

ARTICOLAZIONE DELLE DIREZIONI / UFFICI E RELATIVE COMPETENZE

Estratto dal capitolo 5 del Manuale in uso per il Sistema di Gestione Integrato

5.3 – Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione

Nel presente paragrafo vengono definiti i criteri e le modalità operative adottati dalla A.T.A.P. Spa per:

- documentare e comunicare ruoli, responsabilità ed autorità per garantire l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato (SGI) in termini di uomini, mezzi e infrastrutture
- verificarne l'adeguatezza;
- definire il fabbisogno di risorse necessario a soddisfare i requisiti dei contratti stipulati;
- selezionare, formare e qualificare il personale aziendale che, ad ogni livello, svolge attività che possono influenzare, in maniera diretta o indiretta, la conformità dei servizi erogati e del SGI.

5.3.1 - Responsabilità ed autorità

L' A.T.A.P. Spa è retta da un Consiglio di Amministrazione. A capo del Consiglio vi è un Presidente; il Consiglio di Amministrazione ha conferito a DG poteri esecutivi.

La struttura organizzativa della A.T.A.P. Spa viene rappresentata nel funzionigramma di seguito riportato. Detta struttura è stata definita dal CdA per ottimizzare l'utilizzo delle risorse aziendali per l'attuazione del SGI.

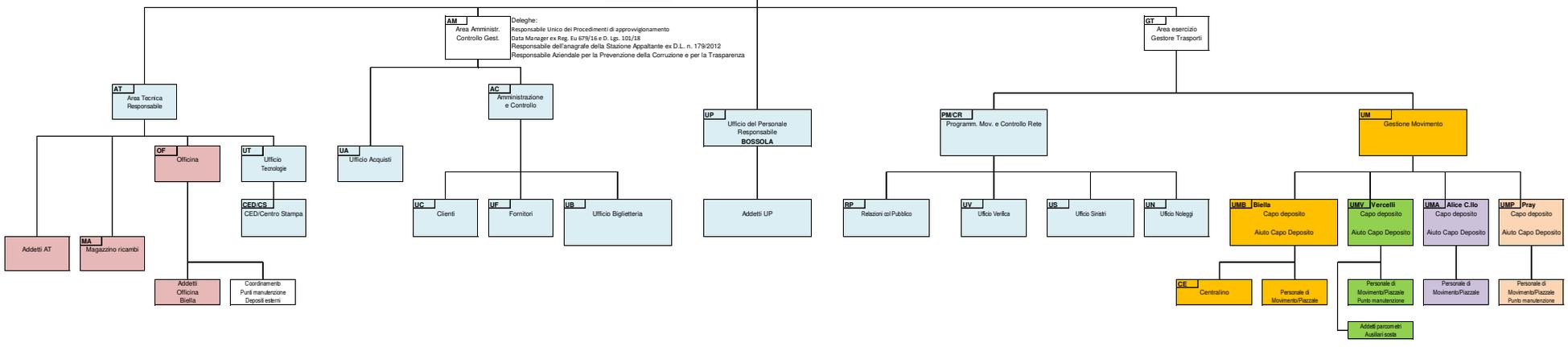
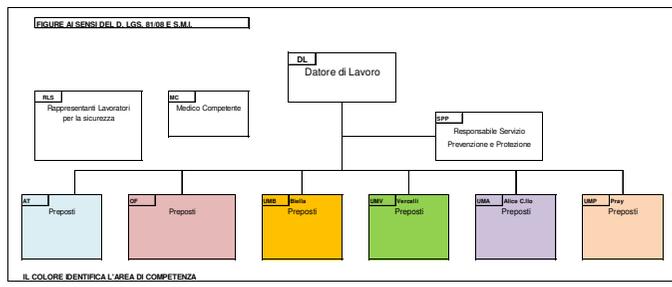
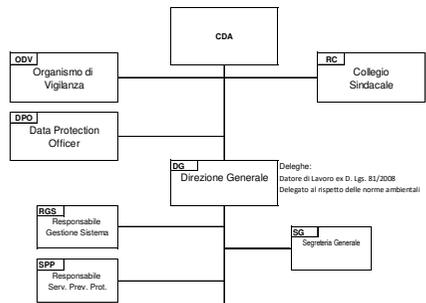
Le attività e le responsabilità delle funzioni aziendali sono state definite nella presente sezione e nel mansionario (**MAN**) le cui diverse sezioni sono distribuite, in relazione ai rispettivi contenuti, a ciascun addetto in funzione delle mansioni assegnate.

