

Verbale di Accordo

Il giorno 6 marzo 2024

Tra

POSTE ITALIANE S.p.A.

e

SLP-CISL, SLC-CGIL, UILposte,

CONFISAL Comunicazioni, FAILP-CISAL e FNC UGL Comunicazioni

Nel mese di marzo 2020 l'Azienda ha avviato - così come comunicato alle Organizzazioni Sindacali con nota del 2 marzo - la riconfigurazione organizzativa dei processi amministrativi di gestione del personale, che ha previsto la riconduzione dei Focal Point, sia a livello territoriale che centrale, all'interno della filiera di Amministrazione del Personale e la definizione del c.d. Operatore Unico.

Tale progetto si pone l'obiettivo, anche tramite l'introduzione di piattaforme digitali a supporto delle attività ed il progressivo utilizzo di strumenti di *intelligent automation*, di elevare gli standard di servizio attraverso la gestione integrata dei processi, superando le ridondanze operative ed ottimizzando i tempi delle lavorazioni.

La sopradescritta revisione organizzativa, come comunicato alle OO.SS. in data 3 maggio 2021, è stata implementata inizialmente in via sperimentale nell'ambito delle funzioni di Direzione Generale Corporate e nel territorio di Torino e, successivamente, è stata progressivamente estesa a tutto il territorio nazionale.

A seguito di specifica richiesta delle OO.SS., con il verbale del 17 ottobre 2023 le Parti, dopo avere effettuato un approfondimento congiunto sui razionali di intervento del progetto, sui benefici attesi e sulle modalità di realizzazione dello stesso, hanno convenuto di prevedere un successivo incontro per monitorare l'efficacia delle azioni messe in campo per l'implementazione del modello sul territorio.

In data odierna l'Azienda ha illustrato gli affinamenti che, anche a seguito delle evidenze segnalate dalle OO.SS. rispetto ad alcuni elementi di criticità (es. liquidazione delle trasferte corretta gestione deleghe e revoche sindacali, straordinario, ecc.), sono stati messi in campo in relazione al nuovo modello organizzativo territoriale, che prevedono un complessivo

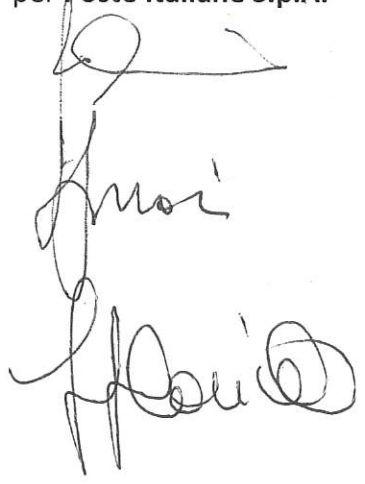
rafforzamento del livello di presidio delle attività con particolare riferimento agli operatori (livello C) e alla previsione delle nuove figure di coordinamento (livello A2) e di specialista (livello B) anche a supporto dell'operatività come da nuova *mission* (cfr. allegato). L'Azienda entro il corrente mese di marzo fornirà alle OO.SS. la descrizione delle attività delle figure richiamate e la relativa distribuzione territoriale.

Relativamente al personale di livello B che risulti eccedentario verranno individuate soluzioni di ricollocazione coerenti con il livello inquadramentale posseduto ove possibile tenendo conto delle istanze di carattere volontario valorizzando, altresì, le professionalità maturate anche all'interno dell'ambito organizzativo RU.

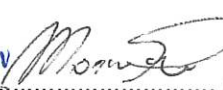


Con riferimento alle risorse coinvolte dalla rivisitazione organizzativa, le Parti concordano sulla necessità di proseguire e rafforzare il percorso formativo di aggiornamento delle competenze dedicato agli operatori, prevedendo specifici moduli formativi aggiuntivi da erogare con modalità da remoto ed anche in aula.

Infine, entro la fine del corrente anno Azienda e OO.SS. effettueranno un ulteriore incontro per verificare il complessivo stato di realizzazione del progetto, nonché per valutare gli impatti dei correttivi introdotti con il presente verbale rispetto agli standard di qualità del servizio. In tale occasione potranno altresì essere approfondite eventuali esigenze correlate a specifiche peculiarità territoriali e alle relative modalità di presidio.

per Poste Italiane S.p.A.



per le OO.SS.

