



## LO SPORTELLISTA

Ogni giorno ci imbattiamo in mille piccole controversie nello svolgimento della nostra attività, in quanto non c'è un comportamento omogeneo da parte dei direttori degli Uffici Postali. Una diretta testimonianza la offrono i colleghi che, loro malgrado, sono costretti ad operare nei vari uffici della nostra provincia a causa del costante ricorso all'istituto della trasferta (distacchi); alla faccia delle eccedenze più volte dichiarate dai vari responsabili delle filiali veronesi... Vigge la più autonoma discrezionalità del "fai da te" che sovente sfocia in atteggiamenti molto più preoccupanti; in alcuni casi denota azioni riconducibili al libero arbitrio o peggio all'improvvisazione. Il codice etico ormai paragonabile al "Carneade di Don Abbondio", è spesso ignorato o comunque subordinato alle necessità di budget, anche con suggerimenti a volte al limite della legalità. È necessario porvi rimedio, poiché perdurando tale disorganizzazione, sicuramente, sicuramente verrà intaccato l'equilibrio psicofisico di ognuno di noi, causando enorme stress. Come se non bastasse, addirittura, l'Azienda non perde occasione per minacciare provvedimenti disciplinari o possibili trasferimenti d'ufficio più o meno volontari. Come fronteggiare tutti questi comportamenti?  
Ci permettiamo di suggerire alcuni semplici accorgimenti, che serviranno almeno a tutelarci!



## IL SALVAGENTE DELLO SPORTELLISTA

ORARIO DI LAVORO		
<b>ENTRATA</b>	<b>RIPOSO</b>	<b>USCITA</b>
alle ore <input type="text"/>	dalle ore <input type="text"/> alle ore <input type="text"/>	alle ore <input type="text"/>
SABATO:		
<small>QUANDO L'ORARIO NON È COMPLETO PER TUTTO IL PERSONALE LE INDICAZIONI SUPERSCRITTE DEVRANNO ESSERE INVIATE PER SEPARATI E CARICATE PROFESSIONALMENTE E PERSONALMENTE. SERVIZIO AL LAVORO E COMPENSAZIONI E SALARIO ORARIO NON SONO SPETTATE IN NESSUNA SITUAZIONE DI FORZATA SOSTITUZIONE. (art. 33 del CCNL - art. 12 del contratto)</small>		
<small>Ufficio: _____ Firma del Dirigente _____</small>		

### Orario di lavoro

Entrate ed uscite dall'Ufficio fuori dall'orario di lavoro contrattuale devono sempre essere autorizzate, e remunerate come prestazioni straordinarie; diversamente non si è tenuti ad effettuare qualsiasi tipologia di prestazione aggiuntiva.

Lo straordinario deve essere richiesto e autorizzato almeno due ore prima della fine del turno di lavoro come da contratto inviando apposita

comunicazione alla struttura competente.

E' doveroso rammentare il dettato contrattuale che recita testualmente:

Art. 33 del CCNL - Comma VI. Non è consentito al lavoratore trattenersi sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro straordinario.

(attenzione: la suddetta dichiarazione vale per tutti i dipendenti, quadri compresi! Poi non dite che non vi avevamo avvisato).

## Login e Password

La password è strettamente personale: non bisogna divulgarla o permettere ai colleghi di aprire una o più postazioni con la nostra password, poiché qualsiasi operazione venga effettuata sarà ritenuta nostra responsabilità.

Diffidate del “che vuoi che sia, siamo tutti colleghi.” La gran parte dei casi di contenzioso sono causati da questo tipo di comportamento troppo leggero e da irresponsabili. Ricordiamoci che ogni operazione effettuata nelle reti informatiche aziendali, compresa la 3270, viene costantemente monitorata e lascia traccia poiché effettuata con l’accesso mediante login!

Sarebbe opportuno cambiare la password personale spesso e volentieri aumentando e diminuendo il numero dei caratteri alfanumerici utilizzati per la sua composizione e soprattutto di utilizzare il proprio nome di battesimo con la variabile numerica alla fine o all’inizio... Quindi non aspettiamo che il sistema ci ricordi che la nostra password sta scadendo! Il “Grande Fratello” vi osserva e non perdona chi sbaglia anche se in perfetta buona fede.