Nei paragrafi successivi vengono definite le responsabilità delle varie funzioni della A.T.A.P. Spa aventi per oggetto le attività che hanno influenza nel SGI.

Per ogni responsabilità assegnata è indicata fra parentesi l'eventuale funzione aziendale supplente (ove manchi tale indicazione, la supplenza non è prevista, oppure è garantita dagli incaricati del medesimo ufficio).

DG nomina il Responsabile di gestione del SGI (RGS).

RGS ha la responsabilità di assicurare che il SGI sia definito, applicato e mantenuto in conformità alle norme di riferimento ed alla legislazione applicabile.



5.3.2 - Presidenza

PRE:

1. Applica gli indirizzi e gli orientamenti emanati dal CdA;
2. Presiede il CdA che approva la Politica Aziendale;
3. Definisce con il Consiglio di Amministrazione le responsabilità della Direzione Generale;
4. Firma i contratti e gli ordini di acquisto ad eccezione di quelli delegati a DG;
5. Firma le offerte nelle procedure di appalto;
6. Approva la CASE.

In assenza di PRE le attività di cui sopra vengono gestite dal Vice Presidente.

5.3.3 - Direzione Generale

DG è titolare delle seguenti deleghe:

- Datore di Lavoro ai sensi del Testo Unico sulla sicurezza e salute negli ambienti di lavoro (DL);
- Delegato al rispetto delle norme sulla tutela ambientale.

DG:

1. Attua le direttive ricevute dal Consiglio di Amministrazione;
2. Redige la Politica Aziendale che sottopone alla verifica e all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, e sottoscrive il documento;
3. Stabilisce gli obiettivi e traguardi riferiti al Programma di Miglioramento definendone tempi di attuazione e responsabilità, previa ratifica del Consiglio di Amministrazione, sottoscrive il documento (PRE) e svolge il necessario monitoraggio periodico fornendo, se del caso, i necessari feed-back ai diversi attori, predisponendo le valutazioni finali;
4. Definisce il contesto in cui opera l'Azienda;
5. Effettua l'analisi dei rischi e delle opportunità del SGI (qualità, ambiente e sicurezza) definendo le parti interessate e le loro aspettative.
6. Analizza periodicamente i report del sistema di controllo di gestione aziendale; (PRE)
7. Predisporre per PRE l'analisi dei Report di Controllo di Gestione (ad hoc e di routine) predisposti da AM e ne effettua la presentazione degli elementi salienti in Consiglio di Amministrazione, se valutato necessario o opportuno da PRE;
8. Sulla base degli Indirizzi di PRE e degli Obiettivi strategici aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, assegna - a seguito di un approccio condiviso (di tipo bottom-up/top-down) - gli obiettivi di performance-budgetari annuali ai Responsabili apicali della struttura organizzativa, che riportano a DG, finalizzati al sistema di responsabilizzazione aziendale;
9. Ratifica la declinazione degli obiettivi, di cui al punto precedente, che i singoli responsabili apicali svilupperanno nei confronti dei responsabili delle singole strutture operative costituenti l'articolazione di ogni rispettiva struttura apicale;
10. Istituisce il Sistema di Gestione Integrato (SGI) assegnando ad ogni funzione i compiti e le responsabilità e assicurandone l'efficacia e l'adeguatezza (PRE);
11. Designa il suo Rappresentante per tutte le attività attinenti la gestione del SGI;
12. In qualità di DL, designa il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) e le eventuali altre figure preposte alla gestione del sistema della sicurezza previste dalla normativa vigente;

