



COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 76.1/DRUO del 26 lug 2012
Gestione Servizio di Accoglienza e Soggiorno nei Ferrotel
e Hotel convenzionati

Con la presente Comunicazione Organizzativa vengono ridefiniti i ruoli, le responsabilità e le modalità operative inerenti le attività di gestione, monitoraggio e controllo, del servizio di accoglienza e soggiorno presso Ferrotel e/o Hotel convenzionati, erogato dalla Società Ferservizi, al personale dipendente da Trenitalia SpA e al personale autorizzato da Trenitalia SpA la cui attività lavorativa è strettamente connessa al sistema del trasporto ferroviario.

FIRMATO
Luciano Stocchi

Procedura

GESTIONE SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E SOGGIORNO NEI FERROTEL E HOTEL CONVENZIONATI

Nuova

Revisione Parziale

Revisione Totale

X

Firma

Emanata da:

Direzione Risorse Umane e Organizzazione

Luciano Stocchi

Verificata da:

Approvata da:

responsabile DRUO/ Amministrazione e Servizi al Personale

responsabile DPNI/Risorse Umane Passeggeri N/I

responsabile DPR/Risorse Umane Passeggeri Regionale

responsabile DC/Risorse Umane Cargo

responsabile DT/Risorse Umane DT

responsabile DAFC/Sistema di Controllo e Reporting (per L.262)

responsabile DRUO/OSF/Organizzazione

responsabile DRUO/Organizzazione, Sviluppo e Formazione

Approvata da:

responsabile FS/DCRUO/Organizzazione e Processi

Data emissione/revisione:

26 lug 2012

Data di decorrenza:

26 lug 2012

Sostituisce: le procedure CO n.76/AD del 24 mag 2004 e
CO n.78/AD del 8 giu 2004

Tavola della Revisione

N° REV.	Data	DESCRIZIONE
0	24 mag 2004	Prima emissione
1	26 lug 2012	Aggiornamento completo della procedura al nuovo assetto organizzativo Trenitalia

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 76.1/DRUO del 26 lug 2012 Gestione Servizio di Accoglienza e Soggiorno nei Ferretel e Hotel convenzionati	DRUO Pagina 4 di 9
---	---	----------------------------------

INDICE

<i>TAVOLA DELLA REVISIONE</i>	3
1. SCOPO E CONTENUTI DELLA PROCEDURA	5
2. STRUTTURE E SOGGETTI	5
3. DESCRIZIONE ITER PROCEDURALE	6
3.1 <i>Analisi e pianificazione del fabbisogno annuale</i>	7
3.2 <i>Prenotazione dei soggiorni</i>	7
3.3 <i>Variazione e disdetta delle prenotazioni</i>	8
3.4 <i>Verifica del livello di servizio e reclami</i>	9
3.5 <i>Monitoraggio e reportistica</i>	9

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 76.1/DRUO del 26 lug 2012 Gestione Servizio di Accoglienza e Soggiorno nei Ferretel e Hotel convenzionati	DRUO Pagina 5 di 9
---	--	----------------------------------

1. Scopo e Contenuti della Procedura

La presente Comunicazione Organizzativa descrive il processo Trenitalia per la gestione operativa dell'utilizzo dei servizi di accoglienza e soggiorno presso Ferretel e/o Hotel convenzionati forniti da Ferservizi in virtù dei vigenti rapporti contrattuali.

2. Strutture e Soggetti

DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

- Amministrazione e Servizi al Personale

DIVISIONE PASSEGGERI NAZIONALE/INTERNAZIONALE

- Esercizio FrecciaRossa
- Esercizio Freccia Bianca
- Esercizio Freccia Argento
- Esercizio Servizi Base NI

DIVISIONE PASSEGGERI REGIONALE

- Produzione Regionale

DIVISIONE CARGO

- Produzione Cargo

DIREZIONE TECNICA

- Risorse Umane DT

Ferservizi

 <p>TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE</p>	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 76.1/DRUO del 26 lug 2012 Gestione Servizio di Accoglienza e Soggiorno nei Ferretel e Hotel convenzionati	DRUO Pagina 6 di 9
---	---	----------------------------------

3. Descrizione Iter Procedurale

Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti	<p>Responsabile del Contratto Trenitalia (RCT): Responsabile di AMMINISTRAZIONE E SERVIZI AL PERSONALE, in ambito DRUO</p> <p>Referente Centrale delle attività di soggiorno (RC) Incaricato della attività nell'ambito della struttura organizzativa AMMINISTRAZIONE E SERVIZI AL PERSONALE</p> <p>Interfaccia Divisionale per le attività di soggiorno presso i Ferretel e Hotel convenzionati (ID): PRODUZIONE CARGO; PRODUZIONE REGIONALE; ESERCIZIO FRECCIAROSSA ESERCIZIO FRECCIA BIANCA ESERCIZIO FRECCIA ARGENTO ESERCIZIO SERVIZI BASE NI; RISORSE UMANE DT; DRUO – AMMINISTRAZIONE E SERVIZI AL PERSONALE (per tutte le strutture di Corporate e altre Direzioni).</p> <p>Utenti Autorizzati (UA) Responsabili-addetti di Impianto/Strutture/Uffici centrali e territoriali Trenitalia abilitati all'utilizzo del Sistema "Ferretel on line".</p> <p>Le Strutture/Impianti di Divisione/Direzione/Uffici centrali e territoriali che usufruiscono del servizio di soggiorno</p> <p>Ferservizi Responsabile Contratto Ferservizi (RCF)</p>
<p>Descrizione</p> <p>Il processo "Servizio di accoglienza e soggiorno presso i Ferretel e/o Hotel convenzionati" di Trenitalia è articolato nelle seguenti macro-fasi/attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi e pianificazione del fabbisogno annuale 2. Prenotazione dei soggiorni 3. Variazione e disdetta delle prenotazioni 	

