

COMMISSIONE NAZIONALE PARITETICA PER LA CLASSIFICAZIONE PROFESSIONALE

Verbale di Incontro

In data 22 e 23 aprile 2013 si è riunita la Commissione Nazionale Paritetica per la Classificazione Professionale prevista dall'art. 20 del CCNL del 14 aprile 2011, al fine di approfondire alcune tematiche riguardanti la funzione Immobiliare, nonché avviare l'analisi delle materie di cui al verbale della Commissione del 10 gennaio 2013.

Corporate

Immobiliare

Aree Immobiliari

L'Azienda ha fornito alle Organizzazioni Sindacali ulteriori approfondimenti in relazione ai documenti presentati nel corso dei precedenti incontri della Commissione, relativi ai contenuti ed alle principali novità introdotte dal DPR 207 del 2010, alla mission e all'assetto organizzativo delle nove Aree Immobiliari territoriali - che si articolano nelle funzioni Agency e Facility, Engineering e Nuclei Territoriali immobiliari e che prevedono, alle dirette dipendenze dell'Area Immobiliare, le attività di Pianificazione e Controllo e Acquisti delegati - nonché alle figure professionali in esse operanti.

Le Parti, fermo restando le attività attribuite al building manager per il quale si conferma la job description precedentemente condivisa, dopo aver esaminato il modello organizzativo, ed in particolare la job description della figura del "Professional Master Servizi Immobiliari" (All. 1), si danno atto che alla stessa è assegnato il livello professionale di seguito indicato:

Figure Professionali	Livello
Professional Master Servizi Immobiliari	A1

Con riferimento alle criticità manifestate dalle OO.SS. in ordine all'assetto complessivo delle attività nelle Aree Immobiliari e la congruità tra queste e il relativo inquadramento professionale, le Parti ritengono necessario procedere ad un esame approfondito dell'intera struttura in oggetto.

Servizi Postali

Accettazione Grandi Clienti

L'Azienda ha illustrato l'attuale assetto organizzativo dell'Accettazione Grandi Clienti.

Sul punto, le OO.SS. hanno evidenziato una evoluzione delle attività svolte nei vari Centri che determinerebbe una necessaria rivisitazione delle figure professionali di livello C e D e, conseguentemente, hanno richiesto un approfondimento relativo alla distribuzione delle diverse figure professionali operanti nei CMP, nei CP, nei CDM e CPD e sui rispettivi livelli di inquadramento.

Centri Servizi SIN e ELI/CSA

E' stata descritta l'articolazione territoriale dei Centri e, con riferimento a quanto già indicato nelle precedenti sessioni della Commissione sul tema, si è convenuto di aggiornare i dati relativi alla tipologia di attività svolte ed ai livelli inquadramentali interessati.


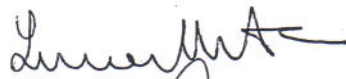

La documentazione di dettaglio relativa sia all'Accettazione Grandi Clienti che ai Centri SIN e ELI/CSA sarà inviata dall'Azienda alle OO.SS. preventivamente rispetto alla data del prossimo incontro della Commissione.

L'Azienda, in conclusione, ha altresì illustrato le nuove figure professionali rivenienti dall'Accordo del 28 febbraio 2013 e riferite alle strutture del Recapito di ALT, di Qualità e Produzione di RAM, dei CDM/CPD e dei CSD.

Infine, le Parti concordano di proseguire l'analisi delle suddette tematiche nel corso delle prossime riunioni previste nelle giornate del 20 maggio e 3 giugno p.v., in cui saranno anche oggetto di approfondimento gli aspetti di pertinenza della Commissione relativi alle materie di Mercato Privati e Corporate di cui al verbale del 10 gennaio 2013.

Roma, 23 aprile 2013

per POSTE ITALIANE

per le OO.SS.

SLC-CGIL


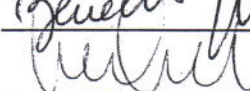
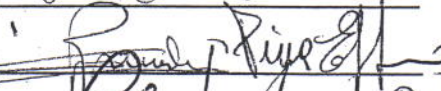
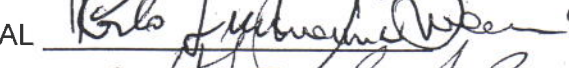
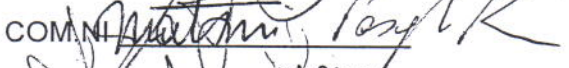
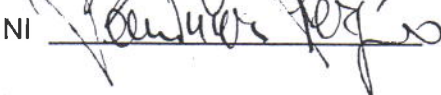
SLP-CISL

UILposte

FAILP-CISAL

CONFSAL COM.NI

UGL COM.NI

Job Description: Professional Master Servizi Immobiliari

Scopo e caratteristiche generali

Assicurare la vigilanza e il controllo dello svolgimento delle prestazioni contrattuali in fase d'esecuzione, in stretto coordinamento con il Responsabile del Procedimento, nonché dirigere e coordinare l'insieme delle attività connesse all'esecuzione dei contratti inerenti a prestazioni particolarmente complesse e/o di valore economico >500.000 €; garantire l'esecuzione dell'appalto nei tempi stabiliti ed in conformità alle previsioni contenute negli atti della procedura di gara dal punto di vista della correttezza degli aspetti tecnici e contabili del contratto. Verificare il rispetto degli SLA contrattuali e della prefatturazione, fornendo alla stazione appaltante dati, informazioni ed elementi utili ai fini della emissione dei certificati di pagamento, dell'applicazione delle penali, della eventuale risoluzione contrattuale, e del ricorso agli strumenti di risoluzione delle controversie, in ottemperanza delle norme sulla gestione dei servizi negli appalti pubblici e dei regolamenti interni di Poste Italiane (dpr 163/06, dpr 207/10, e smi).

