



## L'ORARIO DI LAVORO NEGLI UFFICI POSTALI Prestazione, Conto ore, Lavoro straordinario.

Le norme di riferimento sull'orario di lavoro sono il D.Lgs. 61/2000 ed il D.Lgs. 66/2003, che traducono in Italia la regolamentazione generale di carattere europeo. L'orario di lavoro del personale applicato negli uffici postali è regolamentato nell'ultimo contratto collettivo nazionale (CCNL 11.04.2011) dagli artt. 29 – 30 – 31 – 32 (*regimi di orario, flessibilità, conto ore, straordinario, ecc...*). È cura di ciascun lavoratore osservare diligentemente i disposti contrattuali, come per l'Azienda di applicarli in ogni struttura, senza errate interpretazioni a volte figlie di personali od arbitrarie interpretazioni, o disconoscimento delle materie trattate. In particolare occorre sapere e fare osservare che nell'ambito del rapporto di lavoro dipendente costituisce un obbligo assolvere all'orario di lavoro contrattualmente dovuto. Ciascun lavoratore di Poste Italiane può chiedere formalmente (*per iscritto*) il riscontro delle ore di servizio prestate e riferite al mese precedente o periodo non superiore a sei mesi (*istanza da presentare alla funzione aziendale competente di risorse umane*). **Non è consentito al lavoratore trattenersi sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro straordinario, ovviamente autorizzato e certificato.** Dal 1 gennaio 2012 i lavoratori applicati negli sportelli degli uffici postali devono osservare anche la disciplina del "CONTO ORE" (*verbale di accordo OO.SS. del 14 aprile 2011 allegato n. 17 del CCNL*), **fruendo dei riposi maturati** in luogo del compenso per lavoro straordinario, come pattuito, stabilito e regolamentato fra le Parti.

### GLI ORARI DI LAVORO STANDARD NEGLI UFFICI POSTALI (da Febbraio 2013)

Tempi apertura e chiusura sportelli	Ufficio Postale Base	Ufficio Postale Standard /Relazione/Centrale/ Mono turno	Ufficio postale doppio turno
Tempi di apertura	20 minuti	20 minuti	20 minuti
Tempi di chiusura	25 minuti	35 minuti	35 minuti
Sovrapposizione turni			40 minuti
Orari uniformi applicati	5 h 25 min (8,20-13,45): lun-ven 4h 25 min (8,20-12,45): sabato	5h 15 min (8,20-13,35): lun-ven 4h 15min (8,20-12,35): sabato	10h 45 min (8,20-19,05): lun-ven 4 h 15 min (8,20-12,35): sabato

### GLI ORARI AL PUBBLICO E L'ORARIO DI SERVIZIO DEI LAVORATORI (da Febbraio 2013)

Tipologia orario U.P. Base	Da Lunedì a Venerdì Clienti			Sabato Clienti		
Orario al pubblico	8,20	13,45	(5,25)	8,20	12,45	(4,15)
Servizio dipendenti	8,00	14,10	(6,10)	8,00	13,10	(5,10)

Tipologia orario U.P. Standard/Relazione/Centrale	Da Lunedì e Venerdì Clienti			Sabato Clienti		
Orario al pubblico	8,20	13,35	(5,15)	8,20	12,35	(4,15)
Servizio dipendenti	8,00	14,10	(6,10)	8,00	13,10	(5,10)

Tipologia orario U.P. Doppio turno	Da Lunedì a Venerdì Clienti			Sabato Clienti		
Orario al pubblico	8,20	19,05	(10,45)	8,20	12,35	(4,15)
Servizio dipendenti turno antimer.	8,00	14,10	(6,10)	8,00	13,10	(5,10)
Servizio dipendenti turno postmer.	13,30	19,40	(6,10)	//		

