

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 10 dicembre 2012 si sono incontrate Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

e le Organizzazioni Sindacali:

FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI e UGL TRASPORTI

PREMESSA

Il lavoro delle società che forniscono servizi ai cittadini – utenti deve essere riorganizzato in modo da soddisfare i clienti finali cittadini – utenti per quanto attiene alla rapidità, qualità ed efficacia dei servizi offerti.

Questo processo coinvolge in modo diretto la SO SEI e l'organizzazione del lavoro della Famiglia Professionale 1 e la Famiglia Professionale 2.

Per quanto riguarda la Famiglia Professionale 2, l'esigenza è resa ancor più urgente dalla necessità di riorganizzare l'intero sistema di gestione della mobilità turistica, aggiornando un modello attuato per il Giubileo del 2000 e non più adatto alle mutate condizioni della città.

Occorre una riorganizzazione del lavoro in grado di coniugare sviluppo innovativo, tecnologia ed efficienza del lavoro.

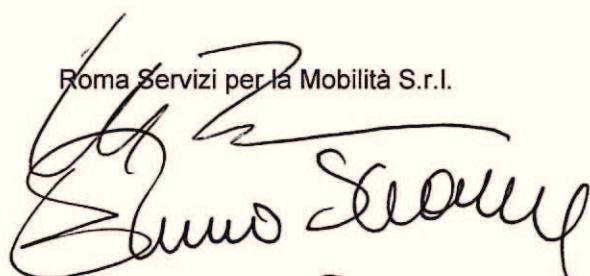
L'applicazione dell'accordo è condizionata dalla definitiva risoluzione da parte di Roma Capitale relativamente all'applicabilità a Roma Servizi per la Mobilità di quanto previsto dal comma 1 dell'articolo 4 o dell'art. 9 della Legge n. 135/2012;

Le parti concordano quanto segue:

1. Con il presente accordo si dà seguito all'accordo siglato in data 17 settembre 2012;
2. Il documento allegato costituisce parte integrante dell'accordo;
3. Per gli occupati della Famiglia Professionale 1 e 2 l'indennità di turno è pari a € 2,44; il valore della performance è pari a € 96,00 mensili al lordo delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e non ricompreso nell'imponibile TFR; la over performance è pari al 20 % della performance secondo le modalità previste nel documento allegato;
4. L'accordo decorrerà dal giorno 21 dicembre 2012 e sarà valido fino al 31 dicembre 2013; dopo tre mesi di applicazione, a fine marzo 2013, verrà effettuata una prima verifica congiunta per eventuali misure correttive; la verifica sarà ripetuta ogni tre mesi, giugno ed settembre 2013;
5. Entro il 31 dicembre p.v., sarà simulato, in un' apposita riunione tecnica con i componenti del Comitato di Gestione e Monitoraggio, il funzionamento dell'applicativo informatico per la gestione dell'accordo;

6. Il monitoraggio dell'accordo sarà permanente ed effettuato congiuntamente dal Comitato di Gestione e Monitoraggio e dai rappresentanti sindacali che saranno successivamente individuati e comunicati dalle OO.SS. all'Azienda.
7. Si conferma quanto previsto nell'ultimo paragrafo del punto 3 dell'accordo siglato in data 17 settembre u.s. ultimo capoverso.

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

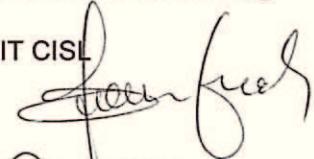


Enzo Scattolon
Aut. minimo

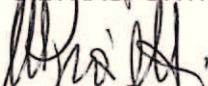
FILT CGIL

Cecilia Casale

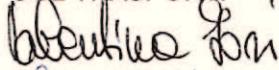
FIT CISL



ULTRASPORTI



UGL TRASPORTI


Barbara Boni
Silvia Zoldi

DOCUMENTO DI SINTESI

ALLEGATO ALL'ACCORDO

S.O. SEI - FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 E 2



Riorganizzazione funzionale

In coerenza con il verbale dell'accordo, si prevede una riorganizzazione funzionale della Struttura Organizzativa Servizi e Informazioni.

Per quanto attiene la Famiglia Professionale 1 (Front Office, Contact Center e Back Office) gli aspetti organizzativi sono stati già riconsiderati (v. accordi aziendali 09.02.2011, 09.062011, 1°.08.2011, 08.03.2012 e 17.09.2012).

E' necessario procedere con la Famiglia Professionale 2 interessata ai servizi di:

- o InfoBox Termini
- o 3 Check Point
- o InfoBox Fiumicino

Inoltre, attraverso specifiche azioni obiettivo per singola linea operativa, per la Fam. Prof. 2 si procederà all'autematizzazione di alcune sedi ed all'impiego di risorse in attività di controlleria dei bus turistici.


SARAH
SARAH
SARAH
SARAH
SARAH

BOX TERMINI

- ✓ Dal 1° gennaio 2013:
 - Numero turni operatore attuali: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
 - Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
 - ✓ Apertura secondo sportello: questo consentirà una riduzione dei tempi di attesa e miglioramento del servizio fornito sotto il profilo della tempestività delle risposte al pubblico. Gli operatori presenti nel box saranno tutti attivi.

