

IPOSTESI RIMODULAZIONE TURNI UP

SPERIMENTAZIONE NUOVI TURNI DI LAVORO

SPERIMENTAZIONE NUOVI TURNI SPORTELLERIA

FINALITA' DELL'INTERVENTO



- Allo stato attuale esistono alcune opportunità di miglioramento del livello di servizio erogato dagli Uffici Postali collegate all'orario di lavoro, quali ad esempio:
 - *Ottimale gestione del cambio turno*
 - *Modello di allocazione delle risorse su doppio turno non perfettamente aderenti con la distribuzione dei flussi di traffico nell'arco della giornata*



- Al fine di ottimizzare il funzionamento degli UP, e in particolare migliorare il livello di servizio offerto alla clientela, sono stati ipotizzati alcuni possibili interventi sull'orario di lavoro degli OSP, ciascuno pensato in maniera customizzata in relazione ad una specifica realtà locale.



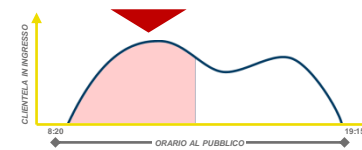
- Gli interventi proposti prevedono l'**introduzione di un nuovo turno di lavoro di 7:42 ore** (compresi 30' di pausa pranzo) su **5 giorni a settimana**



- Il nuovo turno è modulato all'interno della giornata secondo **3 ipotesi**, formulate in considerazione delle modalità ricorrenti di afflusso della clientela nell'UP:
 - **MODELLO 1:** uffici con **maggiore afflusso di clientela nella mattina**, adattato alle curve di traffico degli uffici di provincia
 - **MODELLO 2:** uffici con **maggiore afflusso di clientela nel pomeriggio**, realizzato in linea con i flussi evidenziati in molte zone urbane
 - **MODELLO 3:** uffici con **alto afflusso di clientela durante il cambio turno**, adatto a particolari zone urbane a vocazione commerciale (ad esempio con alta densità di uffici/centri direzionali)

ORARI RISORSE UFFICIO POSTALE

MODELLO 1: UP CON MAGGIORE AFFLUSSO DI MATTINA



8:20

ORARIO AL PUBBLICO

19:05

TURNI UP

8:00

14:10

13:30

19:40

6:00 ore/gg
x
6 gg/sett

NUOVO TURNO

08:00

12:30

30'

13:00

15:42

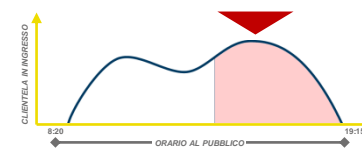
7:42 ore/gg
(con pausa)
x
5 gg/sett

NOTE

- ✓ Rafforzamento del presidio di operatori di sportello al mattino, in coerenza con i flussi di traffico per la tipologia di UP
- ✓ Modello adatto ad uffici di provincia, tendenzialmente con maggiore afflusso al mattino
- ✓ Miglior presidio dell'UP nella fase "critica" del cambio turno (la pausa pranzo va consumata prima dell'inizio dell'avvicendamento)

ORARI RISORSE UFFICIO POSTALE

MODELLO 2: UP CON MAGGIORE AFFLUSSO DI POMERIGGIO



8:20

ORARIO AL PUBBLICO

19:05

TURNI UP

8:00

14:10

13:30

19:40

6:00 ore/gg
x
6 gg/sett

NUOVO TURNO

11:30

15:00

30'

15:30

19:12

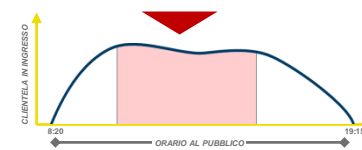
7:42 ore/gg
(con pausa)
x
5 gg/sett

NOTE

- ✓ Rafforzamento del presidio di operatori di sportello al pomeriggio, in coerenza con i flussi di traffico registrati per la tipologia di UP
- ✓ Modello adatto ad uffici di città, tendenzialmente con maggiore afflusso al pomeriggio
- ✓ Miglior presidio dell'UP nella fase "critica" del cambio turno (la pausa pranzo va consumata dopo la fine dell'avvicendamento)

ORARI RISORSE UFFICIO POSTALE

MODELLO 3: UP CON ALTO AFFLUSSO NEL CAMBIO TURNO



8:20

ORARIO AL PUBBLICO

19:05

TURNI UP

8:00

14:10

13:30

19:40

6:00 ore/gg
x
6 gg/sett

NUOVO TURNO

10:00

12:30

30'