## Attività interne di retro-sportello

Premesso che il collega può volontariamente aiutare il Direttore o il Collaboratore dopo aver effettuato la propria chiusura contabile e riposto - a seguito di accurati e attenti controlli i titoli lavorati -, al fine di accelerare la chiusura della giornata lavorativa; è bene rammentare che l’azienda ha formato i dipendenti all’utilizzo della procedura Document Management System affinché ogni dipendente possa prendere visione delle comunicazioni interne. In alcuni casi i direttori di Ufficio Postale A1 - A2 pretendono che alcune attività

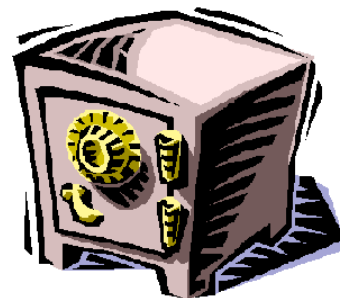
espressamente riconducibili a tale ruolo vengano effettuate dagli sportellisti.

Pertanto è doveroso sottolineare che:

- il titolo 15 dell’Ufficio è di competenza ed esclusiva responsabilità del direttore.
- sovvenzioni o versamenti allo sportello vanno fatti in contraddittorio con il direttore, che provvederà immediatamente attraverso il server a notificare la conferma. In modo che non vi siano vuoti contabili o disallineamenti con il titolo15.
- la fornitura dei francobolli o dei valori bollati in genere viene effettuata dal direttore o dal suo collaboratore; non servitevi da soli, poiché eventuali incongruenze contabili possono essere attribuite all’operatore, al quale verrà chiesto di ripianare le eventuali deficienze.
- attività quali il QDI (quadro di insieme); le richieste di fornitura di materiali e-Procurement; ordini PT Shop; scarico distinte dal server e verifica assegni, sono esclusivamente compiti riconducibili al direttore e al collaboratore.
- Il carico dell’ATM deve essere effettuato in contraddittorio da due operatori incaricati dal DUP, esclusivamente quando l’ufficio è chiuso al pubblico. Si verifica la consistenza, si effettua la quadratura contabile e si procede con la ricarica. In presenza di disallineamenti contabili, avvisate il DUP per il seguito di competenza.

## Accesso al caveau o cassaforte

Non tutti sono abilitati ad avere accesso, poiché per accedere occorrono dei codici, che sono in possesso del direttore dell’ufficio o eventualmente del collaboratore. Diffidate dal “tutti devono fare tutto” poiché potreste assumervi delle responsabilità che non vi competono. Non solo, ma di fronte ad ammanchi di cassa o a deficienze dovute ad altre cause, potreste essere coinvolti, vostro malgrado. Non accettate di inserire codici non vostri poiché non siete autorizzati a farlo. Ricordate che l’ufficio custodisce danaro non vostro!





## Corsi di formazione e-Learning

Non autorizzate nessun collega o DUP ad effettuare i vostri corsi di formazione; quello che sembra una gentile cortesia, può risultare fatale, poiché per l'Azienda risultate formati in quanto il corso è stato effettuato. Quindi ogni errore procedurale può essere attribuito alla vostra responsabilità. Assolutamente i corsi vanno fatti in Ufficio (non a casa) all'interno dell'orario di lavoro, oppure con erogazione di straordinario. L'ambiente della formazione dovrà essere assolutamente idoneo diversamente chiedete di utilizzare le postazioni

disponibili presso le filiali o strutture predisposte allo scopo in alcuni uffici dotati di locale con postazione e-learning. La formazione effettuata in ufficio mentre si opera allo sportello con continue interruzioni per smaltire le code non produce nessun effetto positivo, è inutile e può essere dannosa per la formazione specifica di un argomento fondamentale. E' utile rammentare che utilizzare copie di test finali dei colleghi non è da considerarsi una scusa plausibile; da voi giustificata per mancanza di tempo!

La formazione effettuata "a volo d'uccello" alla lunga non paga e si rivela un'arma a doppio taglio in quanto in futuro la vostra carenza sarà evidenziata quando dovrete chiedere al collega come operare per aver sottovalutato l'importanza di quel corso...

In caso di non superamento del test finale del corso, l'azienda dovrà farvi rifare il corso in aula. Ricordate che la Formazione assume sempre più rilevanza, fondamentale per lo svolgimento dell'attività dello Sportellista.

## Ferie

Gli obiettivi KPI delle ferie, favoriscono atteggiamenti Aziendali sempre più vessatori, quali assegnare giornate singole di ferie che coincidono con il Sabato (fatta eccezione per gli specialisti consulenza clienti retail...). Le ferie vanno programmate, poiché in assenza di programmazione, da parte del lavoratore, l'Azienda provvederà assegnandole d'Ufficio.

Poiché da tali comportamenti scaturivano rapporti altamente conflittuali negli ambienti di lavoro, le OOSS hanno sottoscritto un accordo che regola l'intera materia.

