

VERBALE DI ACCORDO RELATIVO ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLA FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 –

S.O. PERMESSI, INFORMAZIONI, SERVIZI

Addì 8 marzo 2012 presso la sede di Roma Servizi per la Mobilità Srl, si sono incontrati:

Roma Servizi per la Mobilità Srl

e

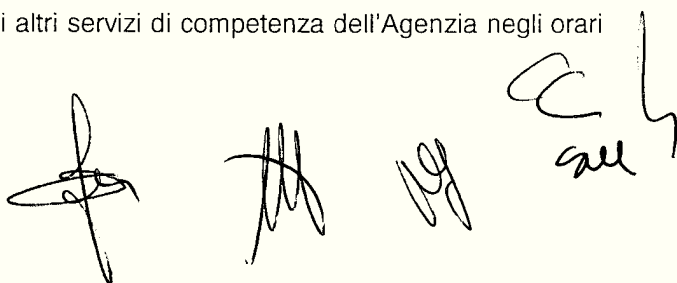
le rappresentanze delle Organizzazioni Sindacali di FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI e UGL
TRASPORTI

Visto

- l'accordo ATAC relativo all'Armonizzazione Contrattuale dell'11.07.2006;
- l'accordo ATAC del 22 maggio 2009 relativo alla riorganizzazione della U.O. Servizi, Permessi ed Informazioni;
- l'accordo relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo della S.O. PIS del 9 febbraio 2011 e del 9 giugno 2011;
- l'accordo relativo all'organizzazione dei turni del personale della S.O. PIS del 1° agosto 2011;

Premesso

- che, in riferimento agli accordi citati, sono state istituite le due Famiglie Professionali (1 e 2) e, nel contempo, attuati i nuovi turni di lavoro all'interno della SO PIS;
- che la ciclazione (a scalare su base settimanale) è stata modulata sulla base del numero delle risorse effettivamente impiegate nelle due Famiglie Professionali, mantenendo flessibilità ed omogeneità nelle sedi e negli orari di lavoro;
- che, all'interno della Famiglia Professionale 1, il servizio è attivo con la seguente articolazione oraria: Front Office dal lunedì al venerdì orario 8.30 - 16.30; Back Office dal lunedì al venerdì orario ore 9.00/9.30 – 17.30/18.00; infine, Contact Center dal lunedì al sabato orario 8.00 - 20.00;
- che il servizio offerto dal Contact Center (Numero Unico 06 – 57003) è comunque attivo tutti i giorni, 24 h su 24 h, con l'ausilio di un fornitore esterno che fornisce informazioni di primo livello sul TPL tutti i giorni, 24 h su 24 h e provvede, altresì, agli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;



- che, durante il periodo di monitoraggio degli accordi citati, l'Azienda ha verificato le modalità di utilizzo delle risorse impiegate e le richieste di integrazione di personale da un servizio operativo all'altro all'interno della SO PIS;

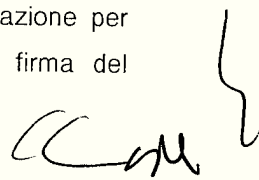
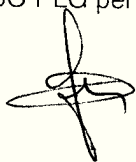
Considerato

- che, in data 29 dicembre u.s., l'Azienda ha presentato alle predette Organizzazioni Sindacali un progetto di riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 nel quale si propone un utilizzo delle risorse più efficace ed efficiente, anche in relazione alla domanda da soddisfare;
- che tale progetto prevede una razionalizzazione del servizio svolto direttamente dal Contact Center e regolato con una ciclazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- che il fornitore esterno continuerà a fornire esclusivamente informazioni di primo livello sul TPL e sugli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;
- che gli orari di servizio previsti per il Front Office rimangono invariati;
- che gli orari di servizio previsti per il Back Office vengono rimodulati dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 18.00/18.30 e il venerdì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 17.00/17.30;
- che l'approvazione del progetto citato determinerà la ridefinizione del numero complessivo di risorse necessarie per la Famiglia Professionale 1;
- che, nel medesimo progetto, si propone, altresì, una modalità operativa di regolamentazione delle procedure di integrazione del personale da un servizio operativo all'altro strutturata in maniera chiara e trasparente;
- che le integrazioni di personale possano avvenire tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1 (Front Office, Back Office e Contact Center) per non meno di 3 ore;
- che è prevista un'ulteriore attività formativa relativa alle tematiche taxi e ncc in collaborazione con personale specializzato del Dipartimento Mobilità e trasporti dell'Amministrazione Comunale;

tutto ciò premesso e considerato, le parti convengono :

di sottoscrivere il presente accordo relativo alla riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 della Struttura Organizzativa PIS come da documento allegato che è parte integrante dell'accordo stesso.

La giornata di lavoro al Front Office, da turno o ad integrazione (in questo caso non meno di tre ore), sarà valutata il doppio sul calcolo della presenza da Premio di Risultato. La certificazione per l'utilizzo di ogni risorsa in turno o ad integrazione, sarà redatta mensilmente a firma del Responsabile della UO e della SO e trasmessa a SO PLG per le regolazioni contabili.





Le parti si impegnano ad incontrarsi per la verifica del progetto entro 60 gg. dalla data di avvio del piano.

Il trasferimento delle 6 risorse previste nel documento allegato avverrà entro e non oltre il 20 aprile 2012. Nel caso si presentassero condizioni e sviluppi straordinari e non prevedibili che alterassero le condizioni del piano, le parti concordano di ricontrattare l'accordo stesso.

La data di avvio del presente piano è prevista a partire dal 26 marzo 2012.

Per Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

per FILT CGIL

Per FIT CSL

Per ULTRASPORTI

Per UGL TRASPORTI

S.O. PIS

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE

ROMA



mobilità

Febbraio 2012

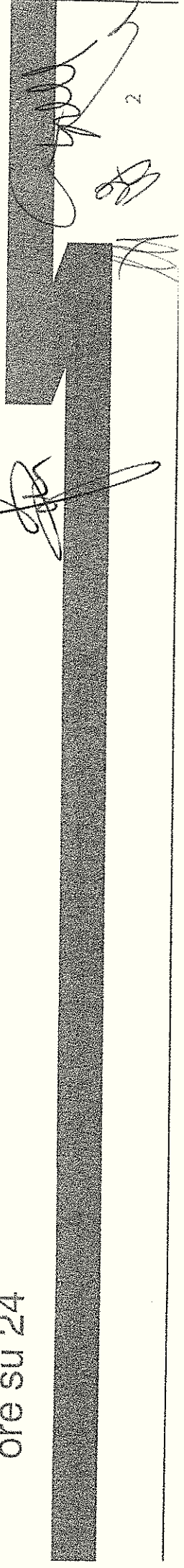
Vers. 1.2

PREMESSA

L'accordo sottoscritto tra l'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità e le Organizzazioni Sindacali relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo dei servizi operatori della S.O. PIS, prevede, per quanto attiene specificatamente al Contact Center aziendale, il servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Numero Unico 06.57003 è comunque attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, a fronte dell'affidamento del servizio ad un collaboratore esterno (attualmente la società Ecare SpA), che svolge la propria attività secondo le modalità di seguito indicate:

- informazioni di primo livello sul TPL, tutti i giorni 24 ore su 24
- altri servizi di competenza dell'Agenzia (es.: informazioni su permessi ZTL, Sosta, Persone con disabilità, Taxi, ecc.), dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00, il sabato dalle ore 20.00 alle ore 24 e la domenica 24 ore su 24



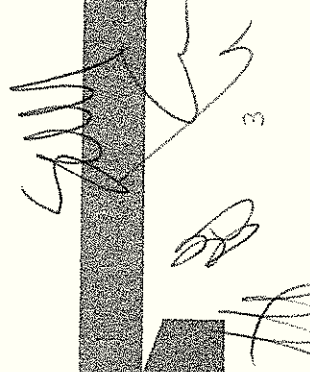
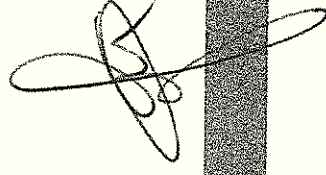
2

PREMESSA

La S.O. PIS, propone di ridurre il servizio svolto direttamente dal nostro Contact Center aziendale , rimodulando l'attività interna dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e affidando al fornitore esterno l'attività di rilascio informazioni telefoniche dalle ore 18.00 alle ore 8 nei giorni feriali e 24 ore su 24 il sabato, la domenica e festivi.