13:00

17:42

7:42 ore/gg
(con pausa)
x
5 gg/sett

NOTE

- ✓ Rafforzamento del presidio di operatori di sportello nelle ore centrali, in coerenza con i flussi di traffico registrati per la tipologia di UP
- ✓ Modello adatto ad uffici con elevato afflusso in orario di pausa pranzo
- ✓ Massima copertura durante i "picchi" di affluenza mattutino e pomeridiano

IPOSTESI ESEMPLIFICATIVA RIPARTIZIONE RISORSE

Esempio allocazione delle risorse nei turni di un ipotetico ufficio postale con un organico di **20 sportellisti**

SIGLA TURNO	DESCRIZIONE TURNO	N° RISORSE NEI VARI TURNI	% ALLOCAZIONE RISORSE TRA I TURNI
M	Turno Antimeridiano Standard	8	40%
P	Turno Pomeridiano	8	40%
M (NEW)	Nuovo Turno Antimeridiano	4	20%

Il turno di nuova introduzione (5 gg per 7:42 con pausa) dovrà avere una durata minima di un mese

SPERIMENTAZIONE NUOVI TURNI

UP COINVOLTI E REGOLE DI APPLICAZIONE

- Per testarne il funzionamento è prevista una **sperimentazione** dei tre modelli in una selezione di **UP Doppio turno** delle **filiali di Milano 1 e 5, Roma 1 e delle 3 filiali di Napoli (Na 1, 2, 3)**, con il fine di verificare il progresso delle performance degli UP ed il maggiore adattamento alle esigenze della clientela (curve di traffico)
- Per ciascun UP coinvolto sarà applicato il modello sopracitato più adatto in relazione alle proprie curve di traffico, che potrà comunque variare (traslato e/o sdoppiato) in relazione ad eventuali fenomeni di stagionalità (es: prima settimana del mese)
- **La percentuale di risorse da applicare sul nuovo turno**, al fine di massimizzare l'efficacia della sperimentazione, dovrà essere **compresa tra il 20 e il 30% dell'organico OSP**
- Il periodo di **sperimentazione** sarà di **1 trimestre** con ipotesi di **partenza da maggio**
- Per incompatibilità di orario le risorse degli UP coinvolti, nel periodo in cui sono applicate sul nuovo turno, non potranno essere distaccate in UP con orario standard

SPERIMENTAZIONE ORARI

ELENCO UP COINVOLTI

AT	Filiale	frazionario CRE	DenominazioneUP	master
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	55001	URM1001 ROMA V.R.	U.P. CENTRALE
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	55645	URM1645 ROMA OSTIENSE	U.P. CENTRALE
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	55646	URM1646 ROMA APPIO	U.P. CENTRALE
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	55648	URM1648 ROMA PRATI	U.P. CENTRALE
CENTRO	ROMA 1 CENTRO	55908	URM1908 ROMA 47	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38001	UMI1001 MILANO CENTRO	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38115	UMI1115 MILANO 2	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38116	UMI1116 MILANO 3	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38124	UMI1124 MILANO 11	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38138	UMI1138 MILANO 25	U.P. RELAZIONE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38139	UMI1139 MILANO 26	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38141	UMI1141 MILANO 28	U.P. RELAZIONE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38143	UMI1143 MILANO 30	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38294	UMI1294 MILANO TICINESE	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 1 CITTA'	38581	UMI1581 MILANO PALAZZO DELLA REGIONE	U.P. CENTRALE
LOMBARDIA	MILANO 5 EST	38189	UMI1189 SESTO SAN GIOVANNI	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 1 CITTA'	40001	UNA1001 NAPOLI CENTRO	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 1 CITTA'	40284	UNA1284 NAPOLI 50	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 1 CITTA'	40387	UNA1387 NAPOLI VOMERO	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 1 CITTA'	40391	UNA1391 NAPOLI FUORIGROTTA	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 2 OVEST	40002	UNA1002 AFRAGOLA	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 2 OVEST	40037	UNA1037 MARANO DI NAPOLI	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 2 OVEST	40094	UNA1094 POZZUOLI	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 2 OVEST	40165	UNA1165 ACERRA	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 3 EST	40020	UNA1020 CASTELLAMMARE DI STABIA	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 3 EST	40099	UNA1099 SAN GIORGIO A CREMANO	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 3 EST	40118	UNA1118 TORRE ANNUNZIATA	U.P. CENTRALE
SUD	NAPOLI 3 EST	40119	UNA1119 TORRE DEL GRECO	U.P. CENTRALE