SLP-CISL   
SLC-CGIL 
UILposte  
CONFSAL-COM.NI   
FAILP CISAD   
FNC UGL Com.ni 

Luciano Gallo

[Signature]

Stefano...

Posteitaliane

PROGETTO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

PROSSIMI PASSI

Fine 2023 / Inizio 2024

[Signature]

[Signature]

Individuazione ulteriori ambiti di automazione/digitalizzazione

2^a Fase Formazione

- Identificazione dei gap formativi
- Definizione ulteriori interventi formativi per sviluppare le competenze tecnico-operative e di processo
- Promozione di iniziative ad hoc per rafforzare il presidio del ruolo

Fine tuning modello organizzativo

- Ridefinizione e attualizzazione ruoli di coordinamento intermedio
- Punti di presidio specialistico
- Definizione dello *span of control* funzionale al modello
- Definizione e articolazione presidi territoriali

[Signature]

500000

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

AMBITI DI AUTOMAZIONE DIGITALIZZAZIONE IN CORSO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

[Handwritten signature]

Ambiti di intervento condivisi in corso di analisi/sviluppo

- Congedo parentale
- Cessazioni: query calcolo comparto
- Potenziamento automazione su processi digitalizzati (L. 104, Maternità/Paternità/congedi/Aspettative)
- Infortuni: reportistica su infortuni giacenti; adeguamento profili Ref. AP
- Potenziamento smistamento PEC RUO
- Revisione processo attribuzione buoni pasto per CTD

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

50000

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

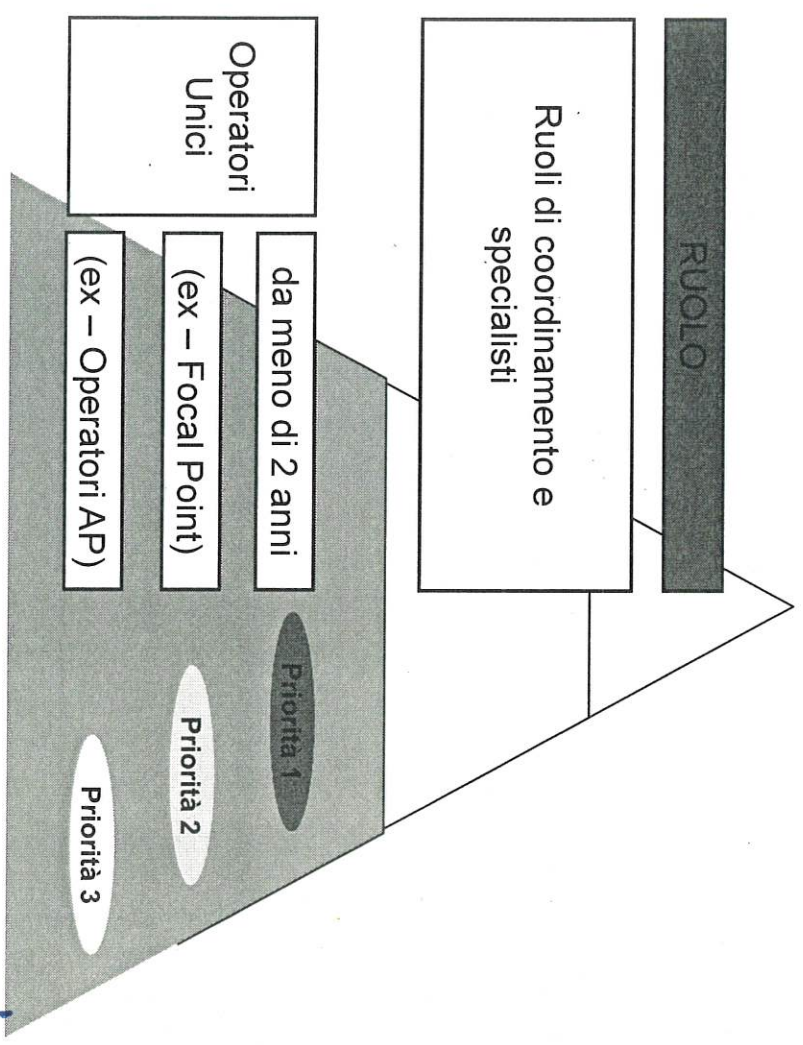
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE SEGMENTAZIONE POPOLAZIONE

Al fine supportare efficacemente l'implementazione del nuovo modello, è in corso la progettazione di una serie di interventi formativi e di change management mirati al rafforzamento del ruolo.