[Handwritten signatures and initials over a redacted area]

[Handwritten signature]

CHECK POINT

Dal 1° gennaio 2013:

- ✓ Numero turni operatore attuali: 7 (4 la mattina e 3 il pomeriggio)
 - ✓ Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (3 la mattina e 1 il pomeriggio)
 - ✓ Installazione n. 2 mep presso il CP di Ponte Mammolo (no presidio del personale)
 - ✓ Installazione n. 1 mep presso il CP di Laurentina (sportello attivo dalle ore 8.00 alle ore 14.00 con presidio del personale su un unico turno AM dalle 8.00 alle 14.30)
 - ✓ Aurelia: attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con presidio del personale su due turni AM e un turno PM
 - ✓ In funzione dei nuovi turni e verificate le esigenze sarà riorganizzato il giro della raccolta degli incassi
- Le macchine saranno gestite da remoto e non sarà richiesto l'intervento dell'operatore se non in casi estremi di evidente danneggiamento.

4

BOX FIUMICINO

Dal 1° ottobre 2013 sarà ricontrollata la operatività del box.

[Handwritten signatures and initials in blue ink over a red rectangular background]

5/3 Sera 09
5

SERVIZIO DI CONTROLLERIA

Dall'entrata in vigore delle nuove regole di mobilità turistica (aumento delle tariffe e mensilizzazione da 4 a 6 rate), si ritiene necessario incrementare il sistema di controllo su strada, al fine di assicurare il rispetto delle regole sancite nel Piano.

L'ipotesi operativa a regime prevede il presidio sulle aree di sosta breve e le principali aree di sosta oraria con 8 risorse al giorno.

Il profilo professionale richiesto è coerente con l'inquadramento parametro 154 in quanto, essendo necessario un contatto con operatori stranieri, è opportuna la conoscenza delle lingue.

SSB SPV Dlu
6

ATTIVITA' DELLE SQUADRE DI CONTROLLERIA

Con apposito accordo tecnico da sottoscrivere entro il 20 dicembre 2012, verranno definite le modalità operative delle squadre di controlleria relativamente a:

- ✓ composizione delle squadre;
- ✓ utilizzazione delle autovetture;
- ✓ modalità della controlleria;
- ✓ modalità del sanzionamento;
- ✓ strumenti operativi;
- ✓ formazione del personale
- ✓ raccolta/versamento contanti con revisione dei giri in rapporto ai nuovi turni dei C.P. e per le attività di controlleria.

7




CNR

DEFINIZIONE INDENNITÀ – FAM. PROF.1 E 2

- ✓ 3 indicatori: **rispetto della turnazione** (per accedere all'applicazione dell'accordo del 17.09.2012), **performance e over performance**. Il valore dell'indennità è determinato dal rispetto della turnazione e dalla performance, mentre il raggiungimento dell'over performance consente la retribuzione di un'indennità aggiuntiva;
- ✓ possono concorrere alle indennità esclusivamente gli operatori con attività full-time (come da accordo del 17 settembre 2012);

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*
[Redacted]
[Signature] *[Signature]* *[Signature]*

BB Guor Or
8

SCHHEMA GENERALE – FAM. PROF. 1 E 2

RISPETTO TURNAZIONE

RAPPORTO TURNI LAVORATI / TURNI LAVORABILI	VALORE DELL'INDENNITÀ RAGGIUNTO
100%	100%
90% - 99%	80%
< 90%	0

X

PERFORMANCE

OVER PERFORMANCE
SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO

20% del valore della performance

$$\text{RAGGIUNGIMENTO} = \text{PERCENTUALE INDENNITÀ}$$

X

Se l'indennità viene raggiunta

RISPETTO TURNAZIONE:

rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;

per la Fam. Prof. 1 viene misurata secondo il livello di attività svolte, mentre per la Fam. Prof. 2 viene misurata in proporzione ai turni di servizio lavorati;

definita da indicatori di produttività che determinano un valore di maggiorazione pari al 20% dell'indennità straordinaria.

PERFORMANCE:

rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;

per la Fam. Prof. 1 viene misurata secondo il livello di attività svolte, mentre per la Fam. Prof. 2 viene misurata in proporzione ai turni di servizio lavorati;

definita da indicatori di produttività che determinano un valore di maggiorazione pari al 20% dell'indennità straordinaria.

OVER PERFORMANCE:

rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;

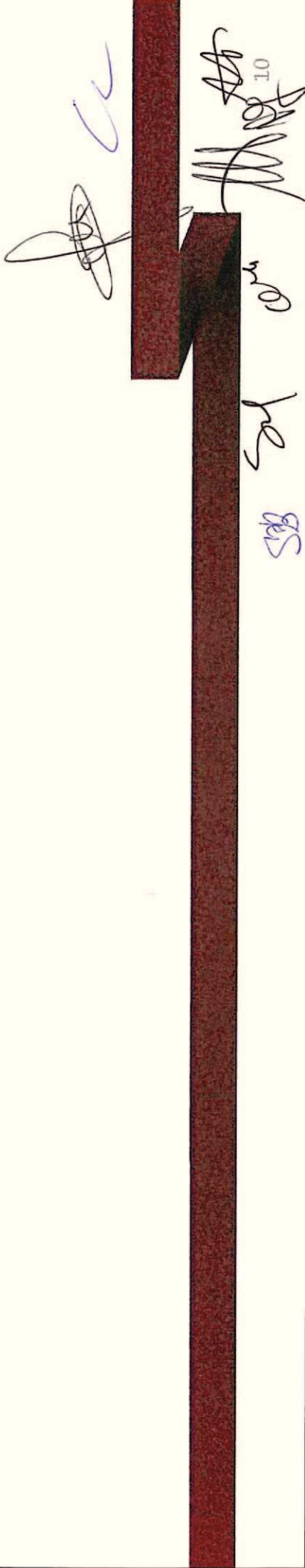
per la Fam. Prof. 1 viene misurata secondo il livello di attività svolte, mentre per la Fam. Prof. 2 viene misurata in proporzione ai turni di servizio lavorati;

definita da indicatori di produttività che determinano un valore di maggiorazione pari al 20% dell'indennità straordinaria.