Aree di Responsabilità:

- **Avvia l'esecuzione** del contratto di servizi di competenza, redigendo il verbale di avvio in contraddittorio con l'esecutore.
- **Dispone variazioni e modifiche al contratto**, previa l'approvazione della stazione appaltante.
- **Ordina l'eventuale sospensione** dell'esecuzione del contratto qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, compilando il verbale di sospensione, e quello della successiva ripresa dell'esecuzione del contratto, indicando il nuovo termine ultimo d'esecuzione del contratto.
- **Effettua gli opportuni accertamenti**, confermati dal Responsabile del Procedimento, sulle prestazioni in termini di **quantità e qualità**, rispetto alle prestazioni previste dal contratto, affinché siano disposti i pagamenti.
- **Svolge** le attività di **verifica di conformità** dell'Appalto, sia in corso d'esecuzione che definitiva, in contraddittorio con il Fornitore, a garanzia della regolare esecuzione, verbalizzando le singole operazioni e verifiche compiute, numero dei rilievi effettuati, i risultati conseguiti, rilasciando il **certificato di verifica di conformità e collaudo** dei servizi in appalto.
- **Produce** relazione motivata vs. il Responsabile del Procedimento in merito a riserve contabili e risarcitorie del fornitore, proponendo accordo bonario.
- **Verifica la congruità degli importi contabilizzati** dagli assistenti, affinché il Responsabile del Procedimento autorizzi il pagamento delle prestazioni effettuate nei termini indicati dal contratto.
- **Coordina**, in sinergia con il Responsabile del Procedimento in fase di esecuzione, le azioni dirette a verificare, anche attraverso la richiesta di documentazione, attestazioni e dichiarazioni, il rispetto da parte dell'esecutore delle **norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro**.