Moduli Formativi per i ruoli di coordinamento intermedi focalizzati al rafforzamento delle competenze trasversali

Moduli Formativi per il personale operativo targettizzati sulla base della seniority e dell'esperienza professionale maturata prima della creazione del ruolo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

50000

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

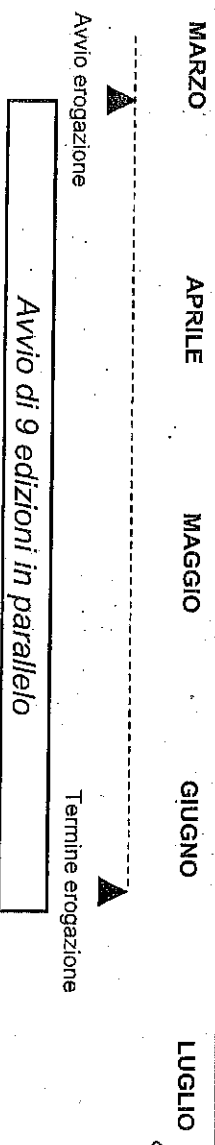
Posteitaliane

PROGETTO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE FORMAZIONE

AVVIO MODULI FORMATIVI PER OPERATORI UNICI - Priorità 1

Operatori
Unici

da meno di 2 anni



- Il percorso formativo è composto da **6 moduli in aula virtuale** (webinar) della durata di 4 ore ciascuno e **2 moduli in presenza** della durata di 1 giorno ciascuno
- I moduli saranno intervallati da **attività di autoapprendimento** con test di misurazione dei contenuti appresi e da un **project work** inteso come sviluppo di un caso reale da sviluppare sui contenuti della lezione appena fruita
- Complessivamente le ore di formazione sono pari a **40h**
- Al termine del percorso formativo, sarà possibile partecipare ad una modalità di learning game innovativo e coinvolgente (a partecipazione è su base volontaria e con la possibilità di utilizzare un nickname).

[Handwritten signatures]

Posteitaliane

L' "OPERATORE UNICO"

REVISIONE RUOLI E SPAN OF CONTROL DELLA FILIERA DI COORDINAMENTO E SUPPORTO

I gruppi di lavoro centro-territorio organizzati al fine di approfondire i processi ed i ruoli agiti, hanno contribuito ad identificare interventi volti a rafforzare nel breve/medio termine le attività di coordinamento e supporto anche in relazione alle sfide di trasformazione dell' Operatore Unico.

Ruolo Atteso, dimensionamento target e benchmark di riferimento

<p>Coordinatore</p> <p>Ruolo e span of control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Supporta il referente AP nelle attività di coordinamento, indirizzo, autorizzazione, validazione e monitoraggio Promuove l'innovazione e il cambiamento assicurando la diffusione delle nuove progettualità/ best practice 	<p>Coordinatori (target ca. 1:30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Servizi di Back Office (Referente Programmazione e Controllo Operativo) - Polo Amm.vo (ex AFC) (Referente Amm.vo per ambito di attività)
<p>Specialista</p> <p>Ruolo e span of control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Collabora con il coordinatore nella attività di monitoraggio nonché di tutorship nella diffusione delle nuove progettualità/ best practice per un bacino di operatori definito Supporta gli operatori per la risoluzione di problematiche tecnico/operative rappresentando il punto di sintesi per il coordinatore Presidia "specifici ambiti d'attività" in considerazione del livello di expertise posseduto e della delicatezza/complessità degli stessi 	<p>Specialisti (target ca. 1:20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Servizi di Back Office (tutor 1:25) - Polo Amm.vo (ex AFC) (specialista 1:25)