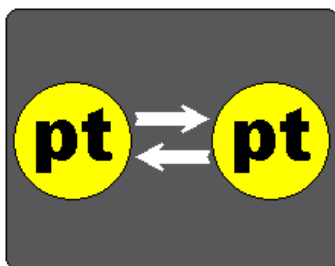
La programmazione, è suddivisa in 3 periodi:

- 10 -12 gg. sino al 14 giugno (di cui almeno 6 gg. nel periodo dal 15 gennaio al 15 aprile )
- 12 giorni dal 15 giugno al 15 settembre (per questo periodo può essere valutata la possibilità di concedere fino a 18 giorni)
- 6-8 giorni dal 15 settembre al 31 dicembre.

Si rammenta altresì che le ferie residue dell'anno precedente vanno fruito entro il 30 Aprile dell'anno in corso.

I PIR (Permessi Individuali Retribuiti) non vanno programmati, in quanto fruibili frazionati, come permessi, quantificati in 12 ore su sei giorni 14 ore e 24 minuti su 5 giorni lavorativi.

Le Festività soppresse, se non fruito frazionate in ore, vanno programmate come le ferie.



## Trasferte

Al dipendente impegnato fuori dalla propria sede di lavoro, ma nell'ambito della stessa località, sono rimborsabili le spese di viaggio, debitamente documentate.

Il rimborso dei biglietti dei mezzi pubblici, oppure se effettuata con un mezzo proprio (preventivamente autorizzato per iscritto) il corrispettivo del costo di ¼ di un litro di carburante.

Per le trasferte effettuate fuori della località della sede di lavoro, distante più di 10 Km e di durata superiore alle 4 ore, è prevista una indennità oraria fissata nei seguenti importi lordi:

Livelli E, D, C, B

- 0,96 € per le ore diurne;

- 1,41 € per le ore notturne;
- Per complessivi 27,46 € giornalieri.

Tali indennità, vengono maggiorate del 95% qualora la durata superi i sei giorni, quindi a decorrere dal settimo giorno.

### Passaggio chiavi

Per le sostituzioni riguardanti gli uffici mono operatori, il passaggio delle chiavi con rispettivo passaggio cassa e verifica della consistenza dei valori in bianco dovrà avvenire il giorno precedente alla sostituzione. Circa due ore prima della chiusura dell'ufficio lo sportellista subentrante, previa autorizzazione del direttore, chiuderà anticipatamente lo sportello affidatogli e si recherà presso l'ufficio dove deve effettuare la sostituzione affinché possa avvenire il regolare passaggio di cassa e la presa in consegna della chiavi dell'Ufficio. È ovvio che il trattamento di missione decorre da quella data.



### Visite fiscali

Il provvedimento Brunetta contro i fannulloni non riguarda i dipendenti Postali, poiché: uno non siamo dei fannulloni! due non facciamo parte del pubblico impiego. Rammentiamo, comunque, che gli orari delle visite medico fiscali restano inalterate, cioè dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 19.00. Se si è costretti ad allontanarsi dal domicilio in quelle fasce orarie, è obbligatorio comunicare (possibilmente mezzo fax) ai referenti Aziendali, la momentanea assenza dal domicilio. Diversamente se si risulta assenti alla visita fiscale, l'azienda provvederà alla decurtazione

stipendiale dei giorni di malattia, nonché ad eventuali procedure disciplinari.

### Banconote false

Sempre con maggiore frequenza, ci rifilano allo Sportello banconote false principalmente in tagli da 20,00 e da 50,00 €. Immancabilmente l'Azienda dopo aver ricevuto il verbale di banconota sospetta di falsità dalla società di service ci chiede di ripianare la banconota. Pertanto oltre ad usare la massima attenzione, dobbiamo usare gli strumenti che l'Azienda ha in dotazione. Qualora la postazione di sportello dovesse essere sprovvista di strumenti adatti alla rilevazione dei falsi, non siamo tenuti a ripianare la deficienza di cassa che ne scaturisce. Ricordatevi di firmare sempre la fascetta della mazzetta e possibilmente di effettuare più versamenti se necessario durante l'orario di lavoro. Se lo sportello è privo di strumenti adatti a rilevare i falsi sarà opportuno segnalarlo al direttore il quale dovrà farne specifica richiesta per iscritto alla struttura competente.



### Finalità

Gli accorgimenti riportati in questo fascicolo non hanno la pretesa di risolvere tutte le controversie o i problemi che insorgono nell'espletamento delle nostre competenze, ma vuole essere una guida alla quotidianità. Lo riteniamo comunque un utile strumento ad evitare l'insorgere di rapporti conflittuali all'interno dell'ufficio Postale, puntualizzando anche le responsabilità che ne conseguono. Sarà nostra cura aggiornarvi su tutti i cambiamenti normativi che avverranno nel prossimo futuro.