9
C
S
B
G
M
T
H
G
9

RISPETTO TURNAZIONE – FAM. PROF. 1 E 2

- ✓ Il coefficiente di turnazione è dato dal rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;
- ✓ le soglie di riferimento saranno suddivise in tre fasce associate a tre percentuali di raggiungimento dell'obiettivo.



PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore della performance è pari alla somma mensile delle attività svolte, mediata per i turni di servizio lavorati;
- ✓ per il Front Office, il Back Office e il Contact Center sarà adottato un sistema di pesatura in relazione alla tipologia di pratiche lavorate e a quelle di chiamate gestite;

D. Sartori
D. Sartori
A. Cicali
A. Cicali
M. Mazzoni
M. Mazzoni
U. Uccellini
U. Uccellini
S. Sartori
S. Sartori
U. Uccellini
U. Uccellini
M. Mazzoni
M. Mazzoni
S. Sartori
S. Sartori
1.1

PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

PERFORMANCE
SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
= 8.30 - 13.45	25
0 13.30 - 16.30	20

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
intero turno	30

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
= 8.30 - 13.45	25

CONTACT CENTER	NUMERO CHIAMATE GESTITE EQUIVALENTE
8.00 - 13.45	25
13.30 - 18.00	20

+

+

NUMERO PRATICHE EQUIVALENTI: rapporto tra pratiche lavorate per valore della pesatura
NUMERO CHIAMATE GESTITE: rapporto tra chiamate gestite per valore della pesatura; concorrono le chiamate aventi durata superiore a 10 secondi;

NUMERO PRATICHE EQUIVALENTI: rapporto tra pratiche lavorate per valore della pesatura
NUMERO CHIAMATE GESTITE: rapporto tra chiamate gestite per valore della pesatura; concorrono le chiamate aventi durata superiore a 10 secondi;

12.00


OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore dell'over performance è determinato dal tempo di operatività nella postazione di lavoro nei turni Front Office e Contact Center rapportato al lavoro concretamente svolto;
- ✓ per il calcolo dell'over performance in Back Office, sarà adottato un valore incrementale del numero di pratiche lavorate rispetto al valore prefissato nella definizione per il raggiungimento della performance.

13
SSB

OVER PERFORMANCE - FAM. PROF. 1

OVER PERFORMANCE

SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO

=
20% del valore
della performance

FRONT OFFICE	TEMPO DI OPERATIVITA'
8.30 - 13.45	> 4' 30"
13.30 - 16.30	> 2' 40"

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
	10 (oltre le 30)

CONTACT CENTER	TEMPO DI OPERATIVITA'
8.00 - 13.45	> 5' 00"
13.30 - 18.00	> 4' 00"

over
SDB
14
M
L
G
D
S
B
14

MISURA PERFORMANCE E OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 2

Performance	Over Performance
Attività misurata di 4,5 ore su 6,5	Attività misurata di 5 ore su 6,5 ore
Scarto economico a consuntivo di +/- 5 Euro nella rendicontazione mensile + max 2 errori nella procedura di emissione dei documenti fiscali	Scarto economico di +/- 2 Euro nella rendicontazione mensile + nessun errore nella procedura di emissione dei documenti fiscali
>20 bus controllati a turno	>30 bus controllati a turno
Presenza	Presenza
Turno presso il Box Info di Termini	Turno presso Check Point
Turno presso Servizio di Controlleria	Turno presso il Box Info di Fiumicino

[Handwritten signatures and initials]

Sul

SMB

VALORE ECONOMICO DELLE INDENNITÀ

FAM. PROF. 1 E 2

1. Armonizzazione indennità di turno
2. Performance: € 96,00
3. Over performance: 20% della performance

[Handwritten signatures and initials]

50B



VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 10 dicembre 2012 si sono incontrate Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

e l'Organizzazione Sindacale:

SUL CT e FAST CONFSAL

PREMESSA

Il lavoro delle società che forniscono servizi ai cittadini – utenti deve essere riorganizzato in modo da soddisfare i clienti finali cittadini – utenti per quanto attiene alla rapidità, qualità ed efficacia dei servizi offerti.

Questo processo coinvolge in modo diretto la SO SEI e l'organizzazione del lavoro della Famiglia Professionale 1 e la Famiglia Professionale 2.

Per quanto riguarda la Famiglia Professionale 2, l'esigenza è resa ancor più urgente dalla necessità di riorganizzare l'intero sistema di gestione della mobilità turistica, aggiornando un modello attuato per il Giubileo del 2000 e non più adatto alle mutate condizioni della città.

Occorre una riorganizzazione del lavoro in grado di coniugare sviluppo innovativo, tecnologia ed efficienza del lavoro.