13. Assicura che la Politica Aziendale sia diffusa e compresa all'interno dell'azienda; (RGS)
14. Garantisce la promozione della consapevolezza delle esigenze del cliente in tutta l'organizzazione (RGS);
15. Predisporre i piani di rinnovo del parco autobus (AT);
16. Approva il MGI, le PG, le IO, il MAN, le COGEVIA, la CASE, il RACQ, e gli Ordini o Disposizioni di Servizio (AM);
17. Autorizza la distribuzione esterna di eventuali copie del MGI (AM);
18. Approva il piano per gli audit interni del SGI (RGS);
19. Verifica l'efficacia del SGI attraverso periodici Riesami della Direzione;
20. Verifica sistematicamente l'adeguatezza delle risorse interne, in termini di uomini e mezzi al fine di assicurare l'efficacia del SGI (PRE);
21. Comunica alle funzioni interessate eventuali prescrizioni o accordi sottoscritti dall'Azienda (PRE);
22. Sottoscrive gli ordini di acquisto e contratti nei limiti della delega conferitagli dal Consiglio di Amministrazione (in sua assenza per ordini indifferibili AM sottoscrive l'ordine sottoposto al visto di DG al suo rientro);
23. Nei limiti previsti dalle norme e dal regolamento interno, autorizza preventivamente gli acquisti proposti dalle funzioni aziendali ed effettuati mediante affidamento diretto in assenza di gara/confronto concorrenziale; (AM)
24. Approva le pratiche di approvvigionamento dall'Ufficio del Personale; (AM)
25. Definisce le assunzioni del personale (PRE);
26. Approva i piani di formazione (AT/AM);
27. Sovrintende le attività di carattere Legale (PRE) nei limiti dei propri poteri di spesa;
28. Approva il programma di comunicazione attiva (PRE);
29. Verifica la corrispondenza in ingresso (AM);
30. Nomina l'Energy Manager ove previsto (PRE);
31. Identifica e acquisisce le prescrizioni legali o sottoscritte dall'Azienda, in materia ambientale e di sicurezza e salute, e ne assicura l'applicabilità (AT).
32. In qualità di DL, approva il Piano di Emergenza e il DVR;
33. Approva il documento di verifica della conformità legislativa (AM).

5.3.4 Funzioni di staff alla Direzione Generale

5.3.4.1 - Responsabile Gestione Sistema

La Direzione Generale designa, quale proprio rappresentante nel contesto della gestione del SGI, un membro interno alla struttura direzionale dell'organizzazione (servizio denominato RGS) che, indipendentemente da altre responsabilità, svolge le seguenti funzioni:

1. Organizzazione, sviluppo, diffusione ed implementazione di tutti gli aspetti relativi al SGI;
2. Assicurazione che il SGI sia definito, applicato e mantenuto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, alla norma UNI EN ISO 14001 e alla norma UNI ISO 45001;
3. Redazione e mantenimento del MGI sulla base delle norme di riferimento (vedi MGI2);
4. Predisposizione delle procedure del SGI e dei relativi moduli, con la collaborazione dei responsabili dei diversi settori aziendali;
5. Divulgazione e corretta attuazione delle procedure e individuazione delle eventuali anomalie, carenze e difficoltà nell'applicazione delle stesse;
6. Redazione dei verbali dei Riesami di Direzione;
7. Pianificazione e coordinamento degli audit interni;
8. Addestramento dei responsabili di settore nella rilevazione e trattamento delle non

conformità riscontrate;

9. Verifica della gestione delle non conformità, e delle azioni correttive e preventive;
10. Pianificazione e coordinamento della formazione e della qualifica del personale per argomenti attinenti il SGI;
11. Gestione dei rapporti con gli organismi di certificazione;
12. Gestione delle non conformità e delle eventuali azioni correttive relative alle attività di propria competenza;
13. Verifica dell'applicazione del Regolamento dell'Organismo di certificazione;
14. Assicurazione del corretto utilizzo del marchio di certificazione;
15. Informazione a DG sull'andamento del SGI al fine di garantirne il continuo miglioramento;
16. Redazione dei piani di emergenza in collaborazione con SPP;
17. Promozione della consapevolezza delle esigenze del cliente in tutta l'organizzazione.

In assenza di RGS la gestione delle attività di cui sopra vengono demandate ad AT che collabora nella gestione del Sistema.

5.3.4.2 - Segreteria Generale

Il seguente elenco riporta le responsabilità assegnate alla Segreteria Generale (SG); per ogni responsabilità assegnata è indicata fra parentesi l'eventuale funzione aziendale supplente in caso di assenza di SG.

SG è responsabile della:

1. Gestione del protocollo in entrata/uscita di PRE, DG; (UP)
2. Archiviazione delle circolari delle Associazioni;
3. Funzioni di segreteria del SGI (AT).

5.3.4.3 - Servizio di Prevenzione e Protezione

A norma di legge il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi (SPP) è nominato dal datore di lavoro (DL).

