

Verbale di Incontro

Il giorno 13 luglio 2022

Tra

Poste Italiane S.p.A.

e

Delegazione Sindacale Regionale della Lombardia

Premesso che:

- con una nota del mese di marzo 2022, le OO.SS. hanno evidenziato una serie di criticità relative a Mercato Privati, richiedendo contestualmente un incontro per analizzare congiuntamente le evidenze rappresentate;
- in data 5 aprile si è tenuto l'incontro richiesto dalle OO.SS. volto ad affrontare le tematiche evidenziate
- il richiamato incontro si è concluso con l'impegno delle Parti a rivedersi nelle settimane successive dopo gli opportuni approfondimenti;
- in data 12 maggio u.s. sono stati siglati due importanti Accordi, a livello Nazionale, con immediato e diretto impatto sulle tematiche in discussione nel richiamato percorso territoriale, specificamente afferenti le Politiche Attive del Lavoro 2022 e l'Evoluzione Organizzativa di Mercato Privati;
- in data odierna si è svolto il programmato incontro di approfondimento e di sintesi territoriale previsto nel richiamato Accordo sull'Evoluzione Organizzativa di Mercato Privati.

Sul tema **situazione occupazionale e distacchi** le OO.SS., nel corso dell'incontro del 5 aprile, hanno evidenziato come la carenza di organico (determinatasi a seguito del massiccio turn over avvenuto nel corso degli ultimi anni, anche in concomitanza con il regime previdenziale di cd. "quota 100"), con particolare riferimento al personale di sportelleria, provoca un eccessivo ricorso all'istituto del distacco operativo, e ciò in contraddizione con gli impegni aziendali assunti sia in ambito di CCNL che nell'ambito degli organismi partecipativi OPN/OPR in costanza di emergenza sanitaria COVID. Evidenziano, inoltre, che il ricorso al distacco operativo, nella maggior parte dei casi, avviene con tempistiche e modalità che non tengono in considerazione gli impatti sul personale coinvolto, generando così un disagio diffuso negli ambienti di lavoro senza peraltro trascurare, inoltre, le possibili negative ricadute in termini di qualità del servizio offerto alla clientela.

I distacchi, inoltre, risultano, spesso, non sempre disposti secondo quanto previsto dall'apposita regolamentazione contenuta nel Verbale di Accordo Regionale del 16 giugno 2005 e di quanto stabilito localmente a livello di Filiale che prevede, appunto, specifiche modalità attuative per la gestione della movimentazione temporanea del personale.

Per le OO.SS. le scelte complessivamente operate dall'Azienda in merito di Politiche Occupazionali hanno visto una considerevole riduzione delle risorse applicate al così detto front-end e che hanno ulteriormente acuito le difficili condizioni operative rilevate negli Uffici Postali.

Le OO.SS. evidenziano che questa diffusa carenza di personale non ha permesso, peraltro, l'avvio, nel territorio lombardo, del Progetto Hub & Spoke previsto dall'Accordo Nazionale in materia di Classificazione degli UP del 4 novembre 2020, che – le stesse OO.SS ribadiscono - deve essere in ogni caso supportato preliminarmente da un'adeguata copertura di organico operativo.

Da ultimo le OOSS registrano con preoccupazione in termini di ridotta capacità di servizio e potenziale perdita occupazionale, chiedendone motivazione, il piano di smantellamento delle P.d.L. in atto presso alcuni UUPP regionali, riconducendone la causa alla mancanza di personale.

Per quanto attiene la proposizione **commerciale**, le OO.SS. hanno lamentato il perdurare di forti pressioni nei confronti del personale degli UP, con modalità che non sempre salvaguardano la dignità personale e professionale del lavoratore, il quale, in molte occasioni, da un lato è costretto a sopperire la mancanza di personale adibito ai ruoli commerciali dall'altro è altresì impegnato in incontri di pianificazione attività/agende e verifica/monitoraggio obiettivi anche oltre l'orario di lavoro e che, continuano le OO.SS., anche quando questi incontri sono effettuati durante l'attività ordinaria, gli stessi sottraggono tempo ed energie da dedicare alle attività di produzione, generando ulteriori "stress" organizzativi e operativi.

