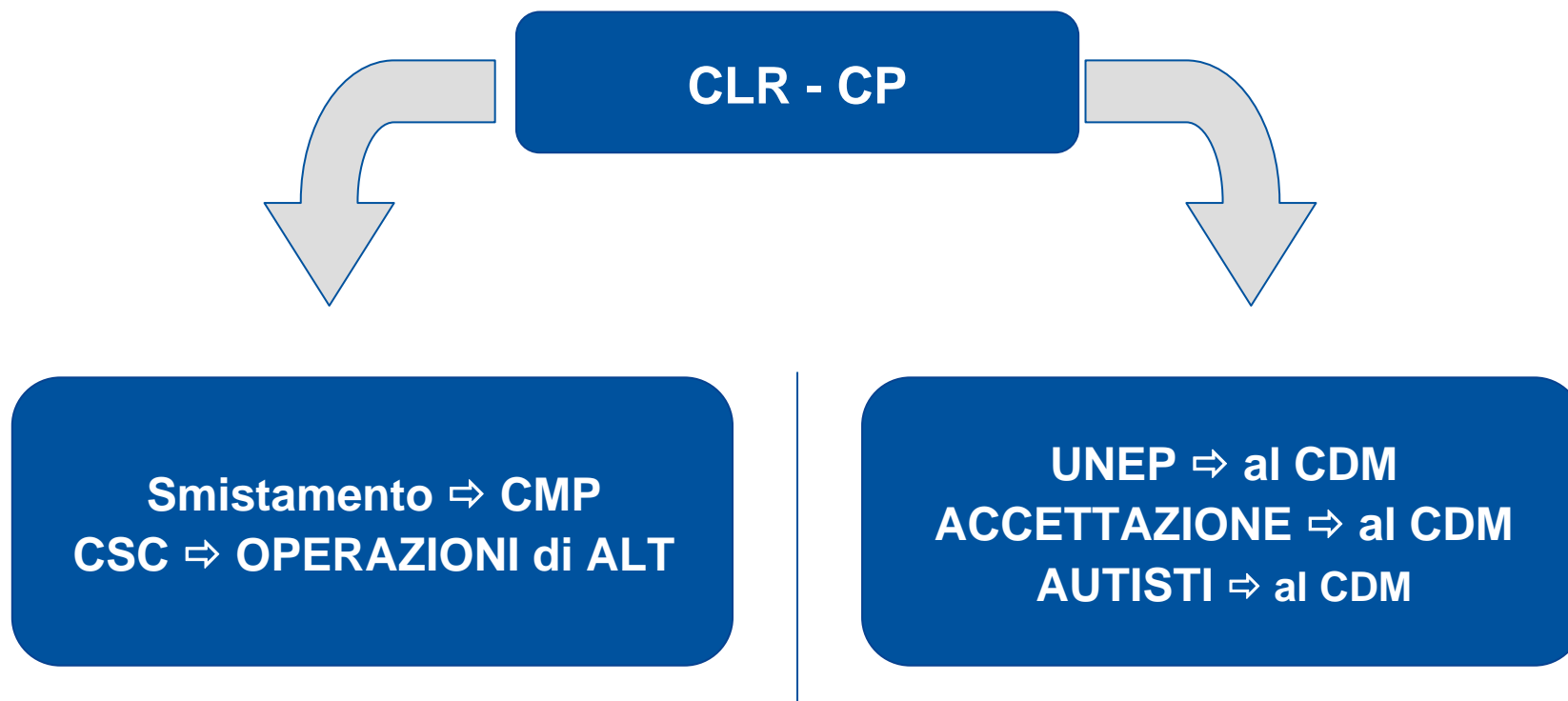
ALT	RAM	SEDE
NORD OVEST	1	Torino
	2	Asti
	3	Novara
	4	Genova
	5	Savona
LOMBARDIA	1	Milano
	2	Milano
	3	Milano
	4	Brescia
	5	Bergamo
NORD EST	1	Padova
	2	Venezia
	3	Treviso
	4	Verona
	5	Udine
CENTRO NORD	1	Bologna
	2	Forli
	3	Reggio Emilia
	4	Ancona
CENTRO 1	1	Firenze
	2	Livorno
	3	Perugia
CENTRO	1	Roma
	2	Roma
	3	Pescara
	4	Pescara
SARDEGNA	unica	Cagliari
SUD	1	Napoli
	2	Napoli
SUD 1	1	Bari
	2	Taranto
CALABRIA	unica	Reggio Calabria
SUD 2	1	Catania
	2	Palermo
TOTALE	34	

SEMPLIFICAZIONE DELL'ASSETTO ALT (ove esiste la RAM Unica): Calabria e Sardegna



POTENZIAMENTO DEL PRESIDIO SU ROMA E MILANO





- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

Nei PDD dove c'è coabitazione con la sportelleria e in cui gli orari di inizio attività non coincidono con quelli dell'Ufficio Postale, si prevedono due possibili modalità operative:

1. Feritoia di sicurezza

- Ogni UP avrà una “feritoia di sicurezza” oppure una cassetta tipo modulare che, rispondendo alle normative vigenti in materia di tutela, abbia le caratteristiche necessarie per la custodia della corrispondenza registrata e ordinaria.