RUO/ISO

Posteitaliane

Professional Master Servizi Immobiliari

Alto *Di*
11/11
Debra
Calli
4
Alto
11/11
Debra
Calli
4

Aprile 2013



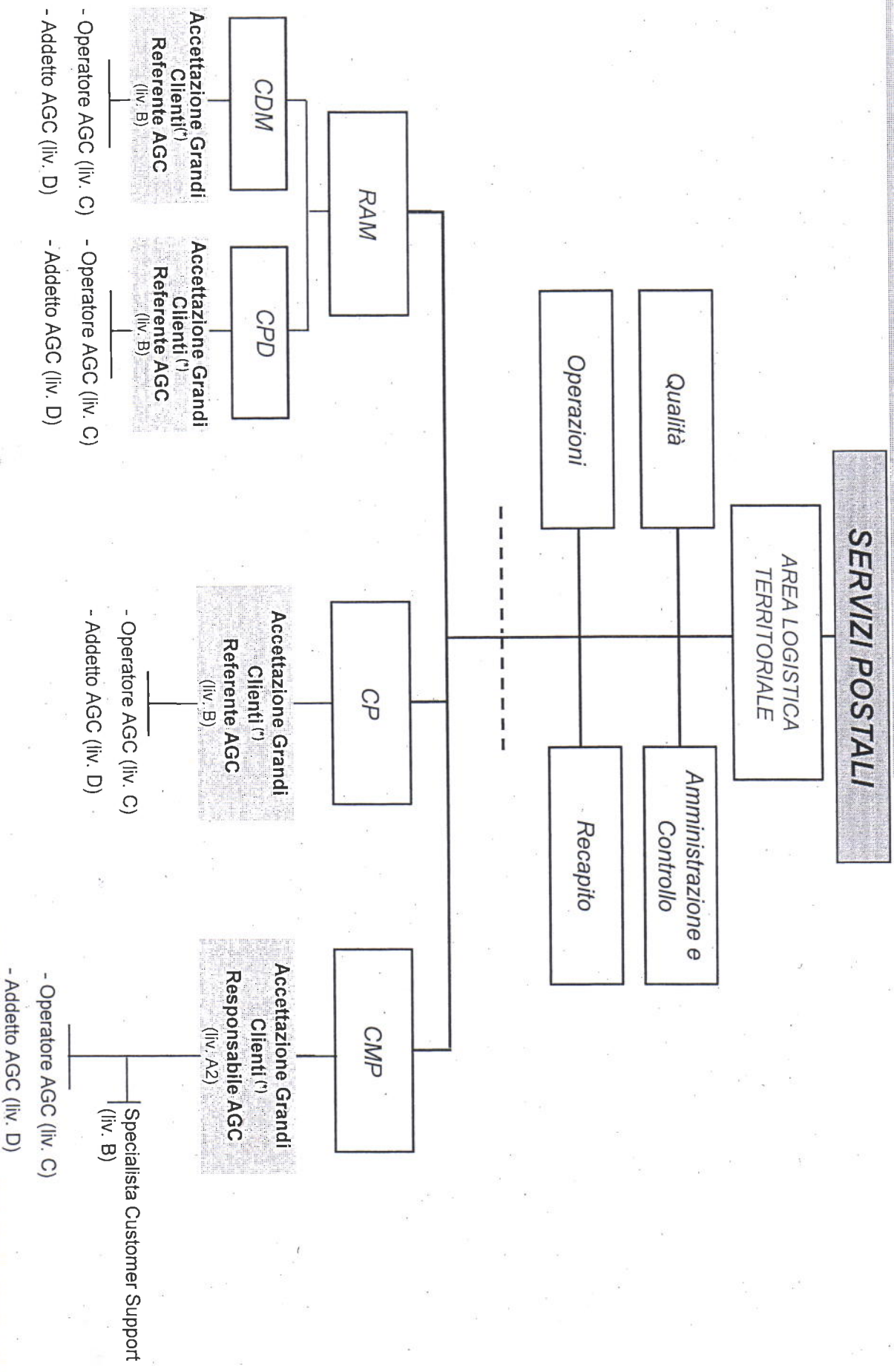
Posteitaliane

ACCETTAZIONE GRANDI CLIENTI

Versione: 1.0
SP - RU - 00



Accettazione Grandi Clienti: l'organizzazione territoriale



Versione: 1.0
SP - RU - OO

(*) ove presente

17/04/13

Posteitaliane

CONSERVATO AUCOSS. 23/04/13

CENTRI SERVIZI SIN e ELI/CSA

Posteitaliane



SP - Risorse Umane

I CENTRI SERVIZI SIN e ELI/CSA – distribuzione territoriale

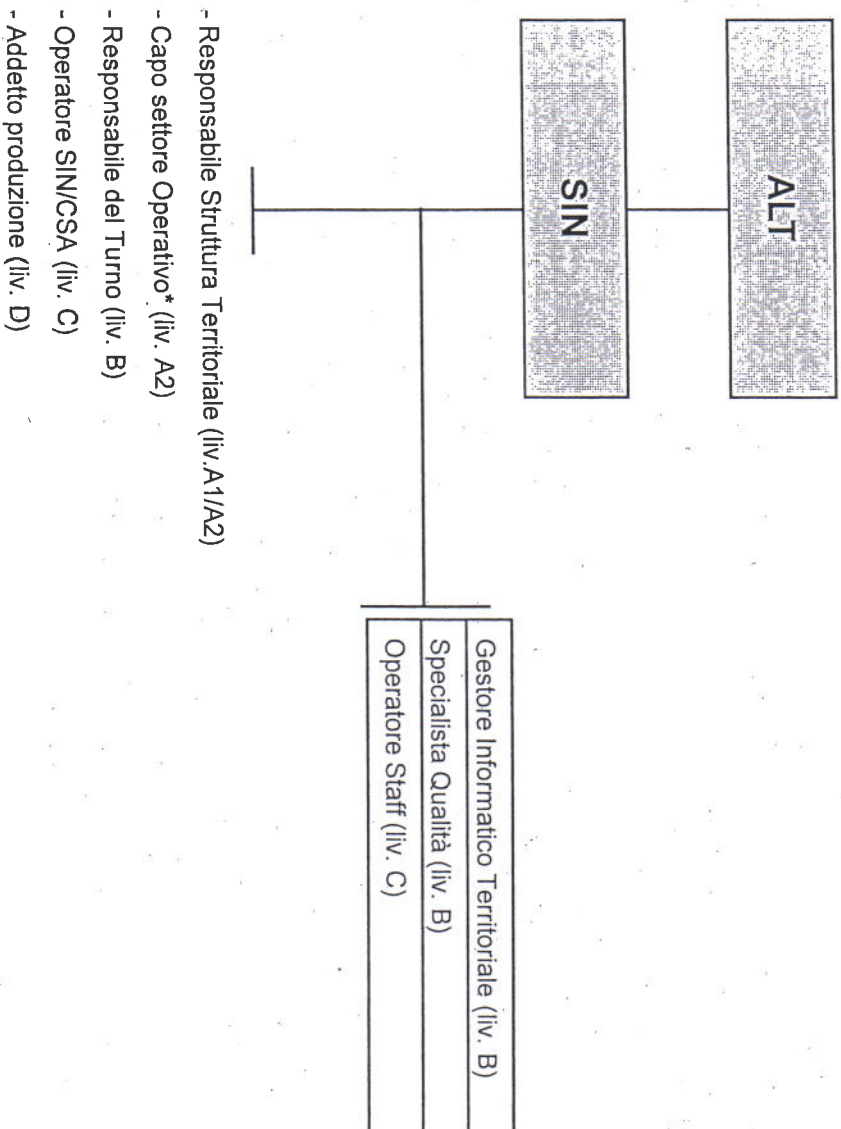
ALT	Centri Servizi SIN	Centri Servizi ELI/CSA
LOMBARDIA	SIN Milano	ELI Milano
	SIN Pavia	
SUD	SIN Napoli	ELI Cosenza
	SIN Reggio Calabria	
SUD 2		ELI Messina
CENTRO	SIN Roma	ELI Palermo
		Centro Servizi Roma