Rimarranno invece invariati gli orari di servizio previsti per il Front Office e per il Back Office.

Per tutti i servizi verrà ridefinito il numero di risorse impiegato.


3

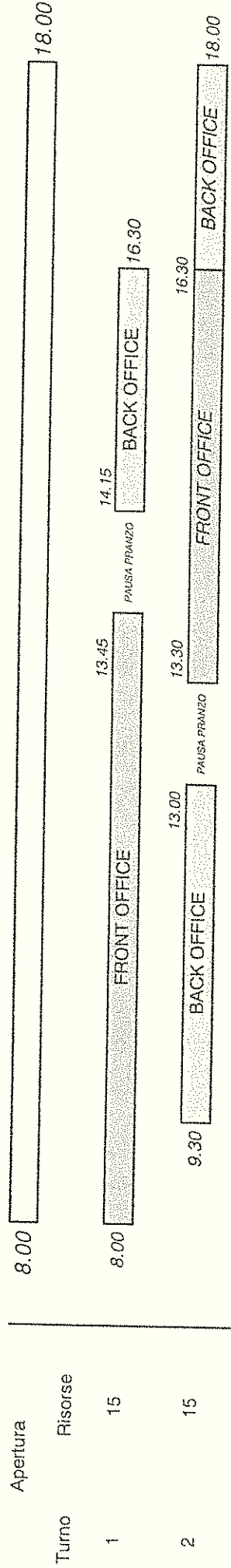
RIMODULAZIONE TURNI del FRONT/BACK OFFICE

FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Stato Attuale

Risorse in turno

30

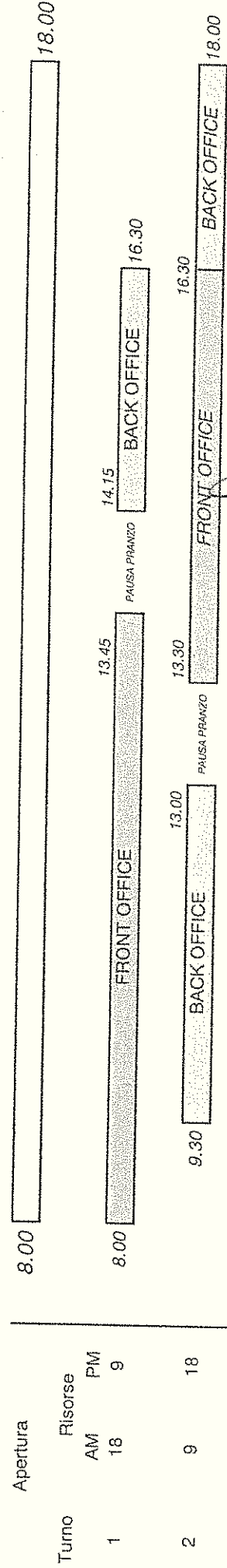


FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Scenario di Progetto

Risorse in turno

27



Handwritten signatures and initials.

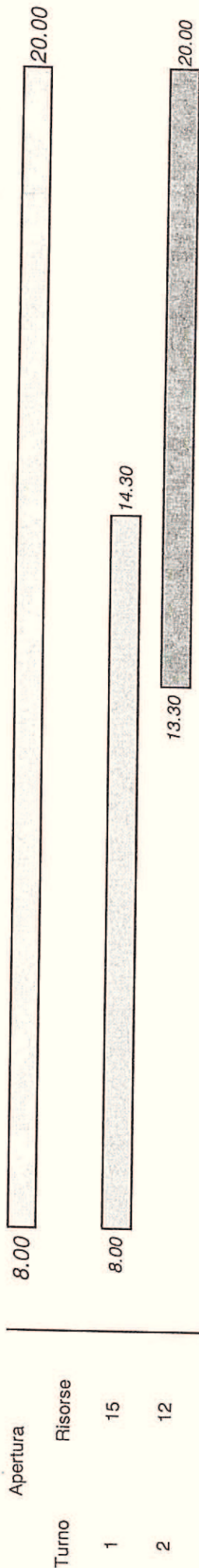
RIMODULAZIONE TURNI del CONTACT CENTER

CONTACT CENTER

Stato Attuale

Risorse in turno

27

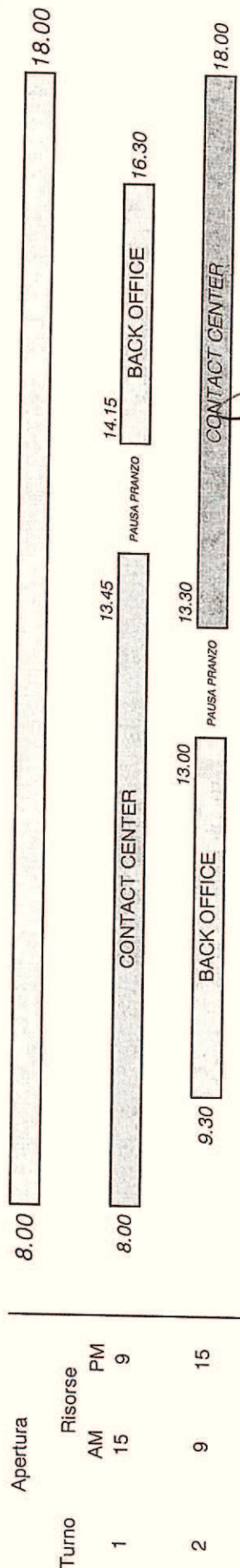


CONTACT CENTER

Scenario di Progetto

Risorse in turno

24



[Signature]

[Signature]

[Signature]

5

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

STATO ATTUALE - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE
APPROVATA CON ACCORDO SOTTOSCRITTO IN DATA 1 AGOSTO 2011

FASCIA ORARIA DELL'ATTIVITA' LAVORATIVA RISPETTO ALLA SEDE DI LAVORO

	numero di operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 4	4	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 7	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 8	4	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 9	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 10	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 12	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 13	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 14	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 15	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 16	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 17	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 18	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 19	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-

[Handwritten signatures and initials]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

SCENARIO DI PROGETTO - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

	numero di operatori	classificazione operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	1.A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	1.B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	1.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 4	3	2.A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	2.B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	2.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 7	3	3.A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 8	3	3.B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 9	3	3.C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 10	3	4.A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	4.B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 12	3	4.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 13	3	5.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 14	3	5.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 15	3	5.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 16	3	6.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 17	3	6.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 18	3	6.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 19	3	7.A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 20	3	7.B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 21	3	7.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 22	3	8.A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 23	3	8.B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 24	3	8.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 25	3	9.A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 26	3	9.B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 27	3	9.C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 28	3	10.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 29	3	10.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 30	3	10.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 31	3	11.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 32	3	11.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 33	3	11.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 34	3	12.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 35	3	12.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 36	3	12.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 37	3	13.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 38	3	13.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 39	3	13.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 40	3	14.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 41	3	14.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 42	3	14.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 43	3	15.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 44	3	15.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 45	3	15.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 46	3	16.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 47	3	16.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 48	3	16.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 49	3	17.A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 50	3	17.B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 51	3	17.C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30	14.15 / 16.15	14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15

Nella sola giornata del venerdì, in considerazione dell'orario di servizio di 7 ore, nel rispetto delle 39 ore lavorative settimanali, per permettere la corretta funzionalità del Contact Center fino alle ore 18, gli operatori appartenenti ai Gruppi 10, 11 e 12 inizieranno il proprio turno nella fascia oraria 10.30/11.00.