SPP:

1. Collabora con DL nella gestione degli aspetti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nel processo di valutazione dei rischi, nella definizione ed applicazione delle misure preventive e protettive, nella definizione e svolgimento dei piani formativi.
2. Provvede alla redazione ed archiviazione del documento di valutazione dei rischi; (DL)
3. Redige i piani di emergenza; (DL)
4. Redige la matrice dei rischi; (DL)
5. Analizza gli infortuni aziendali, gli incidenti, i quasi incidenti; (DL)
6. Attua la supervisione delle prassi inerenti le visite di medicina preventiva secondo il protocollo sanitario aziendale. (DL)

5.3.5 - Area Tecnica

5.3.5.1 - Responsabile Area Tecnica

Al responsabile dell'Area Tecnica (AT) sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Gestione della manutenzione degli immobili, degli impianti e dei macchinari ivi compresi

i sistemi di riscossione della sosta a pagamento e delle ciclostazioni e biciclette del servizio di bike sharing; (UM_)

2. Supervisione delle attività di manutenzione del parco veicolare; (OF)
3. Definizione, in collaborazione con OF, dei programmi di manutenzione del parco veicoli (manutenzioni programmate e piani di manutenzione straordinaria);
4. Formazione del personale d'officina; (OF)
5. Supervisione ed approvazione delle pratiche di approvvigionamento attinenti all'Area Tecnica; (DG)
6. Definizione delle specifiche tecniche e dei capitolati d'onere per le procedure di approvvigionamento di beni, servizi e forniture di competenza;
7. Programmazione e gestione delle attività di mantenimento in stato di efficienza e taratura degli strumenti di misura;
8. Soprintendenza della gestione operativa e delle pratiche amministrative relative allo smaltimento dei rifiuti affidate agli incaricati dell'Area Tecnica e (nei depositi esterni) agli Uffici Movimento;
9. Gestione dello scadenzario delle manutenzioni, verifiche, autorizzazioni e controlli di impianti ed immobili;
10. Definizione dei trattamenti relativi alle non conformità rilevate nella propria area in collaborazione con i responsabili degli uffici coinvolti; (OF, MA, UT, CED)
11. Definizione delle a.c. da attuare nella propria area; (OF, MA, UT, CED)
12. Collaborazione con DG nella definizione degli obiettivi e traguardi e dei relativi piani di miglioramento;
13. Collaborazione con DG (in qualità di delegato ambientale), nella gestione degli aspetti ambientali del Sistema e nella verifica e miglioramento dei fattori che incidono sull'ambiente;
14. Prevenzione degli impatti negativi derivanti dall'utilizzo di risorse energetiche;
15. Effettuazione della verifica della conformità legislativa, redazione del relativo documento e archiviazione dei riferimenti normativi; (DG)
16. Esecuzione dell'Analisi Ambientale iniziale e successivi aggiornamenti; identificazione degli aspetti ambientali e della valutazione degli impatti associati; (DG)
17. Redazione della matrice degli impatti ambientali;
18. Redazione del riepilogo annuale dei dati ambientali;
19. Attività di aggiornamento dei dati ambientali della carta dei servizi;
20. Elaborazione delle stime dei danni relativi ai sinistri aziendali. (OF)

Da AT dipendono OF, MA, UT, CED.

5.3.5.2 – **Officina**

Il Capo Officina (OF) è responsabile della:

1. Attuazione e controllo dei processi di manutenzione programmata e per caduta del parco veicoli aziendale;
2. Coordinamento delle attività del personale di officina e dei punti manutenzione;
3. Rilevazione delle non conformità relative alle attività di propria competenza;
4. Gestione della documentazione di competenza (commesse di lavorazione, manuali di manutenzione).
5. formazione del personale di guida e di piazzale all'immissione di nuove tipologie di veicoli; (UM)
6. Gestione delle pratiche amministrative relative al rilascio e rinnovo della carta di circolazione, all'immissione e dismissione dal servizio, al collaudo e revisione dei veicoli.

(AT)

In assenza di OF l'attività viene gestita da AT.

5.3.5.3 – Magazzino ricambi

Il Magazzino Ricambi (MA) è responsabile della:

1. Gestione del magazzino ricambi; (OF)
2. Predisposizione degli ordini di acquisto relativi a ricambi, attrezzature e DPI, sostanze e preparati; (UA)
3. Rilevazione delle non conformità relative alle attività di propria competenza.

5.3.5.4 - Ufficio Tecnologie

Il Responsabile dell'Ufficio Tecnologie (UT):

1. Sovrintende e coordina le attività del Centro Elaborazione Dati aziendale;
2. Definisce di concerto con le funzioni aziendali utenti le specifiche tecniche e le personalizzazioni dei programmi software in uso presso gli uffici aziendali;
3. Coadiuvata AT, AM, GT nella definizione dei progetti aventi ad oggetto lo sviluppo delle tecnologie informatiche e digitali applicate ai servizi aziendali;
4. Coadiuvata AT e AM nella definizione dei contenuti tecnici delle specifiche e dei capitolati d'oneri delle procedure di approvvigionamento;

Da UT dipende CED.