SP - Risorse Umane

Posteitaliane

SIN - assetto organizzativo e professionale

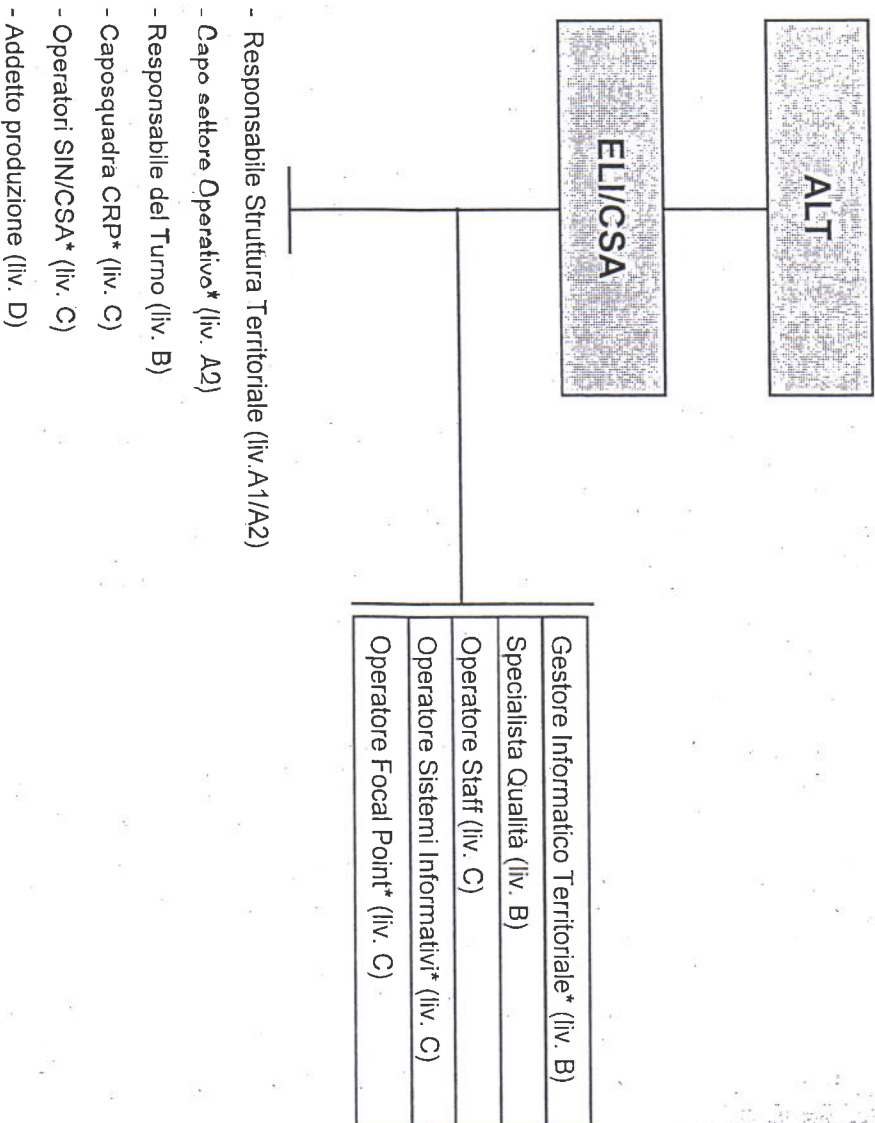


* ove presente



SP - Risorse Umane

Posteitaliane



* ove presente



SP - Risorse Umane

Posteitaliane

SIN – Commissione inquadramento del 9 ottobre 2007

FIGURA	Centro Reggio Calabria	Centro Milano	Centro Pavia	Centro Roma
Responsabile	A1	A2	A2	A1
Specialista Qualità	B	B	B	B
Gestore Informatico <i>Specialista</i> <i>A2</i>	B	B	B	B
Territoriale	C	C	C	C
Operatore Staff	C	C	C	C
Capo Reparto	A2	non previsto	non previsto	A2
Responsabile di Turno	B	B	B	B
Operatore Sin	C	C	C	C
Addetto Produzione	D	D	D	D



SP - Risorse Umane



FIGURA	Centro	Centro	Centro	Centro	Centro
	Milano	Roma	Messina	Palermo	Cosenza
Responsabile	A1	A1	A2	A2	A2
Gestore Informatico Territoriale	B	B	non previsto	non previsto	Non previsto
Operatore Sistemi Informativi	non previsto	non previsto	C	C	C
Operatore Staff	C	C	C	C	C
Operatore Focal Point	C	C	non previsto	non previsto	Non previsto
Specialista Qualità	B	B	B	B	B
Capo Reparto	A2	A2	non previsto	non previsto	Non previsto
Responsabile di Turno	B	B	B	B	B
Capo Squadra	non previsto	non previsto	C	C	C
Operatore	C	C	non previsto	non previsto	Non previsto
Addetto Produzione	D	D	D	D	D