[Handwritten signatures and initials]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

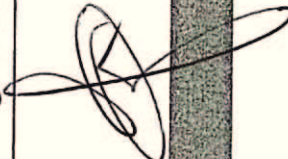
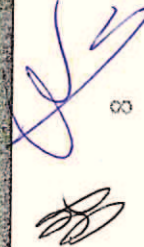
INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione tra i servizi operativi della S.O. PIS verrà attivata nel caso in cui sia registrata una quantità di turni inferiore a quelli minimi e la quantità di domanda dell'utenza la renda necessaria.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1		
	numero di turni programmati	numero di turni minimi
TURNO AM	FRONT OFFICE	18
	BACK OFFICE	18
	CONTACT CENTER	15
TURNO PM	FRONT OFFICE	9
	BACK OFFICE	33
	CONTACT CENTER	9

Nella tabella è riportato il numero di turni minimi necessari all'erogazione di un servizio efficiente.

La richiesta di integrazione, che verrà attivata per mantenere presso il Front Office e il Contact Center un numero almeno pari di questi turni, verrà comunque richiesta dal Responsabile di U.O. / Referente di Settore, a seguito della relativa valutazione della situazione registrata nell'ufficio.

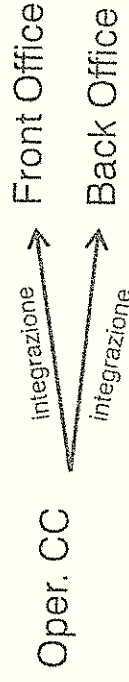
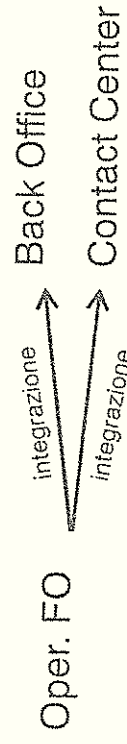
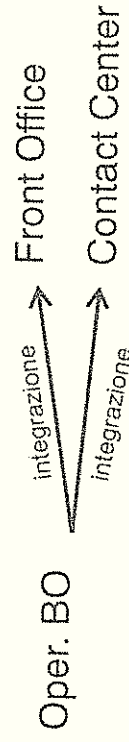
8

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

Le integrazioni potranno essere richieste tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1.

In considerazione, però, del fatto che le attività svolte nel Front Office e nel Contact Center, a differenza di quanto avviene nel Back Office, sono volte all'immediata gestione della domanda, si ipotizza che la suddetta integrazione verrà richiesta maggiormente agli operatori in servizio al Back Office verso le predette attività del Front Office e del Contact Center.



FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

Esempio: Turno mattina di Front Office – n. 6 turni programmati non coperti da personale in servizio

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 FRONT OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	turni effettivamente coperti da personale in servizio	turni scoperti per assenza del personale
Gruppo 1	3	1.A	1.B
		1.C	
Gruppo 2	3	2.A	
		2.B	
		2.C	
Gruppo 3	3		3.A
			3.B
		3.C	
Gruppo 4	3	4.A	
		4.B	
Gruppo 5	3		4.C
			5.A
		5.B	
Gruppo 6	3	5.C	
		6.A	
		6.B	6.C

INTEGRAZIONE
NECESSARIA

CICLAZIONE
INTEGRAZIONE

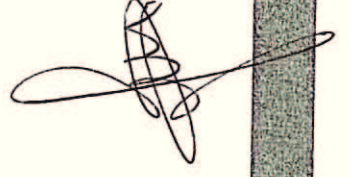
FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 BACK OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	CICLAZIONE DELL'INTEGRAZIONE	
Gruppo 7	3	1° GIORNO	2° GIORNO
Gruppo 8	3	I COMPONENTI DEL GRUPPO, SVOLGENDO IL SERVIZIO IN PM AL FRONT OFFICE, NEL TURNO AM VENGONO DESTINATI ALLA SOLA INTEGRAZIONE DEL CONTACT CENTER	
Gruppo 9	3		
Gruppo 10	3		
Gruppo 11	3	10.A -> 1.B 10.B -> 4.C	10.A -> 4.C 10.B -> 1.B 10.C -> 4.C
		11.A -> 3.A 11.B -> 5.A	11.A -> 5.A 11.B -> 3.A 11.C -> 5.A
Gruppo 12	3	12.A -> 3.B 12.B -> 6.C	11.C -> 3.A 12.A -> 6.C 12.B -> 3.B 12.C -> 6.C

La ciclazione per le attività di integrazione dal Back Office verso il Front Office o verso il Contact Center sono state strutturate considerando che gli operatori previsti in turno PM in un servizio operativo, possano integrare, nel turno AM, un differente servizio operativo, in modo da garantire la ciclazione e lo svolgimento di differenti attività nella stessa giornata

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione avrà inizio a decorrere dalla richiesta del Responsabile di U.O. / Referente del Settore e sarà valida fino a cessata esigenza, comunicata dallo stesso Responsabile/Referente.





VERBALE DI ACCORDO RELATIVO ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLA FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 –

S.O. PERMESSI, INFORMAZIONI, SERVIZI

Addì 8 marzo 2012 presso la sede di Roma Servizi per la Mobilità Srl, si sono incontrati:

Roma Servizi per la Mobilità Srl

e

le rappresentanze delle Organizzazioni Sindacali di FAISA CISAL

Visto

- l'accordo ATAC relativo all'Armonizzazione Contrattuale dell'11.07.2006;
- l'accordo ATAC del 22 maggio 2009 relativo alla riorganizzazione della U.O. Servizi, Permessi ed Informazioni;
- l'accordo relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo della S.O. PIS del 9 febbraio 2011 e del 9 giugno 2011;
- l'accordo relativo all'organizzazione dei turni del personale della S.O. PIS del 1° agosto 2011;

Premesso

- che, in riferimento agli accordi citati, sono state istituite le due Famiglie Professionali (1 e 2) e, nel contempo, attuati i nuovi turni di lavoro all'interno della SO PIS;
- che la ciclazione (a scalare su base settimanale) è stata modulata sulla base del numero delle risorse effettivamente impiegate nelle due Famiglie Professionali, mantenendo flessibilità ed omogeneità nelle sedi e negli orari di lavoro;
- che, all'interno della Famiglia Professionale 1, il servizio è attivo con la seguente articolazione oraria: Front Office dal lunedì al venerdì orario 8.30 - 16.30; Back Office dal lunedì al venerdì orario ore 9.00/9.30 – 17.30/18.00; infine, Contact Center dal lunedì al sabato orario 8.00 - 20.00;
- che il servizio offerto dal Contact Center (Numero Unico 06 – 57003) è comunque attivo tutti i giorni, 24 h su 24 h, con l'ausilio di un fornitore esterno che fornisce informazioni di primo livello sul TPL tutti i giorni, 24 h su 24 h e provvede, altresì, agli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;

- che, durante il periodo di monitoraggio degli accordi citati, l'Azienda ha verificato le modalità di utilizzo delle risorse impiegate e le richieste di integrazione di personale da un servizio operativo all'altro all'interno della SO PIS;

Considerato

- che, in data 29 dicembre u.s., l'Azienda ha presentato alle predette Organizzazioni Sindacali un progetto di riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 nel quale si propone un utilizzo delle risorse più efficace ed efficiente, anche in relazione alla domanda da soddisfare;
- che tale progetto prevede una razionalizzazione del servizio svolto direttamente dal Contact Center e regolato con una ciclazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- che il fornitore esterno continuerà a fornire esclusivamente informazioni di primo livello sul TPL e sugli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;
- che gli orari di servizio previsti per il Front Office rimangono invariati;
- che gli orari di servizio previsti per il Back Office vengono rimodulati dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 18.00/18.30 e il venerdì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 17.00/17.30;
- che l'approvazione del progetto citato determinerà la ridefinizione del numero complessivo di risorse necessarie per la Famiglia Professionale 1;
- che, nel medesimo progetto, si propone, altresì, una modalità operativa di regolamentazione delle procedure di integrazione del personale da un servizio operativo all'altro strutturata in maniera chiara e trasparente;
- che le integrazioni di personale possano avvenire tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1 (Front Office, Back Office e Contact Center) per non meno di 3 ore;
- che è prevista un'ulteriore attività formativa relativa alle tematiche taxi e ncc in collaborazione con personale specializzato del Dipartimento Mobilità e trasporti dell'Amministrazione Comunale;

tutto ciò premesso e considerato, le parti convengono :

di sottoscrivere il presente accordo relativo alla riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 della Struttura Organizzativa PIS come da documento allegato che è parte integrante dell'accordo stesso.