Le OO.SS. chiedono, a proposito della **Formazione**, che venga prevista l'attivazione del Lavoro Agile per il personale MP adibito ad attività non remotizzabili in occasione della fruizione dei corposi e articolati piani formativi che investono il segmento (formazione di compliance, D.lgs. 81, tecnico/specialistica, etc....), anche al fine di consentirne lo svolgimento in ambienti più consoni a favorire l'apprendimento (a tal proposito viene chiesta la riattivazione, per determinate tipologie di iniziativa, della modalità di formazione in aula).

Sul tema dei **Part Time in scadenza** le OO.SS. hanno evidenziato una gestione aziendale "aggressiva", sia nelle tempistiche che nelle modalità di richiesta di rimodulazione dell'orario part-time attualmente in corso e non ancora giunti alla naturale scadenza; tale atteggiamento viene censurato dalle OO.SS. che richiedono, con forza, di rispettare le scadenze previste e di non esercitare pressioni di natura gestionale nei confronti del personale interessato che ricorre al Part Time per meglio contemperare le proprie esigenze di vita/lavoro.

Le OO.SS. hanno concluso i loro interventi richiedendo con fermezza che le azioni di Politiche Attive del Lavoro (nel frattempo definite con l'Accordo Nazionale del 12 maggio u.s.) avvengano in tempi rapidi al fine di incrementare la copertura dell'organico necessario per la rete degli sportelli, consentire l'effettivo turnover dei dipendenti e, conseguentemente, limitare la movimentazione del personale ai casi di effettiva necessità. Ciò in quanto l'implementazione dei piani di potenziamento 2021 nonché della stessa manovra straordinaria 8 febbraio 2022 è avvenuta o sta avvenendo con tempistiche talmente dilatate nel tempo che non hanno agevolato la messa in sicurezza degli assetti operativi i quali, nel medesimo tempo di realizzazione, si sono ulteriormente impoveriti a causa di un flusso di turn over che ha continuato a registrare uscite.

L'Azienda, dopo aver acquisito le argomentazioni rese dalle OO.SS., ha rappresentato come l'Accordo Nazionale del 12 maggio u.s. in tema di Politiche Attive preveda per la Regione Lombardia interventi di potenziamento occupazionale sia nell'ambito del front-end che nell'ambito del segmento commerciale. Tale manovra renderà possibile l'avvio di un percorso risolutivo delle problematiche sollevate dalle OO.SS. stesse. In particolare la delegazione aziendale ha riassunto i numeri regionali previsti dall'Accordo sulle Politiche Attive:

- *Sportellizzazioni n. 185;*
- *Conversioni Part-Time – Full-time / Assunzioni Full-time : n.185,5;*
- *Assunzioni OPS Part-time: n.26.*

Ai numeri incrementali previsti dalla manovra occupazionale del 12 maggio u.s., vanno aggiunti

gli investimenti assunzionali fatti sulla filiera commerciale (Contratti di Apprendistato Professionalizzante, Specialisti Consulenti di Sala) che nel triennio 2020/2022 sono stati pari a 300 unità circa di cui 100 nel corso del 2022.

Tali interventi per la struttura di Mercato Privati, riguarderanno prioritariamente gli Uffici Postali in attuale fabbisogno operativo (sia per quanto attiene le sale commerciali sia per quanto afferisce il front end). La carenza nonché il disequilibrio operativo tra diversi UUPP (ovvero tra UP in condizione di autonoma sostenibilità operativa e UP in condizione di necessità operativa) nell'ambito della rete rappresentano il fattore principale di ricorso al distacco del personale di sportelleria, tenuto conto inoltre che - ferma restando la volontà aziendale di contenerne/regolarne l'utilizzo - il distacco rappresenta uno degli strumenti utili ad assicurare la continuità di servizio di una rete di Uffici Postali articolata e diffusa come quella di Poste Italiane con circa il **33%** di Uffici monoperatori sul totale degli UP.