L'applicazione dell'accordo è condizionata dalla definitiva risoluzione da parte di Roma Capitale relativamente all'applicabilità a Roma Servizi per la Mobilità di quanto previsto dal comma 1 dell'articolo 4 o dell'art. 9 della Legge n. 135/2012;

Le parti concordano quanto segue:

- 
1. Con il presente accordo si dà seguito all'accordo siglato in data 17 settembre 2012;
 2. Il documento allegato costituisce parte integrante dell'accordo;
 3. Per gli occupati della Famiglia Professionale 1 e 2 l'indennità di turno è pari a € 2,44; il valore della performance è pari a € 96,00 mensili al lordo delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e non ricompreso nell'imponibile TFR; la over performance è pari al 20 % della performance secondo le modalità previste nel documento allegato;
 4. L'accordo decorrerà dal giorno 21 dicembre 2012 e sarà valido fino al 31 dicembre 2013; dopo tre mesi di applicazione, a fine marzo 2013, verrà effettuata una prima verifica congiunta per eventuali misure correttive; la verifica sarà ripetuta ogni tre mesi, giugno ed settembre 2013;
 5. Entro il 31 dicembre p.v., sarà simulato, in un' apposita riunione tecnica con i componenti del Comitato di Gestione e Monitoraggio, il funzionamento dell'applicativo informatico per la gestione dell'accordo;
- 

mobilità

ROMA



6. Il monitoraggio dell'accordo sarà permanente ed effettuato congiuntamente dal Comitato di Gestione e Monitoraggio e dai rappresentanti sindacali che saranno successivamente individuati e comunicati dalle OO.SS. all'Azienda.
7. Si conferma quanto previsto nell'ultimo paragrafo del punto 3 dell'accordo siglato in data 17 settembre u.s. ultimo capoverso.

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

Eugenio Scaroni
Ministro

SUL OT

Scaroni
Bra
Gillofil
FAST CONFSAL

Bonelli
Tonini
Mazzoni

DOCUMENTO DI SINTESI

ALLEGATO ALL'ACCORDO

S.O. SEI - FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 E 2

mobilità

ROMA

Riorganizzazione funzionale

In coerenza con il verbale dell'accordo, si prevede una riorganizzazione funzionale della Struttura Organizzativa Servizi e Informazioni.

Per quanto attiene la Famiglia Professionale 1 (Front Office, Contact Center e Back Office) gli aspetti organizzativi sono stati già riconsiderati (v. accordi aziendali 09.02.2011, 09.062011, 1°.08.2011, 08.03.2012 e 17.09.2012).

E' necessario procedere con la Famiglia Professionale 2 interessata ai servizi di:

- o InfoBox Termini
- o 3 Check Point
- o InfoBox Fiumicino

Inoltre, attraverso specifiche azioni obiettivo per singola linea operativa, per la Fam. Prof. 2 si procederà all'automatizzazione di alcune sedi ed all'impiego di risorse in attività di controlleria dei bus turistici.









BOX TERMINI

✓ Dal 1° gennaio 2013:

- o Numero turni operatore attuali: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
 - o Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
- ✓ Apertura secondo sportello: questo consentirà una riduzione dei tempi di attesa e miglioramento del servizio fornito sotto il profilo della tempestività delle risposte al pubblico. Gli operatori presenti nel box saranno tutti attivi.

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

CHECK POINT

Dal 1° gennaio 2013:

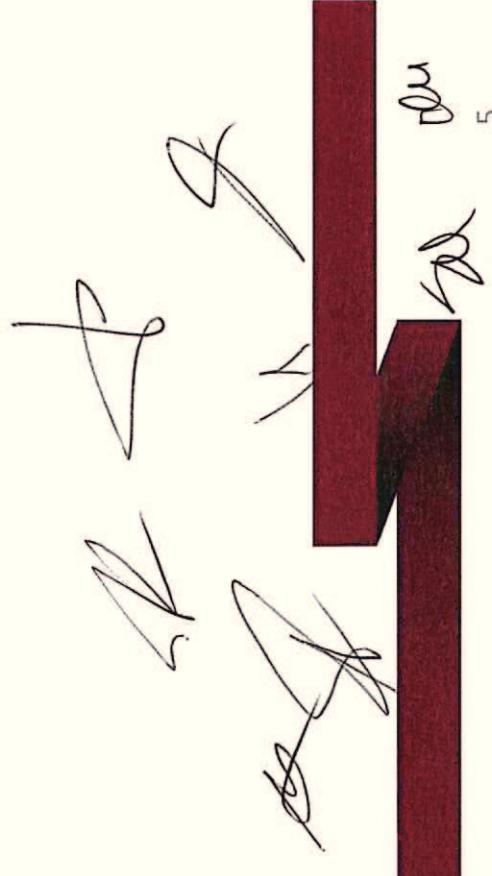
- ✓ Numero turni operatore attuali: 7 (4 la mattina e 3 il pomeriggio)
- ✓ Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (3 la mattina e 1 il pomeriggio)
- ✓ Installazione n. 2 mep presso il CP di Ponte Mammolo (no presidio del personale)
- ✓ Installazione n. 1 mep presso il CP di Laurentina (sportello attivo dalle ore 8.00 alle ore 14.00 con presidio del personale su un unico turno AM dalle 8.00 alle 14.30)
- ✓ Aurelia: attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con presidio del personale su due turni AM e un turno PM
- ✓ In funzione dei nuovi turni e verificate le esigenze sarà riorganizzato il giro della raccolta degli incassi

Le macchine saranno gestite da remoto e non sarà richiesto l'intervento dell'operatore se non in casi estremi di evidente danneggiamento.




BOX FIUMICINO

Dal 1° ottobre 2013 sarà riconsiderata la operatività del box.