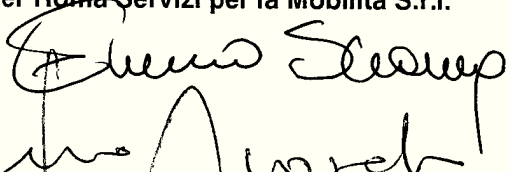
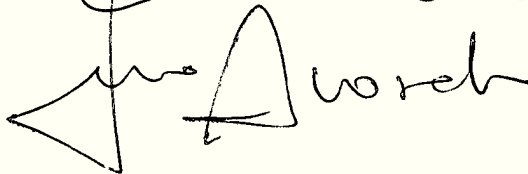
La giornata di lavoro al Front Office, da turno o ad integrazione (in questo caso non meno di tre ore), sarà valutata il doppio sul calcolo della presenza da Premio di Risultato. La certificazione per l'utilizzo di ogni risorsa in turno o ad integrazione, sarà redatta mensilmente a firma del Responsabile della UO e della SO e trasmessa a SO PLG per le regolazioni contabili.

Le parti si impegnano ad incontrarsi per la verifica del progetto entro 60 gg. dalla data di avvio del piano.

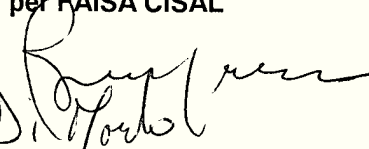
Il trasferimento delle 6 risorse previste nel documento allegato avverrà entro e non oltre il 20 aprile 2012. Nel caso si presentassero condizioni e sviluppi straordinari e non prevedibili che alterassero le condizioni del piano, le parti concordano di ricontrattare l'accordo stesso.

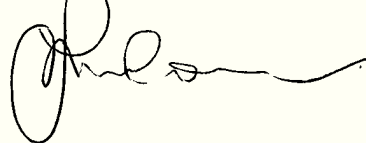
La data di avvio del presente piano è prevista a partire dal 26 marzo 2012.

Per Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

per FAISA CISAL





S.O. PIS

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE

ROMA



mobilità

Febbraio 2012

Vers. 1.2

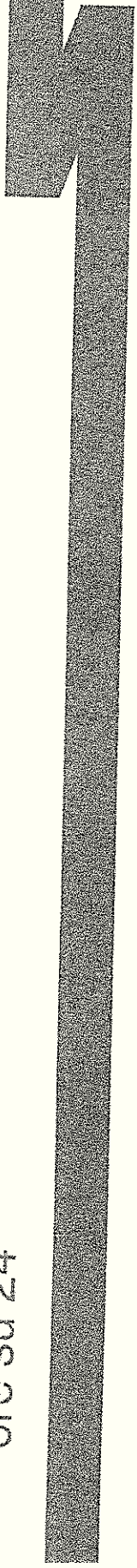
[Handwritten signatures]

PREMESSA

L'accordo sottoscritto tra l'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità e le Organizzazioni Sindacali relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo dei servizi operatori della S.O. PIS, prevede, per quanto attiene specificatamente al Contact Center aziendale, il servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Numero Unico 06.57003 è comunque attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, a fronte dell'affidamento del servizio ad un collaboratore esterno (attualmente la società Ecare SpA), che svolge la propria attività secondo le modalità di seguito indicate:

- informazioni di primo livello sul TPL, tutti i giorni 24 ore su 24
- altri servizi di competenza dell'Agenzia (es.: informazioni su permessi ZTL, Sosta, Persone con disabilità, Taxi, ecc.), dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00, il sabato dalle ore 20.00 alle ore 24 e la domenica 24 ore su 24

 *20/01/2012*

PREMESSA

La S.O. PIS, propone di ridurre il servizio svolto direttamente dal nostro Contact Center aziendale , rimodulando l'attività interna dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e affidando al fornitore esterno l'attività di rilascio informazioni telefoniche dalle ore 18.00 alle ore 8 nei giorni feriali e 24 ore su 24 il sabato, la domenica e festivi.

Rimarranno invece invariati gli orari di servizio previsti per il Front Office e per il Back Office.

Per tutti i servizi verrà ridefinito il numero di risorse impiegato.

[Signature]

[Signature]

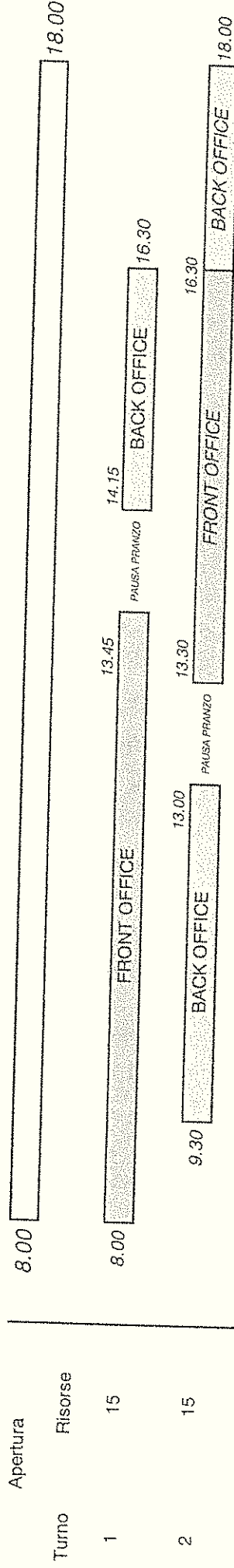
RIMODULAZIONE TURNI del FRONT/BACK OFFICE

FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Stato Attuale

Risorse in turno

30

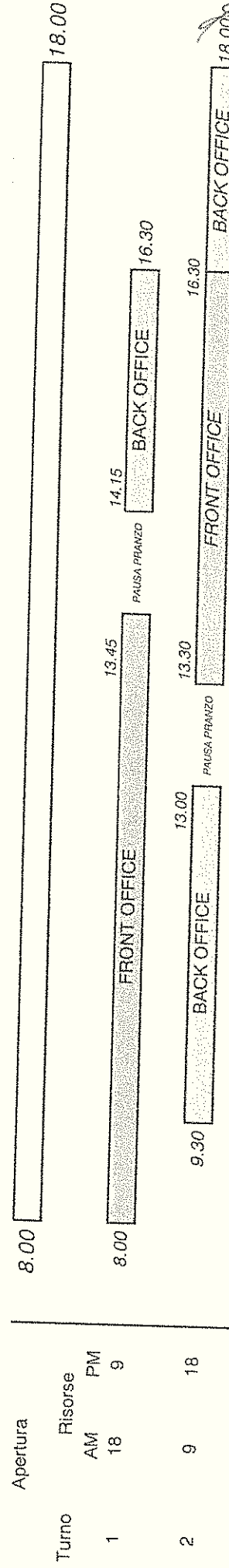


FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Scenario di Progetto

Risorse in turno

27



Handwritten signature and date: 4 Feb

RIMODULAZIONE TURNI del CONTACT CENTER

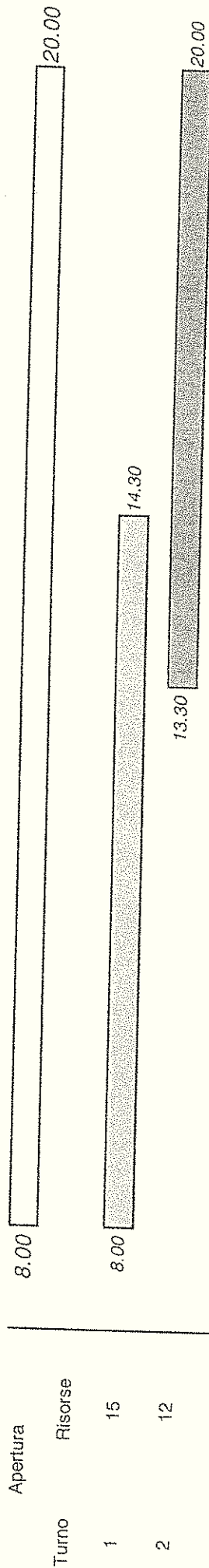


CONTACT CENTER

Stato Attuale

Risorse in turno

27

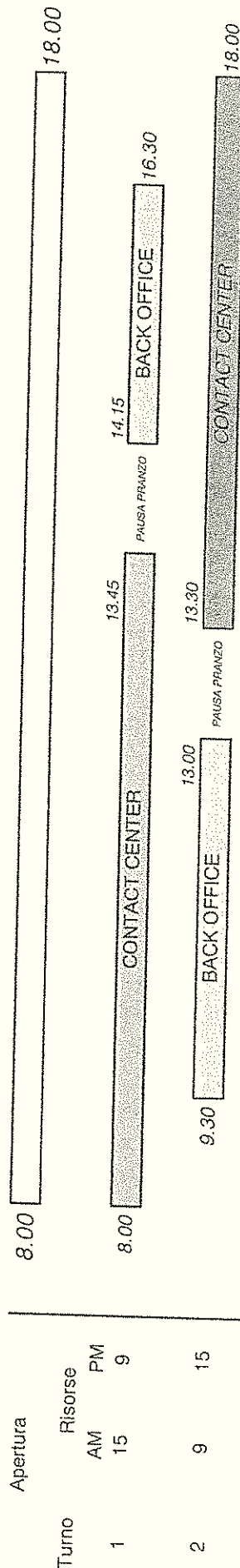


CONTACT CENTER

Scenario di Progetto

Risorse in turno

24



Handwritten signatures and initials

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

STATO ATTUALE - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE
APPROVATA CON ACCORDO SOTTOSCRITTO IN DATA 1 AGOSTO 2011

FASCIA ORARIA DELL'ATTIVITA' LAVORATIVA RISPETTO ALLA SEDE DI LAVORO							
	numero di operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 4	4	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.45 / 14.15
Gruppo 7	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 8	4	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 9	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 10	3	9.00 / 9.30	17.30 / 18.00	13.30 / 16.30	9.00 / 13.00 - 16.30 / 17.30	-	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	13.00 / 13.30
Gruppo 12	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 13	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 14	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 15	3	7.45 / 8.00	14.15 / 14.30	-	-	7.45 / 14.15	-
Gruppo 16	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 17	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 18	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-
Gruppo 19	3	13.30 / 13.45	20.00 / 20.15	-	-	13.30 / 20.00	-

[Handwritten signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

SCENARIO DI PROGETTO - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

	numero di operatori	classificazione operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	1A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	1B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	2A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 4	3	2B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	3A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	3B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 7	3	4A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 8	3	4B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 9	3	5A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 10	3	5B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 11	3	6A	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 12	3	6B	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 13	3	7A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 14	3	7B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 15	3	8A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 16	3	8B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 17	3	9A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 18	3	9B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 19	3	10A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 20	3	10B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 21	3	11A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 22	3	11B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 23	3	12A	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 24	3	12B	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 25	3	13A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 26	3	13B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 27	3	14A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 28	3	14B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 29	3	15A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 30	3	15B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 31	3	16A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 32	3	16B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 33	3	17A	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 34	3	17B	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 35	3	17C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15

Nella sola giornata del venerdì, in considerazione dell'orario di servizio di 7 ore, nel rispetto delle 39 ore lavorative settimanali, per permettere la corretta funzionalità del Contact Center fino alle ore 18, gli operatori appartenenti ai Gruppi 10, 11 e 12 inizieranno il proprio turno nella fascia oraria 10.30/11.00.

[Handwritten signature]
7/10/2023

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione tra i servizi operativi della S.O. PIS verrà attivata nel caso in cui sia registrata una quantità di turni inferiore a quelli minimi e la quantità di domanda dell'utenza la renda necessaria.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1		
	numero di turni programmati	numero di turni minimi
TURNI AMI	FRONT OFFICE	18
	BACK OFFICE	18
	CONTACT CENTER	15
TURNI PM	FRONT OFFICE	9
	BACK OFFICE	33
	CONTACT CENTER	9

Nella tabella è riportato il numero di turni minimi necessari all'erogazione di un servizio efficiente.

La richiesta di integrazione, che verrà attivata per mantenere presso il Front Office e il Contact Center un numero almeno pari di questi turni, verrà comunque richiesta dal Responsabile di U.O. / Referente di Settore, a seguito della relativa valutazione della situazione registrata nell'ufficio.

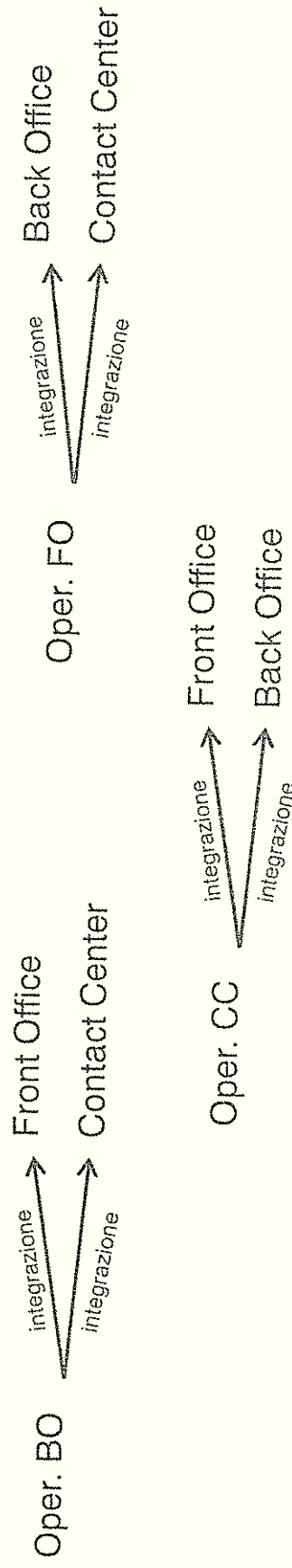
[Handwritten signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

Le integrazioni potranno essere richieste tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1.

In considerazione, però, del fatto che le attività svolte nel Front Office e nel Contact Center, a differenza di quanto avviene nel Back Office, sono volte all'immediata gestione della domanda, si ipotizza che la suddetta integrazione verrà richiesta maggiormente agli operatori in servizio al Back Office verso le predette attività del Front Office e del Contact Center.



[Handwritten signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

Esempio: Turno mattina di Front Office – n. 6 turni programmati non coperti da personale in servizio

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 FRONT OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	turni effettivamente coperti da personale in servizio	turni scoperti per assenza del personale
Gruppo 1	3	1.A 1.C 2.A	1.B
Gruppo 2	3	2.B 2.C	
Gruppo 3	3	3.C 4.A 4.B	3.A 3.B
Gruppo 4	3	5.B 5.C 6.A 6.B	4.C 5.A
Gruppo 5	3		6.C
Gruppo 6	3		

INTEGRAZIONE
NECESSARIA

CICLAZIONE
INTEGRAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 BACK OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	CICLAZIONE DELL'INTEGRAZIONE	
Gruppo 7	3	1° GIORNO	2° GIORNO
Gruppo 8	3	I COMPONENTI DEL GRUPPO, SVOLGENDO IL SERVIZIO IN PM AL FRONT OFFICE, NEL TURNO AM VENGONO DESTINATI ALLA SOLA INTEGRAZIONE DEL CONTACT CENTER	
Gruppo 9	3		
Gruppo 10	3		
Gruppo 11	3	10.A -> 1.B 10.B -> 4.C 11.A -> 3.A 11.B -> 5.A 12.A -> 3.B 12.B -> 6.C	10.A -> 4.C 10.C -> 1.B 11.A -> 5.A 11.C -> 3.A 12.A -> 6.C 12.C -> 3.B
Gruppo 12	3	10.C -> 1.B 10.C -> 4.C 11.C -> 3.A 11.C -> 5.A 12.B -> 3.B 12.C -> 6.C	10.B -> 1.B 10.C -> 4.C 11.B -> 3.A 11.C -> 5.A 12.B -> 3.B 12.C -> 6.C

La ciclazione per le attività di integrazione dal Back Office verso il Front Office o verso il Contact Center sono state strutturate considerando che gli operatori previsti in turno PM in un servizio operativo, possano integrare, nel turno AM, un differente servizio operativo, in modo da garantire la ciclazione e lo svolgimento di differenti attività nella stessa giornata

[Handwritten signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione avrà inizio a decorrere dalla richiesta del Responsabile di U.O. / Referente del Settore e sarà valida fino a cessata esigenza, comunicata dallo stesso Responsabile/Referente.