Nella pianificazione degli interventi di potenziamento che verranno effettuati in ambito Politiche Attive verranno altresì ricercate soluzioni territoriali che possano consentire la massimizzazione degli effetti correlati alla gestione dei trasferimenti volontari resi in ambito di Mobilità Territoriali 2022.

Analogamente, adeguati interventi di Politiche Attive potranno agevolare l'avvio del Progetto Hub & Spoke (allo stato, nella nostra Macroarea, in fase di ulteriore nuova sperimentazione operativa solo sulla Filiale di Alessandria 2, come da previsioni di cui all'Accordo Nazionale 12 maggio u.s.) accompagnando il modello di gestione territoriale della rete di UP a quanto previsto dall'Accordo Nazionale del 4 novembre 2020 e del successivo citato Accordo Nazionale del 12 maggio u.s.

L'Azienda nell'esprimere la necessità di attualizzare il risalente Accordo Regionale del 16 Giugno 2005, in materia di distacchi, con l'Accordo Nazionale del 4 novembre 2020, riconosce la necessità - espressa dalle OO.SS. - di ridurre/disciplinare gli effetti conseguenti al ricorso del distacco, anche mediante la possibilità di definire consensualmente soluzioni perequative almeno in ambito comunale, attraverso un confronto tra le Parti che deve essere avviato entro la fine del mese di settembre volto a bilanciare – attraverso l'individuazione di regole certe e condivise - le ragioni organizzative e le esigenze di continuità del servizio con quelle di vita privata, dando particolare riguardo a determinate categorie (quali, a titolo meramente esemplificativo, neo-mamme, dipendenti fruitori di altre tutele previste dalle normative di legge, lavoratori privi di patente, etc... ovvero applicando in prima battuta criteri di rotazione e volontarietà). Nell'ambito del confronto verrà effettuato altresì la prevista verifica di cui all'Accordo Regionale 20 novembre 2020 definito a valle dell'Accordo Nazionale 4 novembre. In tale contesto, al fine di agevolare l'analisi del fenomeno dei distacchi operativi, l'Azienda, sempre con la duplice finalità di coniugare le esigenze organizzative con le esigenze di vita personale dei propri dipendenti, renderà noto alle OO.SS. il dato dei distacchi giornalieri per Filiale.

A completamento del predetto confronto le Parti attiveranno un percorso di approfondimento a livello di unità produttiva.

Per quanto attiene il piano di smantellamento PDL, l'Azienda rappresenta che lo stesso è inserito nel più ampio piano di evoluzione del modello di servizio della rete UUPP sempre più ispirato a logiche di approccio relazionale. Si precisa, peraltro, che lo stesso è stato riattualizzato alla luce di driver di indirizzo maggiormente cautelativi che contribuiscono ad alleggerire ulteriormente il numero delle PDL da recuperare allo scopo di mantenere all'interno degli UUPP interessati una condizione di esercizio operativa e funzionale in linea con le esigenze di servizio.

La rete MP è un'articolazione funzionale deputata altresì alla proposizione commerciale di prodotti e servizi a crescente valore aggiunto finalizzata a fidelizzare la relazione con il cliente attraverso il soddisfacimento dei suoi maggiori e diversificati interessi e bisogni e, pertanto, è

sempre maggiormente sentita la necessità di accompagnare l'implementazione del nuovo modello di servizio degli UP (vedi da ultimo il più volte richiamato Accordo Nazionale del 12 maggio) da un riorientamento comportamentale e di aggiornamento delle competenze a tutti i livelli, anche mediante percorsi formativi appropriati e specifici.