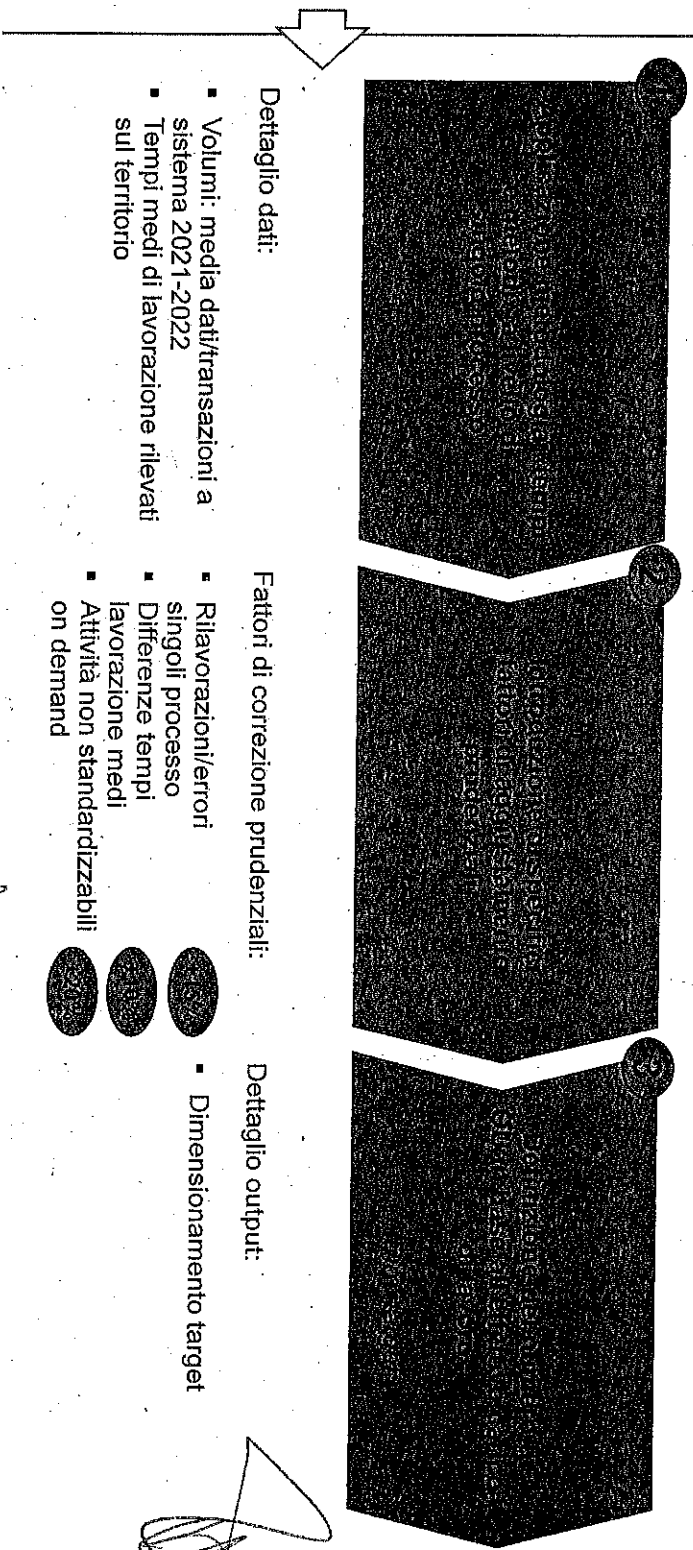
Oggi Coordinatori e Specialisti vedono distribuzione e ruoli non omogeni sul territorio, frutto di modelli organizzativi obsoleti e superati; si è rilevata pertanto la necessità di uniformare il modello complessivo, ridefinendo i ruoli e verificando lo span of control relativi delle figure territoriali, con l'obiettivo di garantire pratiche di "governo" omogenee nonché un efficace supporto/spinta alla trasformazione in atto

L' "OPERATORE UNICO"
DEFINIZIONE DEL DIMENSIONAMENTO OU

Posteitaliane

Inoltre è stato rivisto: il metodo adottato per il calcolo degli Operatori Unici target di riferimento e conseguentemente il dimensionamento dell'Operatore Unico

E' stata applicata la metodologia "tempi e metodi" sull'effettivo carico di lavoro delle attività svolte (e non sulle persone gestite) e considerando fattori di correzione prudenziali è stato possibile individuare un **valore di riferimento target**