Handwritten signature

Handwritten signature

VERBALE DI ACCORDO RELATIVO ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLA FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 –
S.O. PERMESSI, INFORMAZIONI, SERVIZI

Addì 8 marzo 2012 presso la sede di Roma Servizi per la Mobilità Srl, si sono incontrati:

Roma Servizi per la Mobilità Srl

e

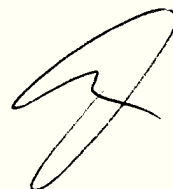
le rappresentanze delle Organizzazioni Sindacali di SUL CT e FAST CONFISAL

Visto

- l'accordo ATAC relativo all'Armonizzazione Contrattuale dell'11.07.2006;
- l'accordo ATAC del 22 maggio 2009 relativo alla riorganizzazione della U.O. Servizi, Permessi ed Informazioni;
- l'accordo relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo della S.O. PIS del 9 febbraio 2011 e del 9 giugno 2011;
- l'accordo relativo all'organizzazione dei turni del personale della S.O. PIS del 1° agosto 2011;

Premesso

- che, in riferimento agli accordi citati, sono state istituite le due Famiglie Professionali (1 e 2) e, nel contempo, attuati i nuovi turni di lavoro all'interno della SO PIS;
- che la ciclazione (a scalare su base settimanale) è stata modulata sulla base del numero delle risorse effettivamente impiegate nelle due Famiglie Professionali, mantenendo flessibilità ed omogeneità nelle sedi e negli orari di lavoro;
- che, all'interno della Famiglia Professionale 1, il servizio è attivo con la seguente articolazione oraria: Front Office dal lunedì al venerdì orario 8.30 - 16.30; Back Office dal lunedì al venerdì orario ore 9.00/9.30 – 17.30/18.00; infine, Contact Center dal lunedì al sabato orario 8.00 - 20.00;
- che il servizio offerto dal Contact Center (Numero Unico 06 – 57003) è comunque attivo tutti i giorni, 24 h su 24 h, con l'ausilio di un fornitore esterno che fornisce informazioni di primo livello sul TPL tutti i giorni, 24 h su 24 h e provvede, altresì, agli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;



- che, durante il periodo di monitoraggio degli accordi citati, l'Azienda ha verificato le modalità di utilizzo delle risorse impiegate e le richieste di integrazione di personale da un servizio operativo all'altro all'interno della SO PIS;

Considerato

- che, in data 29 dicembre u.s., l'Azienda ha presentato alle predette Organizzazioni Sindacali un progetto di riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 nel quale si propone un utilizzo delle risorse più efficace ed efficiente, anche in relazione alla domanda da soddisfare;
- che tale progetto prevede una razionalizzazione del servizio svolto direttamente dal Contact Center e regolato con una ciclazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- che il fornitore esterno continuerà a fornire esclusivamente informazioni di primo livello sul TPL e sugli altri servizi di competenza dell'Agenzia negli orari di chiusura del Contact Center;
- che gli orari di servizio previsti per il Front Office rimangono invariati;
- che gli orari di servizio previsti per il Back Office vengono rimodulati dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 18.00/18.30 e il venerdì dalle ore 9.30/10.00 alle ore 17.00/17.30;
- che l'approvazione del progetto citato determinerà la ridefinizione del numero complessivo di risorse necessarie per la Famiglia Professionale 1;
- che, nel medesimo progetto, si propone, altresì, una modalità operativa di regolamentazione delle procedure di integrazione del personale da un servizio operativo all'altro strutturata in maniera chiara e trasparente;
- che le integrazioni di personale possano avvenire tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1 (Front Office, Back Office e Contact Center) per non meno di 3 ore;
- che è prevista un'ulteriore attività formativa relativa alle tematiche taxi e ncc in collaborazione con personale specializzato del Dipartimento Mobilità e trasporti dell'Amministrazione Comunale;

tutto ciò premesso e considerato, le parti convengono :

di sottoscrivere il presente accordo relativo alla riorganizzazione della Famiglia Professionale 1 della Struttura Organizzativa PIS come da documento allegato che è parte integrante dell'accordo stesso.

La giornata di lavoro al Front Office, da turno o ad integrazione (in questo caso non meno di tre ore), sarà valutata il doppio sul calcolo della presenza da Premio di Risultato. La certificazione per l'utilizzo di ogni risorsa in turno o ad integrazione, sarà redatta mensilmente a firma del Responsabile della UO e della SO e trasmessa a SO PLG per le regolazioni contabili.

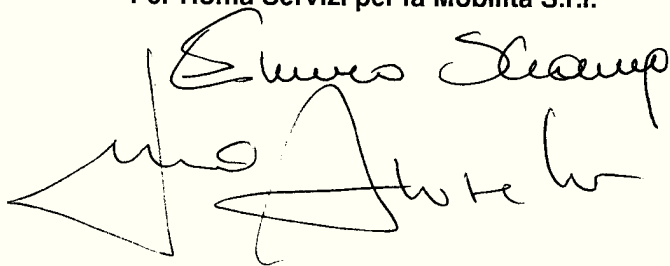


Le parti si impegnano ad incontrarsi per la verifica del progetto entro 60 gg. dalla data di avvio del piano.

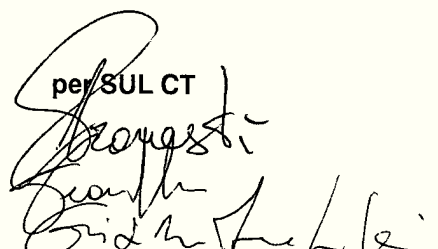
Il trasferimento delle 6 risorse previste nel documento allegato avverrà entro e non oltre il 20 aprile 2012. Nel caso si presentassero condizioni e sviluppi straordinari e non prevedibili che alterassero le condizioni del piano, le parti concordano di ricontrattare l'accordo stesso.

La data di avvio del presente piano è prevista a partire dal 26 marzo 2012.