5.3.5.5 - Centro Elaborazione Dati/Centro Stampa

Il Centro elaborazione dati/Centro stampa (CED/CS) è responsabile della:

1. Gestione del software e dell'hardware aziendale;
2. Registrazione su supporto informatico delle non conformità ai fini dell'elaborazione statistica; (RGS)
3. Effettuazione del back-up periodico del sistema informatico; (UT/PM)
4. Realizzazione degli stampati da distribuire al personale interno o ai Clienti/ Fornitori;
5. Gestione del protocollo in entrata/uscita dell'Area Tecnica (AT).

5.3.6 – Area Amministrativa e Controllo di Gestione

5.3.6.1 – Responsabile Area Amministrativa e Controllo di Gestione

Il ruolo di Responsabile dell'Area Amministrativa e Controllo di Gestione (AM) è attribuito a figura di livello dirigenziale.

Ad AM sono state attribuite le seguenti deleghe:

- Responsabile Unico dei Procedimenti di approvvigionamento
- Data Manager ex Reg. Eu 679/16 e D. Lgs. 101/18
- Responsabile dell'anagrafe della Stazione Appaltante ex D.L. n. 179/2012

- Responsabile Aziendale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza

Ad AM sono affidate le seguenti funzioni:

1. Sovrintendenza e coordinamento delle attività dell'Area di competenza; (DG)
2. Predisposizione e sovrintendenza delle procedure di evidenza pubblica per gli acquisti; (DG)
3. Supervisione ed approvazione delle pratiche di approvvigionamento attinenti all'Area Amministrativa; (DG)
4. Implementazione e aggiornamento del sistema di contabilità analitica e controllo di gestione aziendale, anche finalizzato al sistema di responsabilizzazione di tipo performance-budgetario;
5. Elaborazione ed esame istruttorio dei report (di routine e ad-hoc) del sistema di controllo di gestione aziendale; (AC)
6. Gestione dei contratti di servizio non afferenti al trasporto (gestione parcheggi, bike sharing ecc.); (DG)
7. Collaborazione con DG nella definizione degli obiettivi e traguardi e dei relativi piani di miglioramento e degli obiettivi del sistema di responsabilizzazione aziendale basato su performance e budget di struttura gestionale, rispetto ai primi due livelli gerarchici aziendali.
8. Supervisione delle attività attinenti la redazione della Carta dei Servizi per le parti di competenza; (GT)
9. Supervisione delle attività attinenti la gestione e l'aggiornamento del MOG; (DG)

Da AM dipendono UA, AC, UC, UF e UB.

5.3.6.2 - Ufficio Acquisti

All'Ufficio Acquisti (UA) sono affidate le seguenti funzioni:

1. Coordinamento dei responsabili di settore relativamente alla gestione della qualificazione dei fornitori;
2. Assistenza a AM nella gestione delle procedure di approvvigionamento;
3. Predisposizione degli ordini di acquisto relativi a beni e servizi;
4. Gestione della massa vestiario per il personale di guida;
5. Rilevazione delle non conformità nell'area di competenza.
6. Gestione del protocollo in entrata/uscita di AM e UA; (UB)

5.3.6.3 – Ufficio Amministrazione e controllo

Al Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e Controllo (AC) sono affidate le seguenti funzioni:

1. Predisposizione dei bilanci; (UF)
2. Predisposizione statistiche per il Ministero dei Trasporti, ASSTRA, ISTAT; (AM)
3. Tenuta della contabilità industriale e del sistema di reporting del controllo di gestione; (AM)
4. Predisposizione cash-flow; (UF)
5. Denuncia I.V.A.; (AM)
6. Denuncia dei redditi; (AM)
7. Tenuta libro cespiti e inventari; (AM)

8. Gestione rapporti con istituti di credito; (AM)
9. Gestione rapporti con collegio sindacale; (AM)
10. Stampa libri vidimati; (UF)
11. Gestione crediti insoluti; (AM)
12. Scarico flussi biglietteria/sistemi riscossione sosta a pagamento e relativi controlli; (UC)
13. Redazione dei verbali del Consiglio di Amministrazione; (Segretario supplente incaricato al momento da PRE)
14. Redazione dei verbali dell'Assemblea Ordinaria; (Segretario supplente incaricato al momento da PRE)

Da AC dipendono UC, UF e UB.

