

Applicazione dell'istituto del Part – Time

**Divisione Rete Territoriale
Divisione Corrispondenza**

Roma, marzo 2004

1. Introduzione

In relazione alla richiesta di analisi sul potenziale utilizzo dell'istituto del part-time è stata effettuata una ricognizione organizzativa circa la possibilità di introdurre tale strumento nelle strutture delle Divisioni Corrispondenza e Rete Territoriale, sia di Direzione Generale che di Territorio.

In particolare, sono stati individuati specifici ambiti organizzativi all'interno dei quali il ricorso al *part – time* potrebbe costituire, alla luce dei processi operativi in atto, uno strumento ulteriore per la gestione flessibile della manodopera.

Nelle pagine seguenti emerge, peraltro, come le caratteristiche di alcuni ambiti organizzativi (vedi Call Center, UdR) o la ciclicità dei picchi di lavoro durante il corso dell'anno, costituiscano un elemento importante per l'applicazione dell'istituto.

2. Caratteristiche rilevate

- Ambiti organizzativi potenziali
- Ambito di attività
- Orario di lavoro del personale interessato
- Ipotesi modalità di utilizzo

3. Ambiti Organizzativi potenziali

3.1 Direzione Generale

- Assistenza Clienti (DCO)
- Centro Servizi Marketing (DCO)
- Centri Sistemi Integrati Notifiche (SIN) (DCO)

3.2 Uffici di Recapito (DCO)

- Settore Ripartizione
- Viaggetti

3.3 Centri di Rete Postale (DCO)

- Accettazione Grandi Clienti
- Ricevimento Invio
- Settore Smistamento
- Trasporto Urbano

3.4 Uffici postali (DRT)

3.5 Call Center (DRT)

Infine, sono stati rilevati quei settori dove, invece, lo strumento del part – time risulterebbe non pienamente rispondente alle esigenze della Divisione.

3.6 Settore Recapito (DRT – DCO)

3.1 Direzione Generale

Per le strutture centrali DRT e DCO non vi sono, di massima, contro-indicazioni trattandosi di attività di staff di supporto al *business*: in linea di principio, l'utilizzo del part-time sarebbe idoneo soprattutto per le attività professionali svolte da risorse inquadrare nell'area impiegatizia.

Assistenza Clienti (DCO)

Il bacino potenziale di risorse interessate è di circa 75 unità collocate nelle strutture di Napoli (CNAC), di Milano Peschiera Borromeo (UTRI) e di Roma Fiumicino (UCRI).

Svolge attività di *call center* specialistico di secondo livello per i reclami nazionali e di primo livello per quelli internazionali.

L'orario di lavoro è dalle 08.00 alle 20.00 su due turni da sei ore.

Il part – time potrebbe costituire uno strumento di flessibilità delle risorse per la copertura dei turni nei picchi di lavorazione.

TURNO	ORARIO DEL PERSONALE
ROMA EUR	ENTRATA - USCITA
LUNEDI/GIOVEDI	08:00 – 16:00
LUNEDI/GIOVEDI	09:00 – 17:00
VENERDI	08:00 – 14:00
MI – FCO	ENTRATA - USCITA
TURNO	07:30 – 15:30
NAPOLI	ENTRATA – USCITA
PRIMO TURNO	08:00 – 14:00
SECONDO TURNO	14:00 – 20:00

Centro Servizi Marketing – Sistemi Integrati Notifiche (DCO)

Il bacino potenziale è costituito da circa 250 unità collocate nelle strutture di Roma Fiumicino (SIN FCO), Roma Trastevere (Centro Servizi), Reggio Calabria (SIN RC) e Milano Peschiera Borromeo (SIN MI).

Sono affidate a tali Centri attività di gestione di *data entry* per conto della Pubblica Amministrazione.

L'orario di lavoro è dalle 08.00 alle 20.00 su due turni da sei ore.