2. Chiavi del PDD/UP

- Si incaricherà uno dei PTL della custodia delle chiavi del PDD, in modo da presidiare l'attività di apertura/chiusura dei locali in caso di orari non compatibili con l'UP.

Nei PDD con più di 2 PTL, dove non è presente un Caposquadra, sarà nominato un “referente di area” che avrà i seguenti compiti:

- La tenuta delle chiavi e l’apertura/chiusura del PDD**
- La preparazione del corriere**

Lo svolgimento di tali compiti sarà valorizzato nella prestazione del Portalettere, che, in conseguenza di ciò, non potrà superare i 370 punti.

Per agevolare una migliore perequazione dei carichi di lavoro, in funzione delle specificità di recapito, si prevedono due fasce:

□ **CD dei capoluoghi di provincia: 420' – 440'**

□ **CD provinciali: 410' – 450'**

Si prevedono sul recapito ulteriori:

❑ **1.000 autoveicoli**

❑ **200 Liberty 50 cc a sella ribassata**

❑ **1.500 Quadricicli elettrici**

❑ **1.300 Biciclette**

- Le motivazioni alla base del progetto
- L'Articolazione Servizi Innovativi
- Le Lavorazioni Interne
- Modalità di copertura del Servizio Universale
- Nuove figure professionali: il Caposquadra PDD ed il Supervisor Recapito
- Alimentazione dei CD e orari di lavoro
- Ipotesi di evoluzione delle Strutture Territoriali del Recapito
- Ulteriori elementi di approfondimento
- Modalità e Tempi delle Implementazioni

Si prevede una sperimentazione di 3 settimane sulle seguenti tipologie di CD:

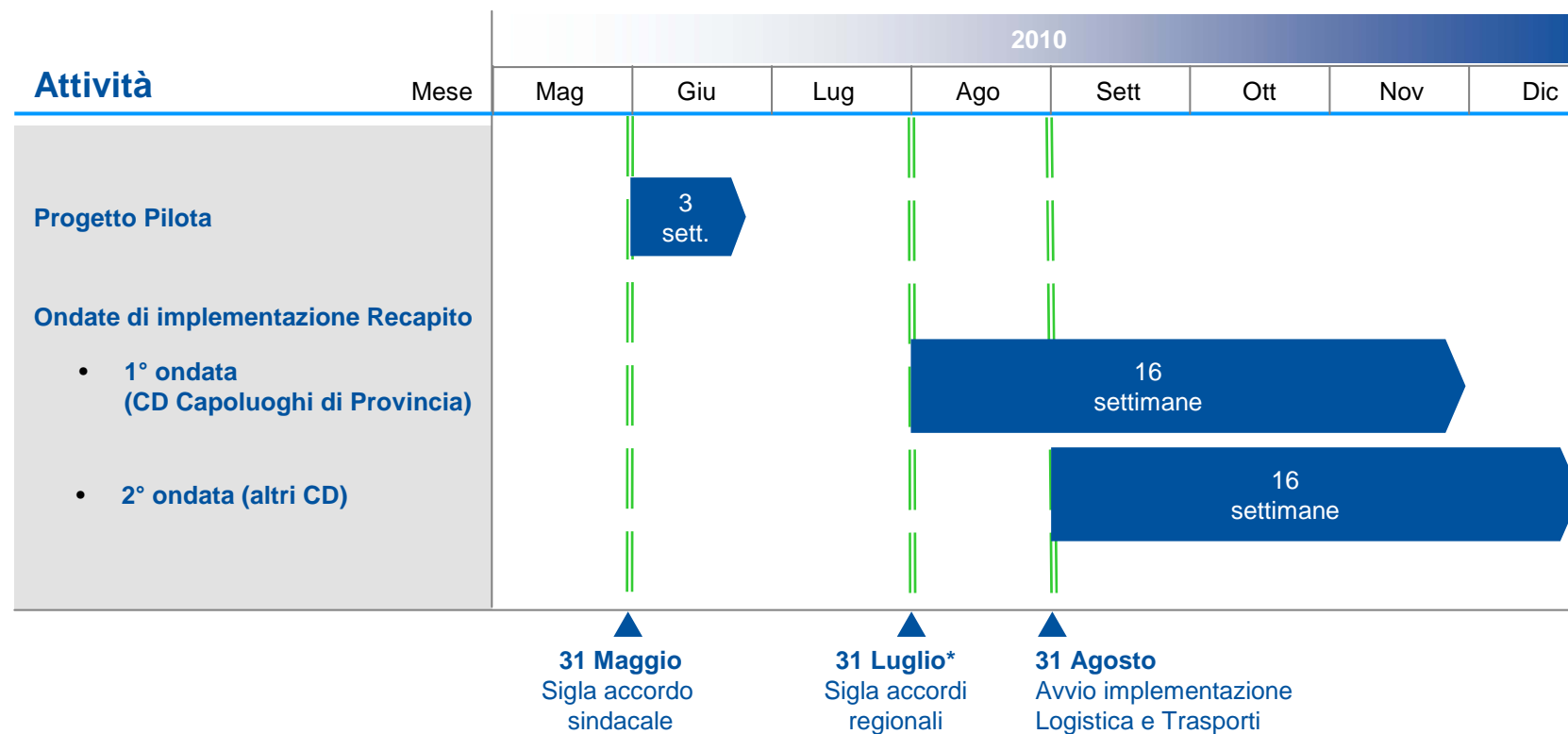
- Una intera provincia*
- 1 CD Metropolitano*
- 1 CD < 45' dal CMP*
- 1 CD > 45' dal CMP (con PDD)*