5.3.6.4 – Ufficio Clienti

All'Ufficio Clienti (UC) sono affidate le seguenti funzioni:

1. Gestione Cassa; (UF)
2. Registrazione contabilità giornaliera; (AC)
3. Controllo estratti conto bancari; (AC)
4. Controllo estratti conto fornitori; (UF)
5. Gestione del protocollo entrata/uscita di AC; (UF)
6. Controllo mastro incassi da biglietteria/sosta a pagamento; (AC)
7. Gestione fatture clienti; (AC)
8. Invio lettera privacy per nuovi clienti, eccetto clienti servizi di noleggio; (AC)
9. Quadratura mastri con UN. (AC)

5.3.6.5 – Ufficio Fornitori

All'Ufficio Fornitori (UF) sono affidate le seguenti funzioni:

1. Controllo e archiviazione dei documenti di acquisto (DDT, ordine, fattura);
2. Registrazione fatture fornitori a libro iva e a giornale;
3. Gestione scadenziario fatture fornitori;
4. Gestione richieste DURC e archiviazione;
5. Gestione pratiche per la tracciabilità dei flussi finanziari;
6. Controllo cessioni di credito;
7. Tenuta pratiche utenze (energia, telefonia, gas, acqua);
8. Tenuta cartelline cespiti;
9. Registrazione paghe e contributi;
10. Effettuazione delle chiusure iva;
11. Riconciliazione fatture clienti e fornitori;
12. Rimborsi spese viaggio amministratori e sindaci;
13. Tenuta libro "compensi a terzi" e gestione certificazioni.

In assenza di UF le attività vengono svolte da AC.

5.3.6.6 – Ufficio Biglietteria

All'Ufficio Biglietteria (UB) sono affidate le seguenti funzioni:

1. Gestione delle procedure relative alle sanzioni amministrative all'utenza;
2. Elaborazioni statistiche relative alla vendita dei titoli di viaggio;
3. Aggiornamenti Prontuario titoli di viaggio;

4. Gestione dell'archivio della documentazione relativa all'Ufficio;
5. Gestione delle rivendite dei titoli di viaggio;
6. Incasso, verifica e contabilizzazione degli introiti derivanti dalla vendita dei documenti di viaggio e dalle sanzioni amministrative;
7. Calcolo delle provvigioni spettanti alle rivendite;
8. Pianificazione controlli rivendite;
9. Gestione del protocollo in entrata/uscita di UB;
10. Rilevazione delle non conformità nell'area di competenza.
11. Inserimento dati abbonamenti servizio di bike sharing su specifica piattaforma on line.

5.3.7 - Ufficio Personale

L'Ufficio del Personale (UP) è posto sotto la responsabilità diretta di DG.

UP è retto da un Responsabile che ne coordina e sovrintende le attività gestendo le non conformità dell'area di propria competenza.

A UP sono affidate le seguenti funzioni:

1. Gestione del protocollo entrata/uscita di competenza;
2. Gestione e smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita;
3. Archiviazione dei contratti sindacali aziendali;
4. Gestione delle pratiche di assunzione/dimissione;
5. Gestione delle paghe, dei contributi e degli oneri dei dipendenti;
6. Gestione dei rapporti con gli Enti istituzionali di riferimento (INPS, INAIL, Ispettorato del lavoro, ecc.) per la gestione del personale;
7. Tenuta dei libri matricolari;
8. Registrazione della formazione, a programma e a consuntivo, del personale;
9. Programmazione e gestione delle visite di medicina preventiva secondo il protocollo sanitario aziendale;
10. Gestione delle pratiche relative malattia professionale, infortunio sul lavoro, e pensionamento;
11. Comunicazione agli Enti competenti degli infortuni;
12. Elaborazioni statistiche relative al personale dipendente;
13. Predisposizione dei documenti per cause di lavoro;
14. Tenuta delle pratiche legali che coinvolgono il personale aziendale;
15. Coordinamento delle pratiche disciplinari interne;

5.3.8 – Area Esercizio

5.3.8.1 - Gestore dei Trasporti

Il Gestore dei Trasporti (GT) è responsabile dell'area Esercizio e dirige tutte le attività attinenti l'esercizio dei Servizi di Trasporto; gli sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Supervisione, coordinamento e controllo delle attività svolte dall'Ufficio Programmazione Movimento/Controllo Rete e dall'Ufficio Gestione Movimento e Coordinamento, nonché dalle funzioni ad essi sottoposte;
2. Gestione dei contatti con gli Enti pubblici committenti del servizio di TPL;
3. Supervisione ed approvazione delle pratiche di approvvigionamento attinenti all'Area Esercizio; (DG)
4. Collaborazione con DG nella definizione degli obiettivi e traguardi e dei relativi piani di

miglioramento.