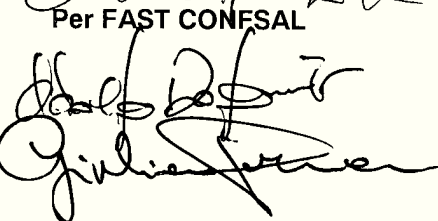
Per Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.



per SUL CT



Per FAST CONFESAL



S.O. PIS

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE

ROMA



mobilità

Febbraio 2012

Vers. 1.2

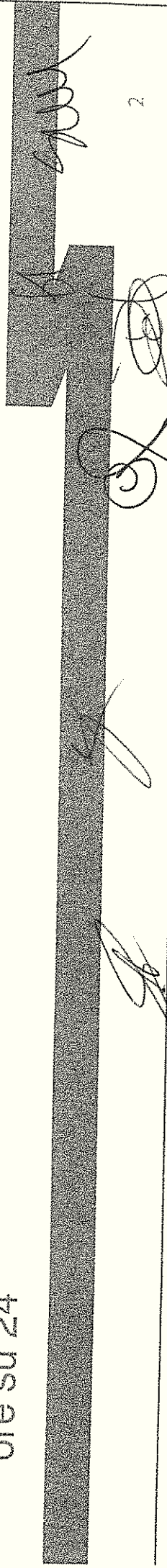
    

PREMESSA

L'accordo sottoscritto tra l'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità e le Organizzazioni Sindacali relativo alla riorganizzazione e allo sviluppo dei servizi operatori della S.O. PIS, prevede, per quanto attiene specificatamente al Contact Center aziendale, il servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Numero Unico 06.57003 è comunque attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, a fronte dell'affidamento del servizio ad un collaboratore esterno (attualmente la società Ecare SpA), che svolge la propria attività secondo le modalità di seguito indicate:

- informazioni di primo livello sul TPL, tutti i giorni 24 ore su 24
- altri servizi di competenza dell'Agenzia (es.: informazioni su permessi ZTL, Sosta, Persone con disabilità, Taxi, ecc.), dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00, il sabato dalle ore 20.00 alle ore 24 e la domenica 24 ore su 24

 2

PREMESSA

La S.O. PIS, propone di ridurre il servizio svolto direttamente dal nostro Contact Center aziendale , rimodulando l'attività interna dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e affidando al fornitore esterno l'attività di rilascio informazioni telefoniche dalle ore 18.00 alle ore 8 nei giorni feriali e 24 ore su 24 il sabato, la domenica e festivi.

Rimarranno invece invariati gli orari di servizio previsti per il Front Office e per il Back Office.

Per tutti i servizi verrà ridefinito il numero di risorse impiegato.

SI

quid







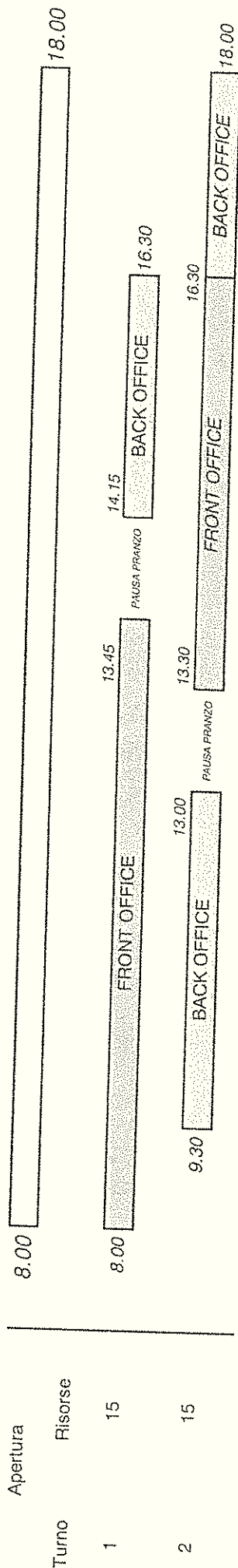
RIMODULAZIONE TURNI del FRONT/BACK OFFICE

FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Stato Attuale

Risorse in turno

30

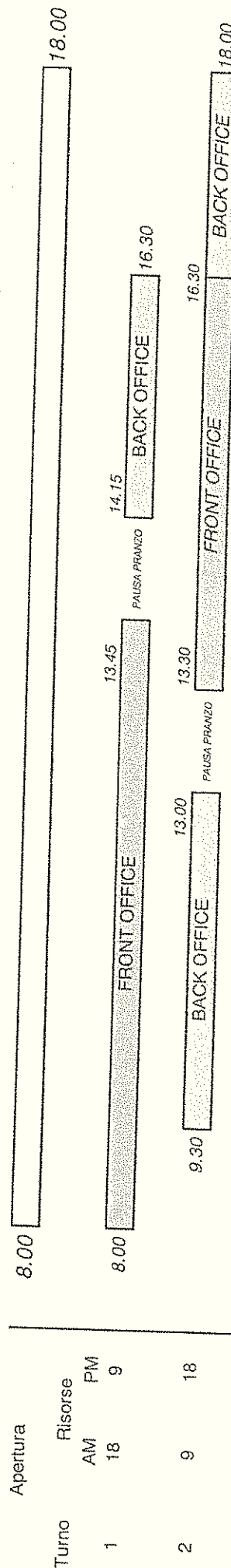


FRONT OFFICE / BACK OFFICE

Scenario di Progetto

Risorse in turno

27



Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be "C. M." and another signature that appears to be "S. M.".

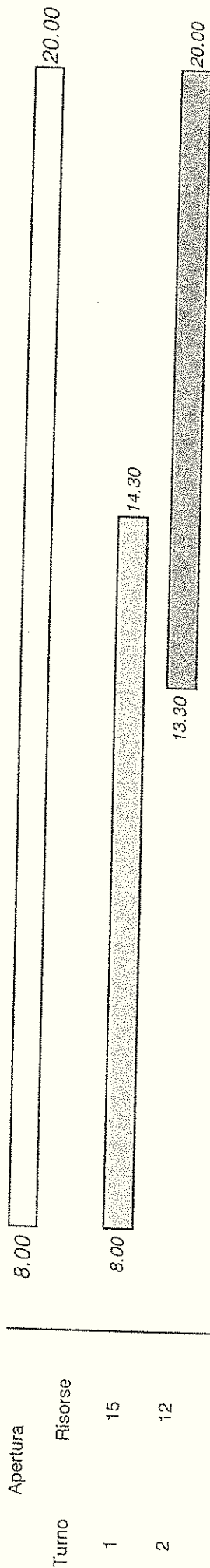
RIMODULAZIONE TURNI del CONTACT CENTER

CONTACT CENTER

Stato Attuale

Risorse in turno

27

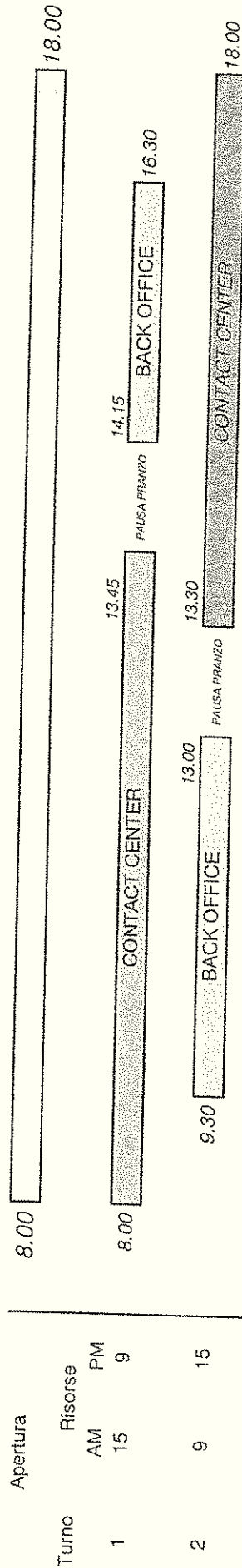


CONTACT CENTER

Scenario di Progetto

Risorse in turno

24



[Handwritten signatures and notes on the right side of the page]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

STATO ATTUALE - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE
APPROVATA CON ACCORDO SOTTOSCRITTO IN DATA 1 AGOSTO 2011