SERVIZIO DI CONTROLLERIA

Dall'entrata in vigore delle nuove regole di mobilità turistica (aumento delle tariffe e mensilizzazione da 4 a 6 rate), si ritiene necessario incrementare il sistema di controllo su strada, al fine di assicurare il rispetto delle regole sancite nel Piano.

L'ipotesi operativa a regime prevede il presidio sulle aree di sosta breve e le principali aree di sosta oraria con 8 risorse al giorno.

Il profilo professionale richiesto è coerente con l'inquadramento parametru 154 in quanto, essendo necessario un contatto con operatori stranieri, è opportuna la conoscenza delle lingue.




ATTIVITA' DELLE SQUADRE DI CONTROLLERIA

Con apposito accordo tecnico da sottoscrivere entro il 20 dicembre 2012, verranno definite le modalità operative delle squadre di controlleria relativamente a:

- ✓ composizione delle squadre;
 - ✓ utilizzazione delle autovetture;
 - ✓ modalità della controlleria;
 - ✓ modalità del sanzionamento;
 - ✓ strumenti operativi;
 - ✓ formazione del personale
- ✓ raccolta/versamento contanti con revisione dei giri in rapporto ai nuovi turni dei C.P. e per le attività di controlleria.

DEFINIZIONE INDENNITÀ – FAM. PROF.1 E 2

- ✓ 3 indicatori: **rispetto della turnazione** (per accedere all'applicazione dell'accordo del 17.09.2012), **performance e over performance**. Il valore dell'indennità è determinato dal rispetto della turnazione e dalla performance, mentre il raggiungimento dell'over performance consente la retribuzione di un'indennità aggiuntiva;
- ✓ possono concorrere alle indennità esclusivamente gli operatori con attività full-time (come da accordo del 17 settembre 2012);






8

SCHEMA GENERALE – FAM. PROF. 1 E 2

RISPETTO TURNAZIONE	PERFORMANCE	OVER PERFORMANCE
RAPPORTO TURNI LAVORATI / TURNI LAVORABILI	VALORE DELL'INDENNITÀ RAGGIUNTO	SOGGLIA DI RAGGIUNGIMENTO
100%	100%	20% del valore della performance
90% - 99%	80%	
< 90%	0	

X

=

RAGGIUNGIMENTO
= PERCENTUALE
INDENNITÀ

Se l'indennità viene raggiunta

rappporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;

per la Fam. Prof. 1 viene misurata secondo il livello di attività svolte, mentre per la Fam. Prof. 2 viene misurata in proporzione ai turni di servizio lavorati;

definita da indicatori di produttività che determinano un valore di maggiorazione pari al 20% dell'indennità straordinaria.

RISPETTO TURNAZIONE:

PERFORMANCE:

OVER PERFORMANCE:





9
Guglio

RISPETTO TURNAZIONE – FAM. PROF. 1 E 2

- ✓ Il coefficiente di turnazione è dato dal rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;
- ✓ le soglie di riferimento saranno suddivise in tre fasce associate a tre percentuali di raggiungimento dell'obiettivo.



PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore della performance è pari alla somma mensile delle attività svolte, mediata per i turni di servizio lavorati;
- ✓ per il Front Office, il Back Office e il Contact Center sarà adottato un sistema di pesatura in relazione alla tipologia di pratiche lavorate e a quelle di chiamate gestite;




Sartori
Mazzoni
Orsi
11

PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

PERFORMANCE
SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
8.30 - 13.45	25
13.30 - 16.30	20

= 0

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
intero turno	30

+ = 30

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
8.00 - 13.45	25

CONTACT CENTER	NUMERO CHIAMATE GESTITE EQUIVALENTE
8.00 - 13.45	25
13.30 - 18.00	20

+ = 45

NUMERO PRATICHE EQUIVALENTI:
NUMERO CHIAMATE GESTITE:

rapporto tra pratiche lavorate per valore della pesatura
 rapporto tra chiamate gestite per valore della pesatura; concorrono le chiamate
 aventi durata superiore a 10 secondi;



OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore dell'over performance è determinato dal tempo di operatività nella postazione di lavoro nei turni Front Office e Contact Center rapportato al lavoro concretamente svolto;
- ✓ per il calcolo dell'over performance in Back Office, sarà adottato un valore incrementale del numero di pratiche lavorate rispetto al valore prefissato nella definizione per il raggiungimento della performance.

*M. G.
A. S. M. G.
M. G.
A. S. M. G.*

OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

OVER PERFORMANCE
SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO

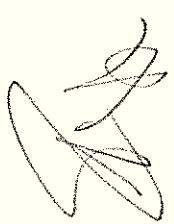
20% del valore della performance

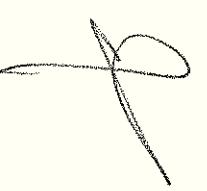
CONTACT CENTER	TEMPO DI OPERATIVITA'
8.00 - 13.45	> 5' 00"
13.30 - 18.00	> 4' 00"

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
	10 (oltre le 30)

FRONT OFFICE	TEMPO DI OPERATIVITA'
8.30 - 13.45	> 4' 30"
13.30 - 16.30	> 2' 40"