Posteitaliane

CONSEVIAO 00.55. 23104/13

Servizi Postali

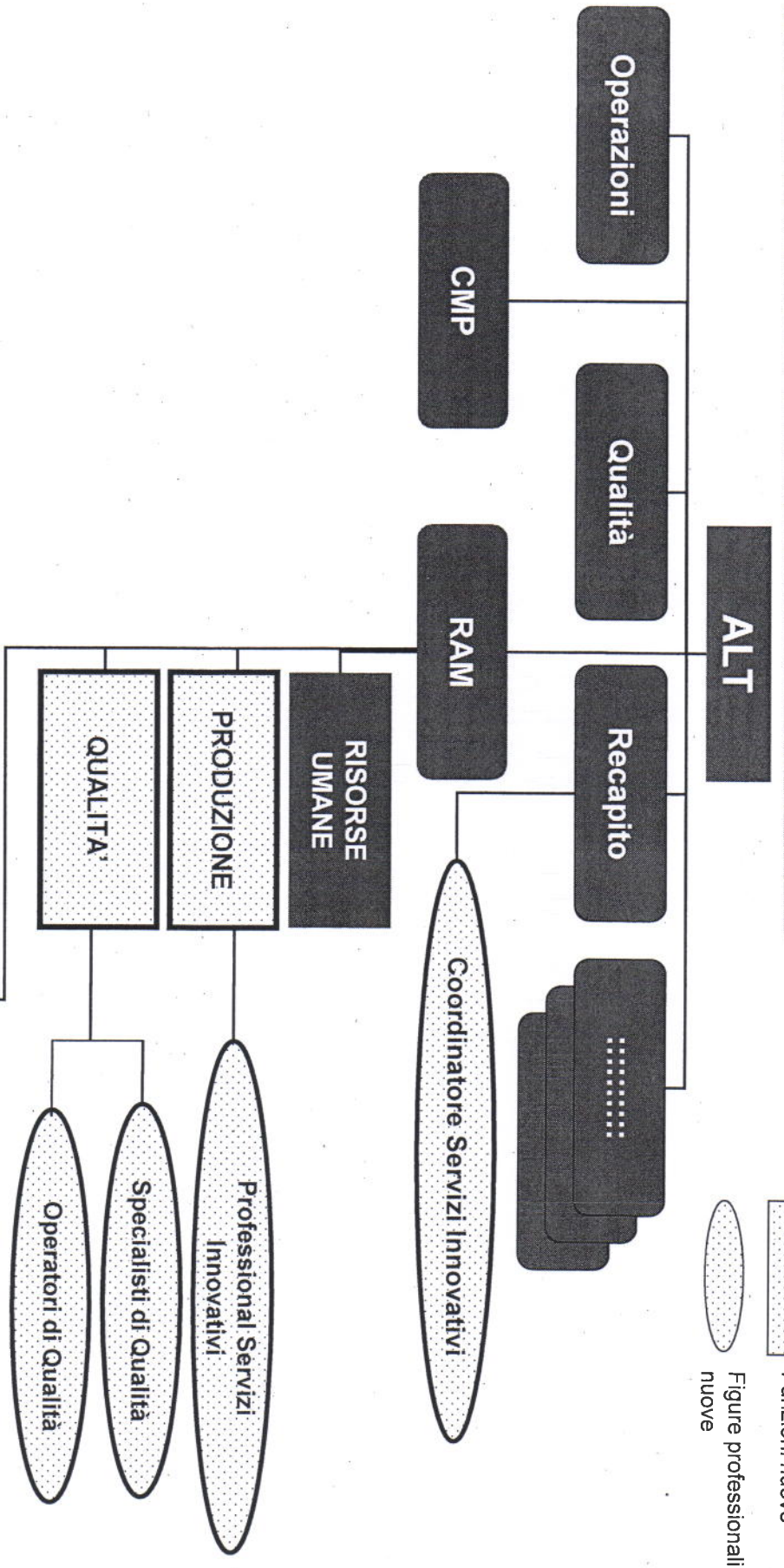
Nuove figure professionali



aprile 2013



Servizi Postali

Organizzazione Alt - Ram - TO BE



 Funzioni nuove
 Figure professionali nuove



La struttura del Recapito e le nuove figure di coordinamento dei servizi innovativi

Coordinatore Servizi Innovativi di ALT

A¹

Garantisce il presidio delle unità territoriali in ottica di business e di ottimizzazione dei processi relazionali assicurando l'analisi dello stato di avanzamento degli obiettivi commerciali del budget del canale delle ALT e delle RAM

Professional Servizi Innovativi di RAM

A²

Garantisce il raggiungimento degli obiettivi di budget della propria area, in coerenza con le linee guida ricevute, attraverso il trasferimento delle politiche di proposizione di servizi innovativi, la definizione delle azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di business



Posteitaliane

Nella struttura della RAM si procederà al superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove strutture di "Qualità" e "Produzione".

La struttura di Produzione di RAM è responsabile della pianificazione operativa, del monitoraggio della produzione e delle azioni di miglioramento finalizzate al conseguimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza.

Responsabile Produzione di RAM

A 1

Il Responsabile di Produzione:

1. assicura, anche attraverso una costante presenza sul territorio, il coordinamento funzionale dei CD, presidiando i processi di erogazione di base e qualificata, con la finalità di garantire, attraverso un utilizzo efficiente delle risorse disponibili, il conseguimento degli obiettivi di efficacia, efficienza, affidabilità, percezione del cliente e sviluppo tecnico professionale della squadra del Recapito;
2. garantisce la corretta implementazione dei processi operativi e/o di progetti specifici coordinando la gestione sia del personale che degli strumenti di supporto;
3. assicura la diffusione di procedure operative e di gestione del servizio;
4. garantisce il presidio sullo stato di avanzamento degli obiettivi di erogazione dei servizi innovativi della RAM.



Nella struttura della RAM, con il superamento del Controllo Operativo e Gestionale, le attività e risorse confluiranno nell'ambito delle due nuove funzioni di "Qualità" e "Produzione". In questo quadro organizzativo si definiscono i principali ambiti di attività del Responsabile di Qualità.

Responsabile Qualità di RAM A 1

Il Responsabile di Qualità opera, in accordo con Qualità di ALT, e a supporto del Responsabile di RAM:

1. orientando la scelta delle azioni di miglioramento della Qualità, sulla base dell'analisi puntuale e regolare dei dati a disposizione (es. risultati di filiera, reclami e segnalazioni dei clienti, carte di controllo, non conformità segnalate dalle altre strutture operative) ed in coerenza con i Piani di Miglioramento di Qualità di ALT
2. coordinando le verifiche delle attività esterne ed interne del recapito
3. coordinando funzionalmente le attività degli "Specialisti Monitoraggio Qualità e Audit Processi" e "Operatori Monitoraggio Qualità e Audit Processi" dei CDM/CPD e CSD



SCOPO di RUOLO:

Garantire il monitoraggio e il controllo dei livelli di qualità della RAM analizzando e proponendo azioni di miglioramento.

