Nella giornata di ieri si è tenuto un incontro su alcuni temi di Mercati Privati:

- Contact Center
- Evoluzione TSC Specializzazione e Organico a Tendere
- Dinamica Organici MP

Contact Center

L'Azienda ci ha rappresentato l'evoluzione degli assetti dei C.C. che passano dagli attuali 9 a 18 siti (nuove aperture: Trento, Pisa, Perugia, Pescara, Bari, Taranto, Lamezia, Messina e Sassari) con un inserimento di nuove 560 risorse FTE nell'ambito dei progetti di reimpiego relativi all'accordo di SP.

Ci ha inoltre rappresentato l'esigenza di ottimizzare l'operatività modificando alcuni parametri relativi alle operazioni di login e di tempo di attesa e la necessità di reimpostare l'organizzazione dei turni nell'ambito delle attività di specializzazione dei centri.

A tal proposito nel giudicare positivo l'aspetto di ampliamento e sviluppo delle attività e dei centri abbiamo evidenziato e richiesto di approfondire le altre tematiche con particolare riguardo al miglioramento della qualità e del servizio dei centri, alla selezione e alla formazione delle risorse, ad una analisi sui tempi di realizzazione delle nuove infrastrutture e alla rappresentazione di una definitiva proposta aziendale sulla matrice dei turni.

Evoluzione TSC

L'Azienda ci ha illustrato un ulteriore evoluzione della riorganizzazione dei TSC che prevede una ulteriore fase di specializzazione dei centri ed un conseguente adeguamento dell'organico attraverso l'aumento di n.205 FTE passando dalle attuali 764 risorse applicate nei TSC alle 969 previste dal nuovo modello.

Anche su questo aspetto nel giudicare positivamente lo sviluppo dei centri che favorisce la fase di reimpiego previsto dall'accordo SP abbiamo richiesto ed ottenuto che la fase di implementazione mantenga inalterato l'organico degli uffici postali.

Organico MP

L'Azienda ci ha illustrato i dati relativi all'organico degli uffici postali aggiornato a maggio 2013.

In particolare si nota una crescita delle figure specialistiche conseguente alla maggiore vocazione consulenziale dell'azienda ed un leggero arretramento dell'organico degli OSP. (37727 OSP anziché 38239 riferito all'accordo del luglio 2009), che verrà colmato con le azioni di reimpiego dell'accordo SP.

Come Sindacato abbiamo ribadito che, in coerenza con il verbale dello scorso febbraio sulla riorganizzazione SP, tutte le eccedenze del perimetro SP devono trovare utile ricollocazione

nell’ambito delle attività di MP e che la rappresentazione degli organici fornita dall’azienda non consente una precisa verifica dei ruoli ricoperti all’interno degli uffici postali (OSP, specialisti, consulenti, ecc.).

Abbiamo pertanto chiesto all’azienda di approfondire ulteriormente l’argomento attraverso l’illustrazione di dati di maggior dettaglio degli organici che consentano di avere una dimensione degli applicati realmente alle singole funzioni (OSP, specialisti commerciali, collaboratori, backoffice, ecc.).

Abbiamo infine deciso di rimandare al prossimo incontro il confronto sulla riorganizzazione del settore imprese-UPI.

Vi terremo informati sulla prosecuzione degli incontri.

Roma, 30 maggio 2013 Le Segreterie Nazionali