MISURA PERFORMANCE E OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 2

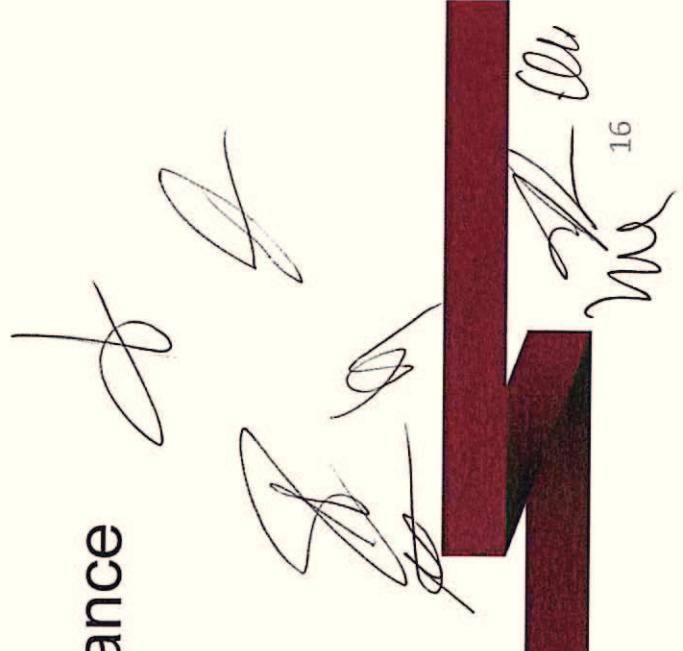
Performance	Over Performance
Attività misurata di 4,5 ore su 6,5	Attività misurata di 5 ore su 6,5 ore
Scarto economico a consumo di +/- 5 Euro nella rendicontazione mensile + max 2 errori nella procedura di emissione dei documenti fiscali	Scarto economico di +/- 2 Euro nella rendicontazione mensile + nessun errore nella procedura di emissione dei documenti fiscali
>20 bus controllati a turno	>30 bus controllati a turno
Presenza	Presenza
Turno presso il Box Info di Termini	
Turno presso Check Point	
Turno presso Servizio di Controlleria	
Turno presso il Box Info di Fiumicino	

Giulio
Giulio
Giulio
Giulio

VALORE ECONOMICO DELLE INDENNITÀ

FAM. PROF. 1 E 2

1. Armonizzazione indennità di turno
2. Performance: € 96,00
3. Over performance: 20% della performance





VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 10 dicembre 2012 si sono incontrate Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.
e l'Organizzazione Sindacale:

FAISA CISAL

PREMESSA

Il lavoro delle società che forniscono servizi ai cittadini – utenti deve essere riorganizzato in modo da soddisfare i clienti finali cittadini – utenti per quanto attiene alla rapidità, qualità ed efficacia dei servizi offerti.

Questo processo coinvolge in modo diretto la SO SEI e l'organizzazione del lavoro della Famiglia Professionale 1 e la Famiglia Professionale 2.

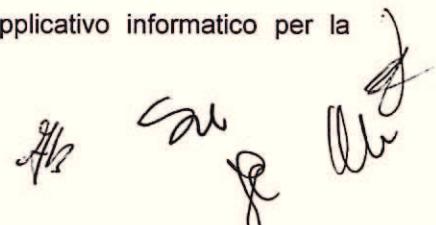
Per quanto riguarda la Famiglia Professionale 2, l'esigenza è resa ancor più urgente dalla necessità di riorganizzare l'intero sistema di gestione della mobilità turistica, aggiornando un modello attuato per il Giubileo del 2000 e non più adatto alle mutate condizioni della città.

Occorre una riorganizzazione del lavoro in grado di coniugare sviluppo innovativo, tecnologia ed efficienza del lavoro.

L'applicazione dell'accordo è condizionata dalla definitiva risoluzione da parte di Roma Capitale relativamente all'applicabilità a Roma Servizi per la Mobilità di quanto previsto dal comma 1 dell'articolo 4 o dell'art. 9 della Legge n. 135/2012;

Le parti concordano quanto segue:

1. Con il presente accordo si dà seguito all'accordo siglato in data 17 settembre 2012;
2. Il documento allegato costituisce parte integrante dell'accordo;
3. Per gli occupati della Famiglia Professionale 1 e 2 l'indennità di turno è pari a € 2,44; il valore della performance è pari a € 96,00 mensili al lordo delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e non ricompreso nell'imponibile TFR; la over performance è pari al 20 % della performance secondo le modalità previste nel documento allegato;
4. L'accordo decorrerà dal giorno 21 dicembre 2012 e sarà valido fino al 31 dicembre 2013; dopo tre mesi di applicazione, a fine marzo 2013, verrà effettuata una prima verifica congiunta per eventuali misure correttive; la verifica sarà ripetuta ogni tre mesi, giugno ed settembre 2013;
5. Entro il 31 dicembre p.v., sarà simulato, in un' apposita riunione tecnica con i componenti del Comitato di Gestione e Monitoraggio, il funzionamento dell'applicativo informatico per la gestione dell'accordo;



mobilità

ROMA



6. Il monitoraggio dell'accordo sarà permanente ed effettuato congiuntamente dal Comitato di Gestione e Monitoraggio e dai rappresentanti sindacali che saranno successivamente individuati e comunicati dalle OO.SS. all'Azienda.
7. Si conferma quanto previsto nell'ultimo paragrafo del punto 3 dell'accordo siglato in data 17 settembre u.s. ultimo capoverso.

Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

Emma Stea
Alministratore

FAISA CISAL

Fabio Buffi

Lucio Di Natale

Fulvio Orsi

DOCUMENTO DI SINTESI

ALLEGATO ALL'ACCORDO

S.O. SEI - FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 E 2

 ROMA mobilità

Riorganizzazione funzionale

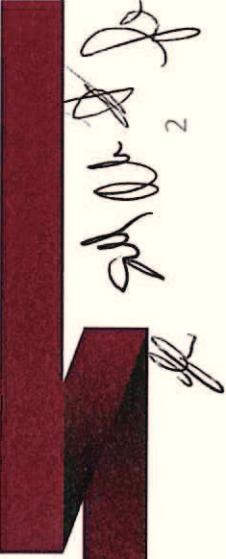
In coerenza con il verbale dell'accordo, si prevede una riorganizzazione funzionale della Struttura Organizzativa Servizi e Informazioni.

Per quanto attiene la Famiglia Professionale 1 (Front Office, Contact Center e Back Office) gli aspetti organizzativi sono stati già riconsiderati (v. accordi aziendali 09.02.2011, 09.062011, 1°.08.2011, 08.03.2012 e 17.09.2012).

E' necessario procedere con la Famiglia Professionale 2 interessata ai servizi di:

- o InfoBox Termini
- o 3 Check Point
- o InfoBox Fiumicino

Inoltre, attraverso specifiche azioni obiettivo per singola linea operativa, per la Fam. Prof. 2 si procederà all'automatizzazione di alcune sedi ed all'impiego di risorse in attività di controlleria dei bus turistici.



BOX TERMINI

✓ Dal 1° gennaio 2013:

- Numero turni operatore attuali: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
 - Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (2 la mattina e 2 il pomeriggio)
- ✓ Apertura secondo sportello: questo consentirà una riduzione dei tempi di attesa e miglioramento del servizio fornito sotto il profilo della tempestività delle risposte al pubblico. Gli operatori presenti nel box saranno tutti attivi.

 
M. C. 0/3

CHECK POINT

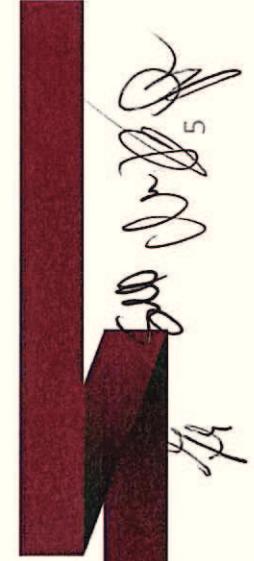
Dal 1° gennaio 2013:

- ✓ Numero turni operatore attuali: 7 (4 la mattina e 3 il pomeriggio)
 - ✓ Numero turni operatore necessari nello scenario di progetto: 4 (3 la mattina e 1 il pomeriggio)
 - ✓ Installazione n. 2 mep presso il CP di Ponte Mammolo (no presidio del personale)
 - ✓ Installazione n. 1 mep presso il CP di Laurentina (sportello attivo dalle ore 8.00 alle ore 14.00 con presidio del personale su un unico turno AM dalle 8.00 alle 14.30)
 - ✓ Aurelia: attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con presidio del personale su due turni AM e un turno PM
 - ✓ In funzione dei nuovi turni e verificate le esigenze sarà riorganizzato il giro della raccolta degli incassi
- Le macchine saranno gestite da remoto e non sarà richiesto l'intervento dell'operatore se non in casi estremi di evidente danneggiamento.



BOX FIUMICINO

Dal 1° ottobre 2013 sarà riconsiderata la operatività del box.

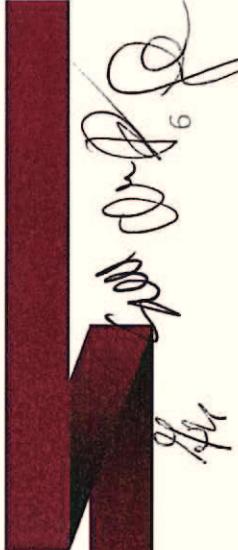


SERVIZIO DI CONTROLLERIA

Dall'entrata in vigore delle nuove regole di mobilità turistica (aumento delle tariffe e mensilizzazione da 4 a 6 rate), si ritiene necessario incrementare il sistema di controllo su strada, al fine di assicurare il rispetto delle regole sancite nel Piano.

L'ipotesi operativa a regime prevede il presidio sulle aree di sosta breve e le principali aree di sosta oraria con 8 risorse al giorno.

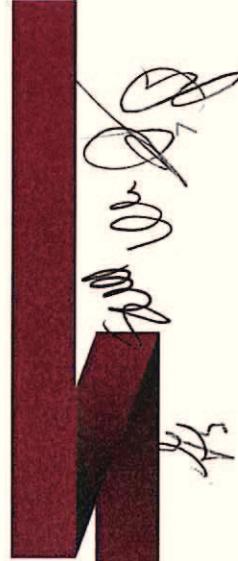
Il profilo professionale richiesto è coerente con l'inquadramento parametru 154 in quanto, essendo necessario un contatto con operatori stranieri, è opportuna la conoscenza delle lingue.