Le risorse dovranno:

- Supportare il Responsabile della Qualità di RAM nei processi di controllo della qualità interna ed esterna nei Centri di Recapito;
- Relazionarsi quotidianamente con gli Operatori di Qualità pianificando e coordinando le attività di verifica nel territorio di riferimento;
- Elaborare i dati inerenti gli indicatori operativi e di qualità;
- Individuare le cause di criticità e sviluppare proposte di interventi per il miglioramento;
- Supportare il responsabile della Qualità di RAM nell'individuazione delle azioni di miglioramento dei processi di Recapito di concerto con la funzione Qualità di ALT;
- Effettuare il monitoraggio degli interventi conclusi riportandone i risultati.

Le risorse che saranno individuate saranno inserite nella funzione Qualità di RAM.



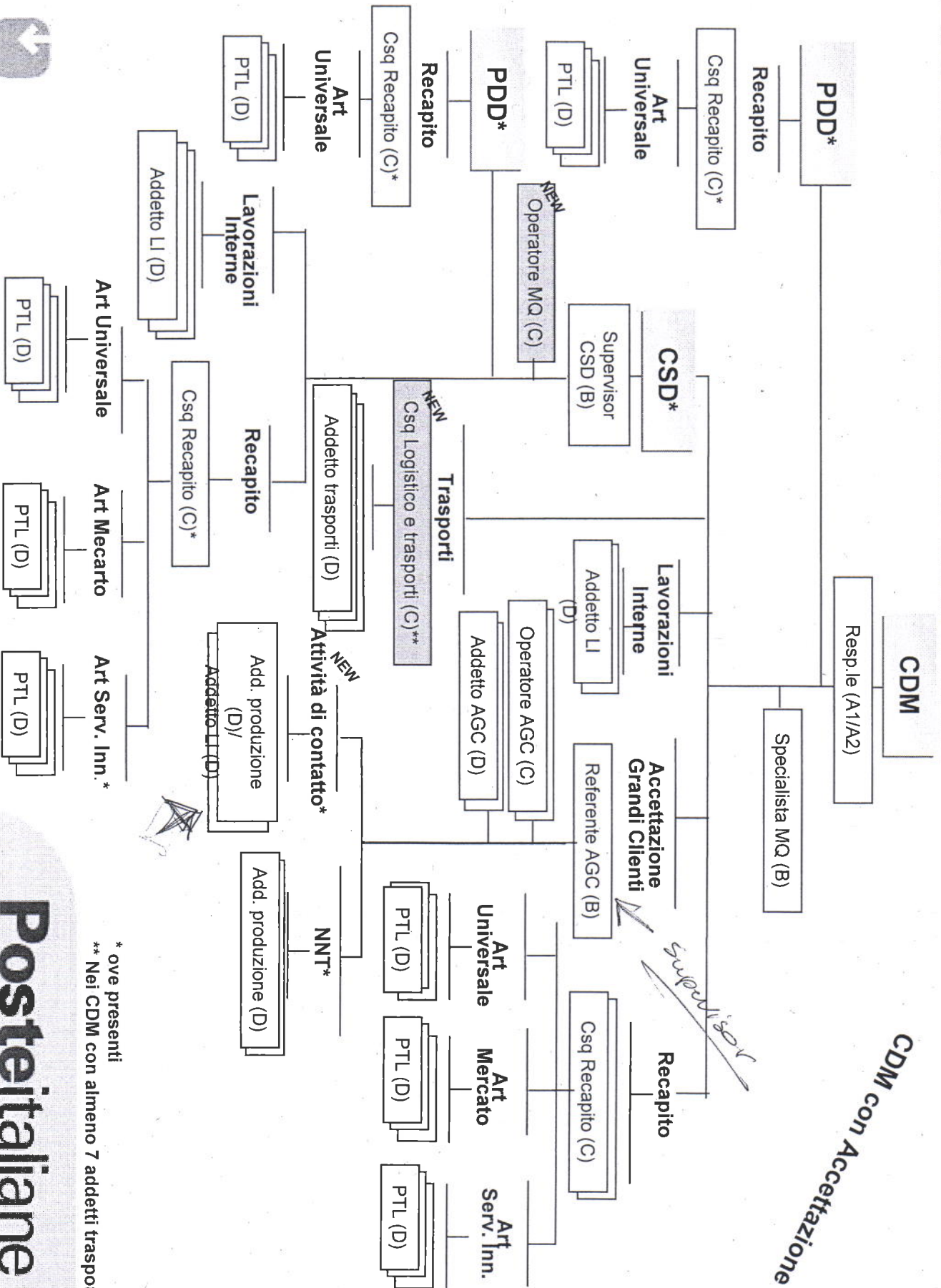
SCOPO di RUOLO:

Gestire tutte le attività di verifica che riguardano le rilevazioni di qualità esterne e interne ai centri di Recapito

Le risorse dovranno:

- Procedere – in base a check-list definite - alle verifiche di operatività lungo il percorso di gita del portalettore (check-point);
- effettuare, a completamento del monitoraggio, le verifiche all'interno del CD, sulle attività pre e post gita del PTL;
- Effettuare interviste ai clienti per misurare i livelli di customer care (a tendere);
- Interfacciarsi quotidianamente con lo Specialista di Qualità di RAM per riferire sull'avanzamento del proprio piano di lavoro.