TURNO	ORARIO DEL PERSONALE
	ENTRATA - USCITA
PRIMO TURNO	08:00 – 14:00
SECONDO TURNO	14:00 – 20:00

3.2 Uffici di Recapito (DCO)

Settore Ripartizione

L'applicazione di tale istituto potrebbe interessare potenzialmente 3000 unità circa, suddivisi tra Addetti e CapoSquadra alle Lavorazioni Interne, presenti nelle 250 unità di recapito divisionali.

In particolare, la figura del ripartitore effettua la suddivisione per Zona di Recapito del prodotto postale in arrivo dal Centro di Rete Postale.

La prestazione si concentra nelle prime ore della giornata (06.00 – 09.00/07.00 – 10.00) come fase di preparazione della prestazione (gita) del portalettere.

Viaggetti

La figura dell'Addetto ai viaggietti si occupa della consegna al portalettere, in punti prestabiliti (cassette postali di servizio, condomini con servizio di portierato), di parte del prodotto postale giornaliero destinato al recapito.

In tal modo, si evita che il mezzo dell'Addetto al recapito sia stivato oltre il normale carico previsto dalla normativa in materia e si garantisce, allo stesso tempo, il "tavolo pulito".

Le risorse dedicate ai viaggietti effettuano la prestazione lavorativa generalmente su tre ore (07.00 - 10.00).

Dopo tale attività vengono dedicate a lavorazioni interne negli Uffici di Recapito.

3.3 Centri di Rete Postale (DCO)

Accettazione Grandi Clienti

L'Accettazione Grandi Clienti è allocata all'interno del Settore Trasporti dei Centri di Rete Postale.

Le risorse dedicate a tale attività sono circa 700 a livello Italia che si occupano del ricevimento e pesatura del prodotto postale dei Grandi Clienti (es. Banche per quanto riguarda l'invio degli estratti conto, Società Editrici per la spedizione di riviste, etc.)

L'orario di lavoro attuale è di 6 ore su due turni all'interno della cornice oraria 08.00 – 20.00.

L'istituto del *part – time* può essere utilizzato per i picchi di lavorazione nelle code della turnistica.

TURNO	ORARIO DEL PERSONALE
	ENTRATA-USCITA
PRIMO TURNO	08:00 – 14:00
SECONDO TURNO	14:00 – 20:00

Ricevimento/Invio

E' un settore all'interno dei Centri di Rete Postale che ha il presidio della spedizione e dello scarico del prodotto postale in arrivo ed in partenza.

La prestazione si svolge durante la fascia oraria 05.00 – 08.00 circa.

Si ritiene compatibile l'introduzione di lavorazioni ridotte al 50%.

Trasporto Urbano

Direttamente collegata alla fase di Ricevimento/Invio, l'attività riguarda il trasporto del prodotto postale smistato nei Centri di Rete Postale agli Uffici di Recapito delle città Capoluoghi di Regione.

La prestazione del personale autista avviene prevalentemente nella fascia 05.00 – 08.00 e può costituire un bacino ideale per l'introduzione di forme di *part – time* al 50%.

Smistamento

Le risorse del Settore Smistamento si occupano dello smistamento (manuale o meccanizzato) del prodotto postale in arrivo nei Centri di Rete Postale.

Il basket delle risorse divisionali dedicate a tali attività è di circa

La prestazione si svolge attraverso un sistema di turni legato all'andamento della curva di traffico.

Il part – time potrebbe rappresentare una forma di flessibilità del lavoro da utilizzare per la copertura dei picchi di produzione.

3.4 Uffici Postali

Nell'ambito dei 13.700 Uffici Postali il numero degli Uffici che potrebbero essere potenzialmente interessati sono quelli di tipologia centrale, relazione, transito e standard (circa 5000 Uffici).

Il bacino potenziale di persone analizzando i principali processi di lavoro previsti nell'ufficio postale, è costituito principalmente da "Operatori di Sportello", mentre poco opportuna sarebbe l'applicazione dell'istituto sulle attività specialistiche (es. specialista sala consulenza).