5. Supervisione delle attività attinenti la redazione della Carta dei Servizi per le parti di competenza; (AM)

In assenza di GT le relative responsabilità sono assunte dal vice Gestore dei Trasporti.

5.3.8.2 - Ufficio Programmazione Movimento/Controllo Rete

L'ufficio Programmazione Movimento e Controllo Rete (PM/CR):

1. Identifica (codifica) i servizi;
2. Elabora gli orari ed i programmi di esercizio;
3. Predisporre i turni di servizio;
4. Coadiuvare GT nella gestione dei contratti di servizio di TPL e ne cura il riesame e l'archiviazione;
5. Gestisce le richieste di servizi di noleggio continuativo (servizi finalizzati);
6. Sovrintende le attività dell'ufficio noleggi;
7. Sovrintende e coordina le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
8. Elabora i dati relativi ai servizi erogati;
9. Gestisce le non conformità relative alle attività di propria competenza;
10. Gestisce le segnalazioni agli enti committenti inerenti le variazioni di servizio, i ritardi e le sospensioni di servizio per sciopero o altro.
11. Effettua i sopralluoghi per l'acquisizione delle informazioni necessarie in fase di progettazione o modifica dei servizi;
12. Svolge attività di monitoraggio della rete finalizzata alla definizione degli interventi preventivi/correttivi a garanzia della regolarità e sicurezza dell'esercizio;
13. Pianifica e sovrintende le attività dell'Ufficio Verifica;
14. Gestisce il protocollo entrata/uscita dell'Area Esercizio.

Da PM/CR dipendono RP, US, UV e UN.

5.3.8.3 - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (RP) è responsabile della:

1. Informazione all'utenza, relativamente al servizio erogato (orari, coincidenze, tariffe ecc.);
2. Registrazione delle segnalazioni e reclami formulati dall'utenza, e predisposizione delle successive verifiche ed accertamenti;
3. Predisposizione degli avvisi all'utenza, al personale ed agli organi di stampa sul servizio (interruzioni, deviazioni, ...).

In assenza di RP l'attività viene gestita da PM/CR.

5.3.8.4 - Ufficio Sinistri

L'Ufficio Sinistri (US) è responsabile della:

1. Registrazione e gestione delle pratiche dei sinistri occorsi;
2. Gestione dello scadenziario dei sinistri per verificare le eventuali pratiche non risolte;
3. Gestione delle non conformità rilevate nella propria area;
4. Predisposizione delle statistiche sui sinistri.

In assenza di US le attività vengono gestite da PM/CR.

5.3.8.5 - Ufficio Verifica

L'Ufficio Verifica (UV) è responsabile del:

1. Controllo del servizio svolto dal personale di guida (percorsi, orari, fermate, soste, tempi di percorrenza, comportamento, ...);
2. Controllo dei documenti di viaggio e procedimenti sanzionatori;
3. Controllo delle situazioni di carico sui veicoli;
4. Controllo degli elementi d'identificazione delle fermate;
5. Supporto agli ausiliari della sosta nel controllo del pagamento della sosta;
6. Attività di vendita titoli di viaggio/riscossione sanzioni amministrative/informazione allo sportello aziendale.

5.3.8.6 - Ufficio Noleggi

L'Ufficio Noleggi (UN) è responsabile della:

1. Gestione dei rapporti con i clienti committenti dei servizi occasionali;
2. Effettuazione dei riesami dei contratti per i servizi da erogare;
3. Elaborazione dei preventivi dei servizi di noleggio da sottoporre all'approvazione di DG/PRE;
4. Predisposizione di analisi di benchmarking per definire i punti di forza e di debolezza;
5. Gestione del controllo delle eventuali modifiche rispetto ai preventivi concordati;
6. Trasmissione a UM_ della programmazione dei noleggi per la predisposizione del servizio;
7. Contabilizzazione e verifica delle spese sostenute dal personale di guida durante i servizi;
8. Gestione del passaggio dati a AC per emissione fatture;
9. Gestione delle non conformità relative alle attività di propria competenza;
10. Gestione dei sondaggi sul livello di soddisfazione del Cliente.