### TEMPI DI APERTURA E CHIUSURA DEGLI SPORTELLI (Operazioni contabili interne)

Classificazione Ufficio	Tempi apertura/chiusura	Tempi apertura/chiusura
U.P. Base	T. apertura 20 min. T. Chiusura 25 min.	//
U.P. Standard/Relazione/Centrale	T. apertura 20 min. T. Chiusura 35 min	//
U.P. Doppio turno	T. apertura 20 min. T. Chiusura 35 min	Sovrapposizione turni = 40 minuti

**LAVORO STRAORDINARIO.** L'orario settimanale in Poste Italiane è 36 ore. La durata normale dell'orario di lavoro - per legge - è 40 ore settimanali e quella media settimanale non può superare nell'arco di 7 giorni le 48 ore, comprese quelle di eventuale lavoro straordinario (calcolo riferito a periodi non superiori a quattro mesi). Le prestazioni straordinarie regolamentate dal CCNL in vigore (lavoro eseguito oltre il normale orario contrattuale avente carattere eccezionale, di imprescindibile necessità, indifferibilità e di durata temporanea) non possono superare il limite di 250 ore annue per ciascun lavoratore. Le prestazioni straordinarie eseguite non in continuità con il normale orario di lavoro o comunque richieste dopo il termine dell'orario normale devono essere retribuite per il tempo effettivo con un minimo di 1 ora (art. 31 ccnl). In ogni caso, il lavoratore ha sempre diritto ad 11 ore di riposo consecutivo ogni 24 ore. È fatto obbligo all'Azienda di informare il lavoratore chiamato ad effettuare lavoro straordinario con almeno due ore di preavviso rispetto al termine dell'orario ordinario di lavoro e, compatibilmente con le esigenze di servizio, di effettuarle in prosecuzione del normale orario.

**ADEMPIMENTI APERTURA/CHIUSURA.** Gli adempimenti da effettuare in fase di apertura/chiusura degli uffici interessano l'orario di lavoro, soprattutto per le implicazioni di sicurezza concernenti l'attività dei Quadri; in ogni caso sia il personale (*Operatore*), sia i Quadri sono tenuti ad osservare quanto disposto nel "Manuale di Sicurezza" degli Uffici Postali, di cui va presa conoscenza. In caso di evento eccezionale quale il guasto della piattaforma informatica SDP degli uffici postali l'OSP non ha alcun obbligo di protrarre il suo orario di lavoro se ha contabilmente chiuso la propria postazione, diversamente si prevede per il direttore responsabile DUP (*coordinamento e monitoraggio delle procedure di emergenza di cui al Manuale di Sicurezza degli U.P.*).

**OBLIGO DELL'ESAURIMENTO DELLE FILE.** Il personale operante negli uffici postali ha obblighi e diritti sanciti dal contratto collettivo nazionale di lavoro; la materia dell'orario di lavoro da prestare al pubblico e dei tempi riservati alle operazioni interne è stata affrontata dal Sindacato nel Verbale di Riunione del 12 dicembre 2012, sottoscritto fra l'Azienda e le OO.SS., come regolamentata e riportata nei riquadri sopra illustrati. La particolare peculiarità del servizio prestato in *front office* comporta responsabilità nei confronti della clientela, senza per questo ledere i diritti contrattuali del personale che opera negli Uffici Postali.

**PRINCIPI GENERALI.** Al lavoratore non è consentito di trattenersi sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro straordinario, ovviamente autorizzato e come tale certificato dall'Azienda. Le prestazioni di lavoro straordinarie e quelle del "CONTO ORE" sono evidenziate mensilmente nel cedolino paga che i lavoratori devono controllare, per evidenziare casi di irregolarità o dimenticanze, tenuto conto che qualsiasi protrazione di orario imputabile all'Azienda deve essere retribuita nei modi e nei casi previsti (l'autorizzazione del lavoro straordinario e del Conto Ore compete ai Direttori d'ufficio/Filiali con l'utilizzo delle procedure implementate a tale titolo). Nessun altro obbligo compete al personale, al di fuori da norme (D. Lgs. 66/2003) e contratto di lavoro (CCNL 14.04.2011) ed in particolare si osserva che l'attuale legislazione non prevede che un singolo lavoratore possa superare l'orario di lavoro contrattuale oltre i limiti stabiliti dall'ordinamento, (es. effettuare due turni di lavoro nella stessa giornata; infatti l'art. 3 del D. Lgs. 66/2003 così recita: l'orario normale di lavoro è fissato in 40 ore settimanali. Il CCNL dei dipendenti di Poste Italiane non prevede l'istituto contrattuale dei riposi compensativi.