La sperimentazione verificherà i seguenti elementi:

- ❑ *L'efficacia dell'alimentazione*
- ❑ *La funzionalità di tutti gli orari*
- ❑ *L'implementazione dell'ASI*

Ipotesi di base:

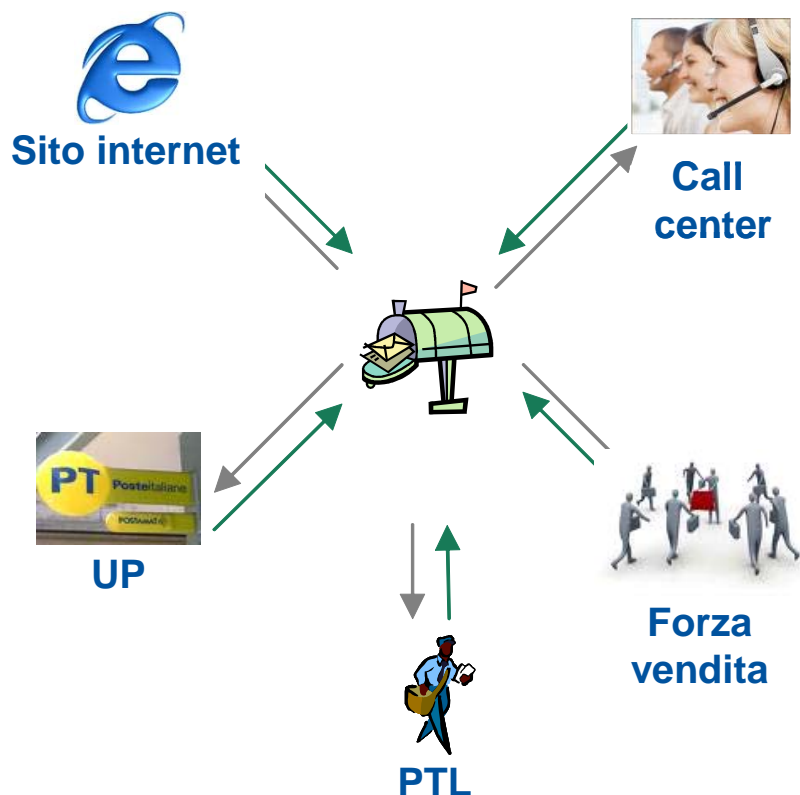
- sigla accordo sindacale nazionale il **31 maggio 2010 (ipotesi di massima)**
- sigla accordi sindacali territoriali entro il **31 luglio 2010**



* Chiusura entro il 7 agosto, a livello nazionale, degli accordi eventualmente non conclusi a livello territoriale entro il 31 luglio 2010

Tutti i punti di contatto di Poste Italiane con i clienti parteciperanno alla comunicazione verso i clienti, con ruoli differenziati

I punti di contatto con Poste Italiane



Il ruolo di ciascun punto di contatto

- Call center** → Interfaccia chiave del supporto clienti durante la trasformazione
Punto di ascolto delle istanze dei clienti
- Sito Internet** → Fonte di informazioni esaustive e puntuali
- PTL** → Consegna comunicazione informativa dopo incontro con Sindaco
- UP** → Cartellonistica, totem informativi, risposta reattiva
- Forza vendita** → Comunicazione proattiva a Clienti top e Grandi clienti

La nuova organizzazione rappresenta una tappa per il rilancio dei Servizi Postali