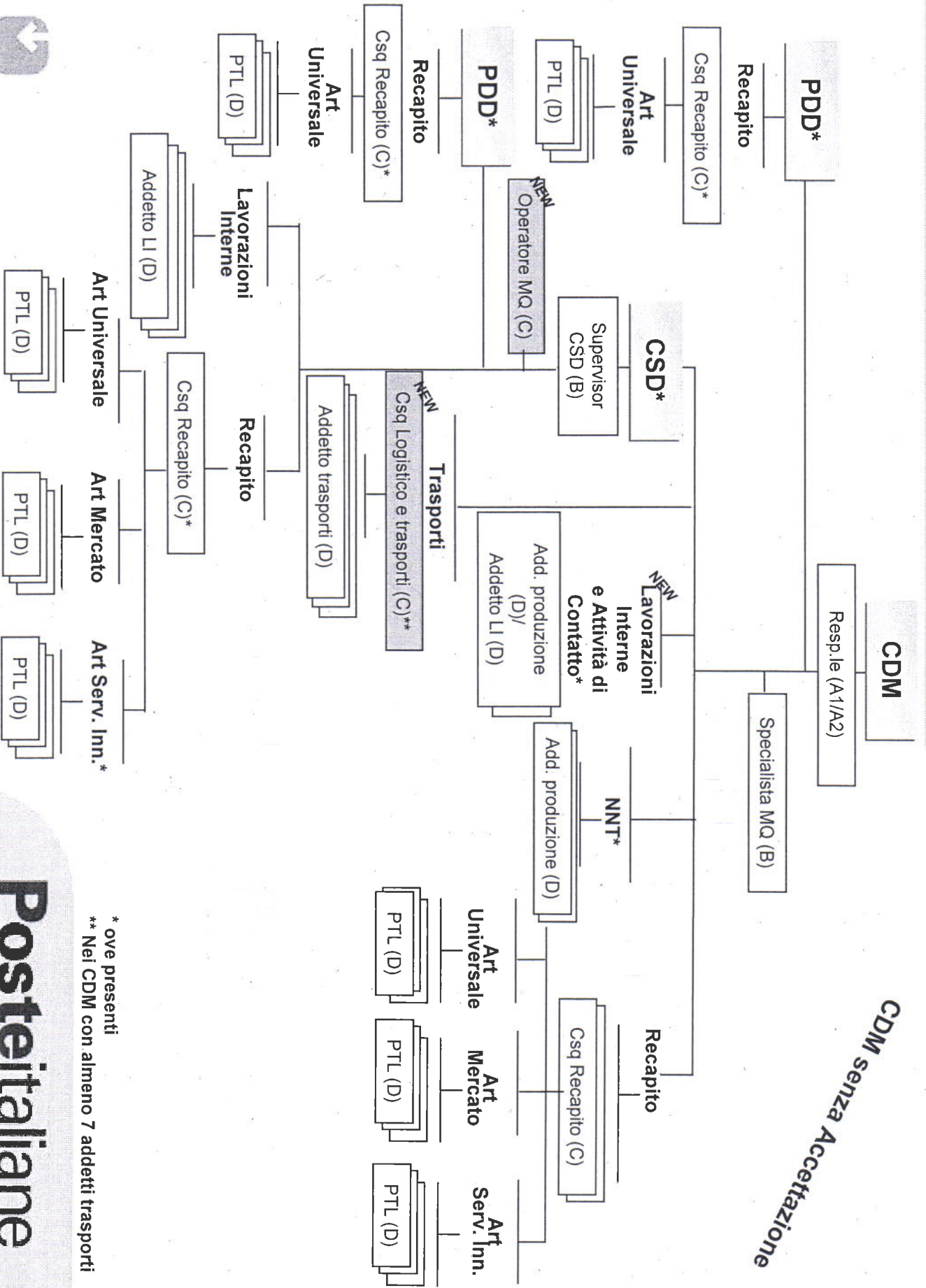


CDM con Accettazione

Supervisor

* ove presenti
 ** Nel CDM con almeno 7 addetti trasporti

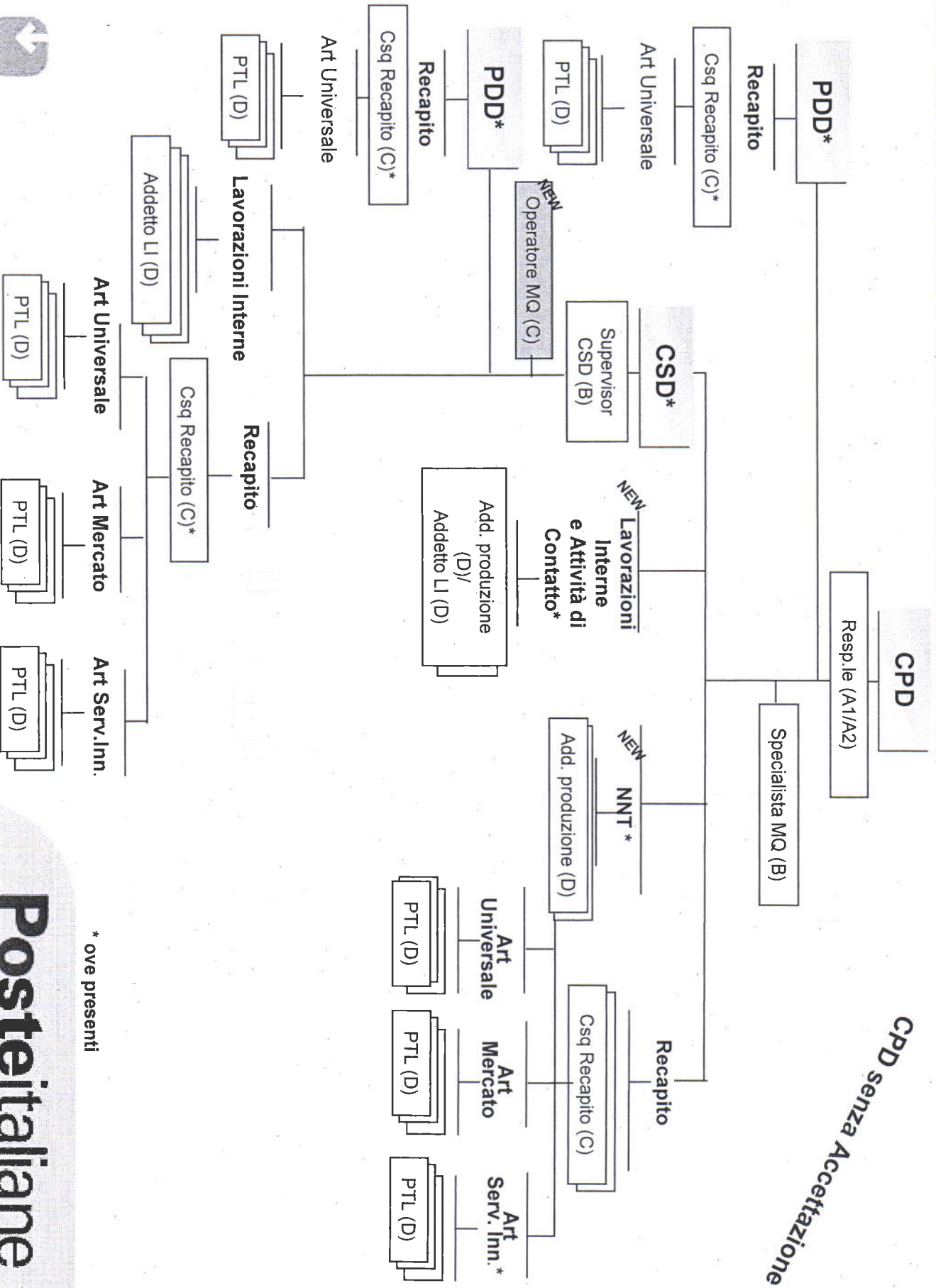




* ove presenti
 ** Nel CDM con almeno 7 addetti trasporti



CPD senza Accettazione



* ove presenti



- Nel CDM/CPD la figura del Referente Accettazione Grandi Clienti coordina, a completamento delle attività già svolte, anche le risorse dedicate alle attività relative a NNT (ove presenti) e Attività di Contatto (ove presenti) e supporta il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti);
- Nel CDM/CPD – dove non è presente l'Accettazione Grandi Clienti – se coesistono attività relative a NNT e Attività di Contatto (Inesitate, sala posta ecc) verrà inserito un CSQ Recapito aggiuntivo che avrà il compito di coordinare le risorse dedicate a NNT e Attività di Contatto e supporterà il Responsabile del Centro nelle attività di collegamento con la Centrale Operativa Recapito e di back-office relative ai PTL ASI (ove presenti) ;
- La figura di CSQ Logistico e Trasporti gestisce e coordina operativamente le risorse e le attività delle unità addette ai Trasporti e supporta il responsabile nelle attività di micro-logistica (nei siti dove si valuterà di inserirle).
- Nel CSD si istituisce la figura di Operatore Monitoraggio Qualità che supporta il Supervisor del CSD, coordinandosi con lo Specialista Monitoraggio Qualità e Audit Processi del CDM/CPD di appartenenza, nel presidio del processo di Qualità e Recapito, attraverso la corretta compilazione degli applicativi informativi per il monitoraggio quotidiano degli indicatori di qualità e garantendo la corretta gestione della documentazione del SGQ all'interno del CSD.