Dettagli dati:

- Volumi: media dati/transazioni a sistema 2021-2022
- Tempi medi di lavorazione rilevati sul territorio

Fattori di correzione prudenziali:

- Rilavorazioni/errori singoli processo
- Differenze tempi lavorazione medi on demand
- Attività non standardizzabili

Dettagli output:

- Dimensionamento target

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Posteitaliane

L' "OPERATORE UNICO" DEFINIZIONE DEL DIMENSIONAMENTO OU

TEMPI \times **VOLUMI** \div **GIORNI ORARIO**

Media volumi lavori 2021-2022

ore giornaliere x giorni lavorativi

FTE Preliminare

CORRETTIVI PER PROCESSO

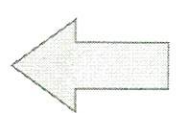
15% errori/lavorazioni di processo
10% tempi di riferimento
→ FTE Teorico

FTE «Teorico»

= 340 FTE

ULTERIORE MARGINE 20%

Per processi eventualmente non rilevati nell'analisi territoriale



408 FTE

Processo	Unità di misura	Tempo medio (min.)	Volumi (media 21-22 macro area (kx))
Assunzione/nova assegnazione	Num. di assunzioni effettuate e Num. nuove assegnazioni intervenute	21,0	7 k
Presenza/Assenza	Num. squadrature orarie presenti a sistema	3,0	382 k
Part Time	Num. part time registrati	5,0	2 k
Visite Fiscali	Num. Visite Fiscali Registrate	10,0	0,78k
Infortunati	Num. infortunati inseriti in GIW	23,5	6,7 k
	Trasferite Semplici Errate (80%)	3,0	53 k
	Trasferite Semplici Corrette (20%)	11,0	13 k
Trasferite	Trasferite Complesse Errate (80%)	4,0	89 k
	Trasferite Complesse Corrette (20%)	15,0	22 k
...

FTE PRELIMINARE
1,7
14,5
0,1
0,1
2,0
2,0
2,0
1,9
4,5
4,2
...

% aggius.to errori / rilevati	% aggius.to tempi rilevati
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
15%	10%
...	...

FTE TEORICO
2,2
18,4
0,1
0,1
2,5
2,6
2,3
5,7
5,4
...

1) Media dati a sistema anno 2021-2022

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

L' "OPERATORE UNICO"
DIMENSIONAMENTO VS AS IS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Posteitaliane

RUOLO	DIMENSIONAMENTO FTE	APPLICATI FTE FEB 2024 PER LIVELLO INQUADRAMENTALE	DELTA
Operatori Unici	16	13	+3
Operatori Unici	23	34	-11
Operatore Unico	408	396	+12
Ric. Contributiva*	15,5	-	+15,5
Operatori Unici	402,5	443	+19,5

* Numerica finalizzata a concludere l'attività nell'arco di tre anni
 ** Netto Referenti AP

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Barbara Bolchini

Stefano

Stefano

Posteitaliane

L' "OPERATORE UNICO"

PROPOSTA DI DEFINIZIONE PRESIDII TERRITORIALI IN LOGICA « TO BE »

Roberto

Fermo restando che la logica organizzativa è orientata ad un progressivo accentramento nelle sedi «master», l'attuale configurazione territoriale continuerà a garantire il presidio delle attività amministrative al fine di accompagnare la fase di transizione verso la completa revisione dei processi di lavoro, delle implementazioni tecnologiche e del consolidamento delle competenze dei nuovi inserimenti che verranno esclusivamente realizzati in via graduale sulle sedi accentranti.



N° Operatori Unici applicati ad oggi su sedi MASTER

NORD OVEST	Milano	46
	Torino	25
NORD EST	Venezia	24
CENTRO NORD	Bologna	27
	Firenze	25
CENTRO	Roma	44
SUD	Napoli	30
	Bari	9
SICILIA	Palermo	14
TOT OU su 9 presidi		244
Età Media: 45 anni		
TOT OU su altre dislocazioni		165
Età Media: 53 anni		

~60% totale

Stefano
Stefano
Barbara Bolchini
Stefano

Stefano
Stefano