L'orario di lavoro per il personale che opera negli uffici postali a "turno unico" è generalmente su sei giorni lavorativi (o su cinque giorni con il 7,12) con la seguente articolazione:

ORARIO DEL PERSONALE				
TURNO	USCITA		TOTALE	GG
UNICO	ENTRATA	A		
LUN-				
VEN	8,20	14,30	6,10	5
SAB	8,20	13,20	5,00	1

L'orario di lavoro per il personale che opera negli uffici postali a "doppio turno" è generalmente su sei giorni lavorativi con la seguente articolazione:

ORARIO DEL PERSONALE				
DOPPIO	USCITA		TOTALE	GG
TURNO	ENTRATA	A		
LUN-				
SAB	7,50	13,50	6,00	6
LUN-				
VEN	8,20	14,20	6,00	6
LUN-	13,30	19,30	6,00	6

L'orario di lavoro è a titolo di esempio, e non tiene conto di specifici accordi regionali che possono prevedere un'articolazione differente da quella indicata.

In relazione alle analisi svolta, si rilevano alcuni periodi dell'anno che alla luce dei "picchi di lavoro", sarebbero il riferimento ideale per l'impiego di personale part-time:

- Giugno;
- Dicembre.

Pertanto, per ciascun Ufficio Postale può essere studiata la curva di traffico (giornaliera, settimanale, mensile, annuale) che evidenzia i periodi di picco più utili all'applicazione del part-time verticale e/o orizzontale.

3.5 Call Center

Il bacino potenziale di persone rispetto alle principali attività previste nell'ambito dei Call Center è costituito dagli "Operatori Call Center". Anche in questo ambito organizzativo, analizzando i principali processi di lavoro previsti sarebbe poco opportuna l'applicazione dell'istituto sulle attività specialistiche.

I Call Center sono dodici:

- Roma**
- Reggio Calabria
- Napoli*
- Caltanissetta
- Genova
- Cagliari

Call Center 186

- Firenze
- Torino
- Napoli
- Palermo
- Venezia
- Bari
- Milano

() anche Call Center 186*

*(**) Call Center 186 solo h22/7*

Il bacino potenziale di persone rispetto alle principali attività previste nell'ambito dei Call Center è costituito dagli "Operatori Call Center". Anche in questo ambito organizzativo, analizzando i principali processi di lavoro previsti sarebbe poco opportuna l'applicazione dell'istituto sulle attività specialistiche.

L'orario di lavoro per il personale che opera nei CCU è sviluppato su più turni lavorativi ed articolato nel modo seguente:

CCU	ORARIO DEL PERSONALE			
	ENTRAT	USCIT	TOTAL	
	A	A	E	GG
LUN-SAB	7.45	20.15	6.00	6
LUN-DOM (Roma)	h24	20.15	7.12	5
LUN-DOM (Roma)	h24	h24	6.00	6

L'orario di lavoro per il personale che opera nei CCU 186 è sviluppato su più turni lavorativi ed articolato nel modo seguente:

CCU 186	ORARIO DEL PERSONALE			
	ENTRATA	USCITA	TOTALE	GG
LUN-SAB	Più turni con inizio h. 7.00	Più turni con uscita h. 22.00	6.00	6
LUN-DOM	Più turni con inizio h. 7.00	Più turni con uscita h. 22.00	6.00	7 (con riposo nell'arco della settimana)
LUN-DOM (Roma)	Più turni con inizio h. 22.00	Più turni con uscita h. 7.00	6.00	7 (con riposo nell'arco della settimana)

In relazione alle analisi effettuata, si rileva che i periodo di riferimento ideali per l'impiego di personale part-time, potrebbero essere:

- dicembre;
- gennaio.

In particolare, anche in relazione alle curva di traffico di ciascuna tipologia di Call Center è possibile individuare le fasce di picco in cui costruire una formula di part-time verticale e/o orizzontale su base annua.