FASCIA ORARIA DELL'ATTIVITA' LAVORATIVA RISPETTO ALLA SEDE DI LAVORO							
	numero di operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	8.00/8.30	16.30/17.00	8.00/13.45	14.15/16.30	-	13.45/14.15
Gruppo 2	3	8.00/8.30	16.30/17.00	8.00/13.45	14.15/16.30	-	13.45/14.15
Gruppo 3	3	8.00/8.30	16.30/17.00	8.00/13.45	14.15/16.30	-	13.45/14.15
Gruppo 4	4	8.00/8.30	16.30/17.00	8.00/13.45	14.15/16.30	-	13.45/14.15
Gruppo 5	3	8.00/8.30	16.30/17.00	8.00/13.45	14.15/16.30	-	13.45/14.15
Gruppo 6	3	9.00/9.30	17.30/18.00	13.30/16.30	9.00/13.00 - 16.30/17.30	-	13.45/14.15
Gruppo 7	3	9.00/9.30	17.30/18.00	13.30/16.30	9.00/13.00 - 16.30/17.30	-	13.00/13.30
Gruppo 8	4	9.00/9.30	17.30/18.00	13.30/16.30	9.00/13.00 - 16.30/17.30	-	13.00/13.30
Gruppo 9	3	9.00/9.30	17.30/18.00	13.30/16.30	9.00/13.00 - 16.30/17.30	-	13.00/13.30
Gruppo 10	3	9.00/9.30	17.30/18.00	13.30/16.30	9.00/13.00 - 16.30/17.30	-	13.00/13.30
Gruppo 11	3	7.45/8.00	14.15/14.30	-	-	7.45/14.15	13.00/13.30
Gruppo 12	3	7.45/8.00	14.15/14.30	-	-	7.45/14.15	-
Gruppo 13	3	7.45/8.00	14.15/14.30	-	-	7.45/14.15	-
Gruppo 14	3	7.45/8.00	14.15/14.30	-	-	7.45/14.15	-
Gruppo 15	3	7.45/8.00	14.15/14.30	-	-	7.45/14.15	-
Gruppo 16	3	13.30/13.45	20.00/20.15	-	-	13.30/20.00	-
Gruppo 17	3	13.30/13.45	20.00/20.15	-	-	13.30/20.00	-
Gruppo 18	3	13.30/13.45	20.00/20.15	-	-	13.30/20.00	-
Gruppo 19	3	13.30/13.45	20.00/20.15	-	-	13.30/20.00	-

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

SCENARIO DI PROGETTO - SCHEMA DI DETTAGLIO DELLA TURNAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

Gruppo	numero di operatori	classificazione operatori	fascia oraria inizio turno	fascia oraria fine turno	FRONT OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	BACK OFFICE (calcolato con orario minimo di accesso)	CONTACT CENTER (calcolato con orario minimo di accesso)	PAUSA PRANZO
Gruppo 1	3	1A 1B 1C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 2	3	2A 2B 2C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 3	3	3A 3B 3C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 4	3	4A 4B 4C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 5	3	5A 5B 5C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 6	3	6A 6B 6C	8.00 / 8.30	16.30 / 17.00	8.00 / 13.45	14.15 / 16.30		13.45 / 14.15
Gruppo 7	3	7A 7B 7C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 8	3	8A 8B 8C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 9	3	9A 9B 9C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30	13.30 / 16.30	9.30 / 13.00 16.30 / 18.00		13.00 / 13.30
Gruppo 10	3	10A 10B 10C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 11	3	11A 11B 11C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 12	3	12A 12B 12C	9.30 / 10.00	18.00 / 18.30		9.30 / 13.00	13.30 / 18.00	13.00 / 13.30
Gruppo 13	3	13A 13B 13C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 14	3	14A 14B 14C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 15	3	15A 15B 15C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 16	3	16A 16B 16C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15
Gruppo 17	3	17A 17B 17C	7.45 / 8.00	16.15 / 16.30		14.15 / 16.15	7.45 / 13.45	13.45 / 14.15

Nella sola giornata del venerdì, in considerazione dell'orario di servizio di 7 ore, nel rispetto delle 39 ore lavorative settimanali, per permettere la corretta funzionalità del Contact Center fino alle ore 18, gli operatori appartenenti ai Gruppi 10, 11 e 12 inizieranno il proprio turno nella fascia oraria 10.30/11.00.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione tra i servizi operativi della S.O. PIS verrà attivata nel caso in cui sia registrata una quantità di turni inferiore a quelli minimi e la quantità di domanda dell'utenza la renda necessaria.

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1		
	numero di turni programmati	numero di turni minimi
TURNO AM	FRONT OFFICE	18
	BACK OFFICE	18
	CONTACT CENTER	15
TURNO PM	FRONT OFFICE	9
	BACK OFFICE	33
	CONTACT CENTER	9

Nella tabella è riportato il numero di turni minimi necessari all'erogazione di un servizio efficiente.

La richiesta di integrazione, che verrà attivata per mantenere presso il Front Office e il Contact Center un numero almeno pari di questi turni, verrà comunque richiesta dal Responsabile di U.O. / Referente di Settore, a seguito della relativa valutazione della situazione registrata nell'ufficio.

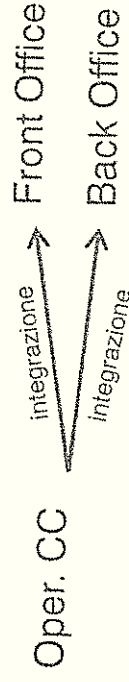
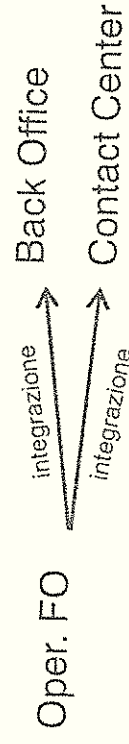
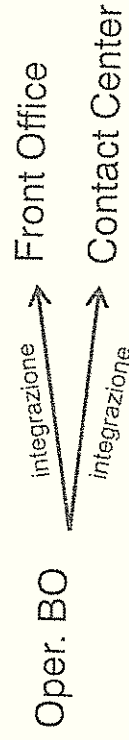
[Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

INTEGRAZIONE TRA SERVIZI OPERATIVI

Le integrazioni potranno essere richieste tra qualunque servizio operativo della Famiglia Professionale 1.

In considerazione, però, del fatto che le attività svolte nel Front Office e nel Contact Center, a differenza di quanto avviene nel Back Office, sono volte all'immediata gestione della domanda, si ipotizza che la suddetta integrazione verrà richiesta maggiormente agli operatori in servizio al Back Office verso le predette attività del Front Office e del Contact Center.



[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

Esempio: Turno mattina di Front Office – n. 6 turni programmati non coperti da personale in servizio

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 FRONT OFFICE - Turno AM			
	numero turni programmati	turni effettivamente coperti da personale in servizio	turni scoperti per assenza del personale
Gruppo 1	3	1.A 1.C	1.B
Gruppo 2	3	2.A 2.B 2.C	
Gruppo 3	3	3.C 4.A 4.B	3.A 3.B
Gruppo 4	3	5.B 5.C 6.A 6.B	4.C 5.A
Gruppo 6	3		6.C

INTEGRAZIONE
NECESSARIA

CICLAZIONE
INTEGRAZIONE

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1 BACK OFFICE - Turno AM				
		CICLAZIONE DELL'INTEGRAZIONE		
	numero turni programmati	1° GIORNO	2° GIORNO	3° GIORNO
Gruppo 7	3	I COMPONENTI DEL GRUPPO, SVOLGENDO IL SERVIZIO IN PM AL FRONT OFFICE, NEL TURNO AM VENGONO DESTINATI ALLA SOLA INTEGRAZIONE DEL CONTACT CENTER		
Gruppo 8	3			
Gruppo 9	3			
Gruppo 10	3	10.A -> 1.B	10.A -> 4.C	
		10.B -> 4.C		10.B -> 1.B
			10.C -> 1.B	10.C -> 4.C
Gruppo 11	3	11.A -> 3.A	11.A -> 5.A	
		11.B -> 5.A		11.B -> 3.A
			11.C -> 3.A	11.C -> 5.A
Gruppo 12	3	12.A -> 3.B	12.A -> 6.C	
		12.B -> 6.C		12.B -> 3.B
			12.C -> 3.B	12.C -> 6.C

La ciclazione per le attività di integrazione dal Back Office verso il Front Office o verso il Contact Center sono state strutturate considerando che gli operatori previsti in turno PM in un servizio operativo, possano integrare, nel turno AM, un differente servizio operativo, in modo da garantire la ciclazione e lo svolgimento di differenti attività nella stessa giornata

FAMIGLIA PROFESSIONALE 1

PROPOSTA DI STRUTTURA DELL'INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI OPERATIVI

L'integrazione avrà inizio a decorrere dalla richiesta del Responsabile di U.O. / Referente del Settore e sarà valida fino a cessata esigenza, comunicata dallo stesso Responsabile/Referente.