[Redacted]
[Redacted]

ATTIVITA' DELLE SQUADRE DI CONTROLLERIA

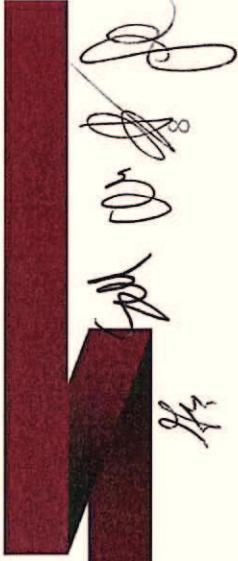
Con apposito accordo tecnico da sottoscrivere entro il 20 dicembre 2012, verranno definite le modalità operative delle squadre di controlleria relativamente a:

- ✓ composizione delle squadre;
- ✓ utilizzazione delle autovetture;
- ✓ modalità della controlleria;
- ✓ modalità del sanzionamento;
- ✓ strumenti operativi;
- ✓ formazione del personale
- ✓ raccolta/versamento contanti con revisione dei giri in rapporto ai nuovi turni dei C.P. e per le attività di controlleria.



DEFINIZIONE INDENNITÀ – FAM. PROF.1 E 2

- ✓ 3 indicatori: **rispetto della turnazione** (per accedere all'applicazione dell'accordo del 17.09.2012), **performance e over performance**. Il valore dell'indennità è determinato dal rispetto della turnazione e dalla performance, mentre il raggiungimento dell'over performance consente la retribuzione di un'indennità aggiuntiva;
- ✓ possono concorrere alle indennità esclusivamente gli operatori con attività full-time (come da accordo del 17 settembre 2012);

A large red rectangular box covers a signature, with a smaller red box below it.

SCHEMA GENERALE – FAM. PROF. 1 E 2

RISPETTO TURNAZIONE

RAPPORTO TURNI LAVORATI / TURNI LAVORABILI	VALORE DELL'INDENNITÀ RAGGIUNTO
100%	100%
90% - 99%	80%
< 90%	0

X

PERFORMANCE

SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO
100%

=

RAGGIUNGIMENTO = PERCENTUALE INDENNITÀ

X

Se l'indennità viene raggiunta

OVER PERFORMANCE

SOGLIA DI RAGGIUNGIMENTO
20% del valore della performance

RISPETTO TURNAZIONE:

rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;

PERFORMANCE:

per la Fam. Prof. 1 viene misurata secondo il livello di attività svolte, mentre per la Fam. Prof. 2 viene misurata in proporzione ai turni di servizio lavorati;

OVER PERFORMANCE:

definita da indicatori di produttività che determinano un valore di maggiorazione pari al 20% dell'indennità straordinaria.



RISPETTO TURNAZIONE – FAM. PROF. 1 E 2

- ✓ Il coefficiente di turnazione è dato dal rapporto tra turni lavorati e turni lavorabili, secondo la ciclazione base, nel mese solare;
- ✓ le soglie di riferimento saranno suddivise in tre fasce associate a tre percentuali di raggiungimento dell'obiettivo.

 
10

PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore della performance è pari alla somma mensile delle attività svolte, mediata per i turni di servizio lavorati;
- ✓ per il Front Office, il Back Office e il Contact Center sarà adottato un sistema di pesatura in relazione alla tipologia di pratiche lavorate e a quelle di chiamate gestite;

[Handwritten signature]
Giovanni Gatti
G.G.

PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

PERFORMANCE

RAGGIUNGIMENTO
100%

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
=	25
13.30 - 16.30	20

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
intero turno	30

+

FRONT OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTE
=	25

+

CONTACT CENTER	NUMERO CHIAMATE GESTITE EQUIVALENTE
=	25
8.00 - 13.45	25
13.30 - 18.00	20

NUMERO PRATICHE EQUIVALENTI:
NUMERO CHIAMATE GESTITE:

rapporto tra pratiche lavorate per valore della pesatura
 rapporto tra chiamate gestite per valore della pesatura; concorrono le chiamate
 aventi durata superiore a 10 secondi;



OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

- ✓ Il valore dell'over performance è determinato dal tempo di operatività nella postazione di lavoro nei turni Front Office e Contact Center rapportato al lavoro concretamente svolto;
- ✓ per il calcolo dell'over performance in Back Office, sarà adottato un valore incrementale del numero di pratiche lavorate rispetto al valore prefissato nella definizione per il raggiungimento della performance.

L. G. G. M. 13

OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 1

OVER
PERFORMANCE

SOGLIA DI
RAGGIUNGIMENTO

=
20% del valore
della performance

CONTACT CENTER	TEMPO DI OPERATIVITÀ'
8.00 - 13.45	> 5' 00"
13.30 - 18.00	> 4' 00"

BACK OFFICE	NUMERO PRATICHE LAVORATE EQUIVALENTI
	10 (oltre le 30)

FRONT OFFICE	TEMPO DI OPERATIVITÀ'
8.30 - 13.45	> 4' 30"
13.30 - 16.30	> 2' 40"

Carlo
Giacomo
14

MISURA PERFORMANCE E OVER PERFORMANCE – FAM. PROF. 2

Performance	Over Performance
Turno presso il Box Info di Termini	Attività misurata di 4,5 ore su 6,5
Turno presso Check Point	Scarto economico a consumo di +/- 5 Euro nella rendicontazione mensile + max 2 errori nella procedura di emissione dei documenti fiscali
Turno presso Servizio di Controlleria	>20 bus controllati a turno
Turno presso il Box Info di Fiumicino	Presenza

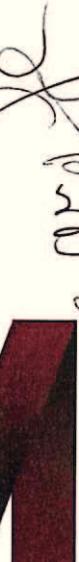
gru *M. S.*

VALORE ECONOMICO DELLE INDENNITÀ

FAM. PROF. 1 E 2

1. Armonizzazione indennità di turno
2. Performance: € 96,00
3. Over performance: 20% della performance

M

 
Hansjörg
Werner
16