SCOPO di RUOLO:

Supportare il Supervisor CSD, in raccordo con l'MQ del CDM/CPD di riferimento, nel garantire il rilevamento e il controllo dei processi e standard di funzionamento del CSD

La risorsa dovrà:

- Supportare il Supervisor CSD, di concerto con lo Specialista MQ del CDM/CPD di riferimento, nella verifica sistematica del livello di qualità di lavorazioni e processi;
- Garantire la correttezza dei dati di produzione/qualità e la loro puntuale registrazione su sistemi di reportistica ;
- Garantire la compilazione, corretta e puntuale, delle carte di controllo;
- Effettuare controlli a campione dei dati dichiarati dai portalettere;
- Gestire il quotidiano monitoraggio delle consegne, a mezzo del codice Q, dei prodotti non soggetti a tracciatura (DME, quotidiani, Pagine Gialle);
- Verifica del rispetto degli SLA dei processi interni alle aree di produzione ;
- Verifica degli standard di consolidamento della corrispondenza in entrata (alimentazione da Centro Rete) ed uscita (da raccolta LM, dispacci verso Centro Rete) dal CD.



tipologia	figura	livello
ALT/RECAPITO	COORDINATORE SERVIZI INNOVATIVI	A1
RAM/PRODUZIONE	RESPONSABILE	A1
RAM/QUALITA'	RESPONSABILE	A1
RAM/PRODUZIONE	PROFESSIONAL SERVIZI INNOVATIVI	A2
RAM/QUALITA'	SPECIALISTA QUALITA' DI RAM	B
RAM/QUALITA'	OPERATORE QUALITA' DI RAM	C
CDM	CAPOSQUADRA LOGISTICO E TRASPORTI	C
CSD	OPERATORE MONITORAGGIO QUALITA'	C