Per assicurare quanto sopra, l'impegno a consolidare e migliorare questo nuovo modello di relazione è per le Parti primario obiettivo strategico, insieme a quello di garantire un sostenibile equilibrio tra le attività di produzione/relazione con il cliente (che devono essere prevalenti all'interno di una giornata lavorativa) rispetto a quelle di monitoraggio/analisi/allineamento (che devono essere di mero supporto funzionale). Ogni attività deve di norma essere svolta all'interno dell'orario di lavoro ordinario e sempre nel rispetto dei principi contenuti nel Protocollo d'intesa in materia di proposizione commerciale e nel Codice Etico. Eventuali iniziative e/o attività che in via eccezionale dovessero essere pianificate al di fuori del normale orario di lavoro, dovranno essere preventivamente autorizzate e retribuite secondo le norme del CCNL in materia di lavoro straordinario.

Per quanto attiene la possibilità di estendere lo svolgimento di attività formativa in modalità Lavoro Agile, l'Azienda rappresenta che la tematica non può che essere inserita all'interno di un quadro di indirizzo generale aziendale che scaturirà dall'applicazione dell'Accordo Nazionale 1 marzo u.s..

Relativamente alla gestione delle eventuali rimodulazioni dei part-time in scadenza, l'Azienda ha provveduto a delimitare il focus solo su quelli di prossima scadenza, così come previsto dal CCNL e dagli accordi di variazione individuale dell'orario di lavoro. La possibilità di lavorare ad orario ridotto (part-time) è parte integrante ed elemento qualificante delle politiche occupazionali aziendali, volte a favorire il miglior temperamento tra le esigenze di lavoro e quelle di vita privata dei lavoratori nonché quale soluzione di flessibilità operativa. Tutto questo in un contesto che è stato, ed è tutt'ora caratterizzato, da un rilevante fenomeno di turn over determinato da un'altrettanta rilevante transizione demografica e professionale.

Le condizioni di trasformazione del rapporto di lavoro a tempo parziale sono quelle che, valutate le esigenze organizzative, di anno in anno, l'Azienda comunica alle OO.SS nazionali e sulla base di questo indirizzo verranno sottoposti a ulteriore verifica le posizioni gestite nel corso dell'ultimo anno.

Le Parti concordano nel ritenere che un modello di relazioni industriali basato sul confronto ricorrente, sull'interlocuzione e sulla partecipazione, sia un elemento di sviluppo strategico aziendale, nonché di efficace governo del cambiamento quando i progetti organizzativi incidano sulle più consolidate prassi e abitudini lavorative.

Milano, 13 luglio 2022

POSTE ITALIANE S.p.A.	FIRMA
Enrico Dallegno	Originale firmato
Giovanni Accusani	Originale firmato
Saverio Secreti	Originale firmato
Giovanni Bessi	Originale firmato
Viviana Lo Iacono	Originale firmato
Roberto Regianini	Originale firmato

OO.SS. Regionali Lombardia

NOMINATIVO	SIGLA	FIRMA
Antonio Rizzo	SLP CISL	Originale firmato
Giuseppina Greco	SLP CISL	Originale firmato
Giuseppina Sicilia	SLP CISL	Originale firmato
Roberto Puddu	SLP CISL	Originale firmato
Francesco Sole	SLC CGIL	Originale firmato
Agostino Auricchio	SLC CGIL	Originale firmato
Daniel Litrico	SLC CGIL	Originale firmato
Leonardo Benevento	UIL POSTE	Originale firmato
Giovanni Agnello	UIL POSTE	Originale firmato
Vincenzo Cutaia	UIL POSTE	Originale firmato
Salvatore Trazzera	FAILP CISAL	Originale firmato
Ermes Moretti	FAILP CISAL	Originale firmato
Mauro Bianchi	FAILP CISAL	Originale firmato
Girolamo Alonge	CONFISAL COM.	Originale firmato
Angelo Armenio	CONFISAL COM.	Originale firmato
Biagio Salvatore Imbrigiotta	CONFISAL COM.	Originale firmato
Francesco Schillaci	CONFISAL COM.	Originale firmato
Antonio Esposto	FNC UGL COM.	Originale firmato
Gaetano Spadavecchia	FNC UGL COM.	Originale firmato