In assenza di UN le attività vengono gestite da PM/CR.

5.3.8.7 – Ufficio gestione Movimento e coordinamento

L'Ufficio Gestione Movimento e Coordinamento (UM) è retto da un responsabile cui sono affidate le seguenti funzioni:

1. Supervisione e coordinamento delle attività svolte dagli UM_ nella gestione del servizio giornaliero;
2. Comunicazione al personale viaggiante della predisposizione mensile dei turni elaborata da PM;
3. Gestione della continuità e regolarità del servizio di linea.
4. Gestione del protocollo entrata/uscita di competenza.

Da UM dipendono gli UM_ (Capi Deposito), il personale di guida, i piazzalisti, gli addetti ai parcometri e gli ausiliari della sosta.

Gli UM_, ognuno per la propria sede, sono responsabili della:

1. Organizzazione giornaliera del servizio attraverso:
 - Assegnazione dei mezzi agli agenti, per l'erogazione giornaliera del servizio;
 - Emissione dei fogli di viaggio;
 - Definizione e controllo dei programmi di pulizia autobus;
2. Predisposizione ed emissione delle variazioni giornaliere alla copertura del servizio;
3. Informazione al personale viaggiante, ai piazzalisti, agli addetti ai parcometri ed agli ausiliari della sosta (ove presenti) relativa allo svolgimento del servizio assegnato ed alle varianti giornaliere;
4. Gestione dei fogli di viaggio (distribuzione, raccolta, verifica e archiviazione) e di tutta la documentazione informativa interna relativa al servizio (comunicazioni di servizio, ordini di servizio, ...) destinata al personale viaggiante ai piazzalisti, agli addetti ai parcometri ed agli ausiliari della sosta (ove presenti);
5. Copertura del servizio al centralino informazioni (solo sede di Biella);
6. Gestione e controllo degli interventi di manutenzione sulle vetture soggette a contratto full-service di manutenzione ad opera di fornitore esterno;
7. Gestione delle non conformità relative alle attività di propria competenza;
8. Attuazione dei programmi di manutenzione ordinaria del parco veicoli (escluso sede di Biella);
9. Gestione della manutenzione degli impianti e dei macchinari del deposito (escluso sede di Biella);
10. Gestione operativa dei rifiuti del deposito (escluso sede di Biella);
11. Gestione della manutenzione e della raccolta incassi dei sistemi di riscossione della sosta a pagamento (ove presenti).
12. Controllo dello stato d'uso e di manutenzione delle ciclostazioni e delle biciclette del servizio di bike sharing (ove presenti).
13. Gestione delle pratiche di acquisizione dei dati relativi alle attività dei conducenti aziendali.
14. Gestione degli oggetti smarriti.

a) Personale di Guida:

- Effettuazione del servizio secondo le disposizioni contenute nell'ordine di servizio giornaliero;
- Rispetto delle istruzioni definite nel mansionario;
- Segnalazione delle anomalie riscontrate durante il servizio.

b) Piazzalisti:

- Effettuazione del servizio secondo le disposizioni contenute nell'ordine di servizio giornaliero;
- Rispetto delle istruzioni definite nel mansionario;
- Segnalazione delle anomalie riscontrate.

c) Addetti ai parcometri:

- Effettuazione del servizio secondo le disposizioni contenute nell'ordine di servizio giornaliero;
- Rispetto delle istruzioni definite nel mansionario;
- Segnalazione delle anomalie riscontrate.

d) Ausiliari della sosta:

- Effettuazione del servizio secondo le disposizioni contenute nell'ordine di servizio giornaliero;

- Rispetto delle istruzioni definite nel mansionario;
- Segnalazione delle anomalie riscontrate.

5.3.9 – Organizzazione aziendale per la Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro

L'organizzazione per la Sicurezza e la Salute risulta strutturata come definito dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

DL nomina/delega/designa le figure previste, interne o esterne all'Azienda, assegnando loro le funzioni/responsabilità previste dalla normativa. Tali figure sono il Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente, i Dirigenti, i Preposti e gli addetti alla gestione delle emergenze (Primo soccorso, Antincendio e evacuazione). Nell'organizzazione sono inoltre presenti i Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza eletti all'interno delle rappresentanze sindacali.

Pubblicato 08/04/2021.