**CONTO ORE.** Il Conto Ore è strumento di flessibilità della prestazione lavorativa che si applica alle figure richieste (OSP). Nel conto ore individuale ( art.32 ccnl) confluiscono le prime 20 ore annuali di straordinario (per gli Operatori di Sportello 40 ore annuali, esclusivamente per le necessità di smaltimento code, cioè riferite alle esigenze di gestione della clientela ancora presente nell'Ufficio al termine dell'orario di apertura al pubblico); ed inoltre solo su base volontaria (ma tassativamente da tale eventualità sono esclusi gli OSP della sportelleria U.P.) ulteriori periodi di lavoro certificati a tale titolo fino ad un massimo annuale individuale di 100 ore, tramite opzione esercitabile dal lavoratore solo tre volte l'anno e valide per i successivi quattro mesi. Il lavoratore ha diritto al recupero delle ore confluite nel Conto ore individuale coerentemente con le esigenze del servizio, entro i quattro mesi successivi (*va data precedenza ai lavoratori con oggettive esigenze di conciliazione dei tempi di vita ed i tempi di lavoro - Avviso Comune 7 marzo 2011*). Le ore accantonate per le quali non sia stato possibile il recupero vanno compensate con una maggiorazione del 15% della retribuzione oraria ordinaria. Le prestazioni relative al Conto ore sono mensilmente evidenziate nel cedolino paga (*ultimo riquadro in basso alle voci: Co. Osp. Mese, Frucht, Liquidato, Residuo*). Per le ore successive alla 40<sup>a</sup> - per causali diverse dallo smaltimento delle code al termine dell'orario di apertura dell'UP - si applicano le disposizioni in materia di lavoro straordinario.

**PAUSE DI LAVORO.** Quando l'orario di lavoro eccede il limite di 6 ore il lavoro beneficia di un intervallo per pausa, per il recupero psico-fisico e l'eventuale consumazione del pasto, anche per attenuare il lavoro monotono/ripetitivo (*regolamentazione da contenersi nel CCNL*) ed in difetto di essa la pausa va comunque effettuata tra l'inizio e la fine di ogni periodo giornaliero di lavoro, di durata non inferiore a 10 minuti, collocata tenendo conto delle esigenze tecniche del processo lavorativo.

**PAUSE APPLICAZIONE AI VIDEOTERMINALI DI SPORTELLO.** Chi è applicato con continuità a postazioni di lavoro (*videoterminali*) degli uffici postali (OSP con prestazione settimanale di orario superiore a 20 ore) ha diritto a visite mediche periodiche preventive (*sorveglianza sanitaria*) previste dalle leggi vigenti ed a beneficiare, al raggiungimento delle prime 95 operazioni, dell'interruzione dell'attività sul videoterminale, con cambiamento della stessa (*purché con mansioni che non comportino affaticamento per la vista o la colonna vertebrale*), per 10 minuti e di una successiva interruzione di 10 minuti, dopo ulteriori 100 operazioni con cambiamento dell'attività. Tali interruzioni devono avvenire in modo sfalsato sotto la diretta responsabilità del direttore dell'ufficio postale e gli OSP devono registrare l'inizio/fine della pausa tramite il sistema di rilevazione presenze in uso nel videoterminale. La mancata esecuzione di quanto previsto determina responsabilità e sanzioni penali per l'Azienda ed a carico del Preposto. Attenzione: "*non sono da considerare pause le attese dei tempi di elaborazione del software in quanto non consentono riposo*".