4. Verifica del livello di servizio e reclami
5. Monitoraggio e reportistica

3.1 Analisi e pianificazione del fabbisogno annuale

Si premette che ha titolo alla prenotazione e fruizione del servizio di soggiorno nei Ferrotel e nei servizi alberghieri aggiuntivi/sostitutivi il personale appartenente alle categorie di seguito indicate, secondo il seguente ordine di priorità:

- a) personale di condotta e di assistenza a bordo di Trenitalia;
- b) personale del Gruppo FS Italiane con attività connessa al trasporto ferroviario e Personale Polfer scorta Treni;
- c) altro personale di Trenitalia, in particolare:
 - c1) personale in missione fuori sede, qualora intenda fruire del servizio;
 - c2) personale che inizia o termina il turno di servizio in orari che non consentano – con riferimento ai mezzi pubblici di trasporto – di uscire o rientrare nella propria abitazione (dimora) prima o dopo l'effettuazione del servizio;
 - c3) altro personale nei casi in cui, in relazione alla funzionalità del servizio ferroviario, sussista l'interesse di Trenitalia ad autorizzare il soggiorno nei Ferrotel; (es. personale in trasferta per partecipazione a corsi di istruzione/formazione).

Nel caso in cui non vi sia disponibilità di camere presso i Ferrotel rispetto alle richieste pervenute, Ferservizi è impegnata a garantire il servizio di soggiorno presso "Alberghi Aggiuntivi" aventi le medesime caratteristiche del Ferrotel, fermo restando il rispetto dei termini di prenotazione.

Nel caso in cui l'esigenza di soggiorno sia riferita a località sprovviste di Ferrotel, Ferservizi attiverà, su richiesta Trenitalia, apposite convenzioni con "Alberghi Sostitutivi".

Entro il 31 dicembre di ciascun anno Trenitalia (RCT) comunica a Ferservizi (RCF) il fabbisogno dei soggiorni previsti per l'anno successivo, articolato per ciascuna Divisione/macro articolazione organizzativa con riferimento alle categorie Ferrotel e Alberghi sostitutivi.

Le Interfaccia Divisionali sono tenute a comunicare al RCT/RC, entro il 15 dicembre di ogni anno, le previsioni di fabbisogno – come sopra definito – di ciascuna Divisione/macro articolazione organizzativa.

A tal fine le ID ricevono dagli UA, abilitate all'utilizzo del Sistema Ferrotel on line la pianificazione dei soggiorni annuali distinta per categorie.

Le ID sono inoltre tenute a comunicare ogni eventuale variazione dei fabbisogni in occasioni delle periodiche scadenze di riprevisione e, quindi, entro il 10 aprile, 10 luglio e 10 ottobre.

3.2 Prenotazione dei soggiorni

Si premette che le attività di prenotazione, variazione e disdetta dei soggiorni avviene attraverso il sistema Ferrotel On Line e nelle modalità definite nel relativo Manuale d'utenza.

L'accesso al Sistema Ferrotel On Line è consentito a tutti gli Utenti Autorizzati (Responsabili-addetti di Impianto/Strutture/Uffici centrali e territoriali) Trenitalia che abbiano fatto richiesta di abilitazione a Ferservizi di abilitazione all'utilizzo del Sistema e siano stati abilitati.

Per le abilitazioni di utenza occorre compilare il modulo ASF PO SA 01 MOD 01 (allegato n. ___) “Richiesta abilitazione Utente” ed inviarlo, per posta elettronica a Ferservizi all’indirizzo asf_servizi@alberghieri@ferservizi.it e per conoscenza al RC Trenitalia all’indirizzo G.Caroleo@trenitalia.it.

Le modalità di prenotazioni su Ferrotel on Line sono distinte per tipologia di servizio in :

- POS (Programmazione Ordinaria Soggiorni): la Programmazione Ordinaria dei Soggiorni (POS) rappresenta la modalità di prenotazione, non nominativa, da utilizzarsi per esigenze di soggiorno del Personale Viaggiante Trenitalia, addetto all’effettuazione dei treni e, pertanto, la prenotazione di cui trattasi non riporta il nominativo/nominativi del personale, bensì il relativo codice di servizio e la numerazione del treno di riferimento.
- PN (Prenotazione Nominativa): la prenotazione nominativa viene effettuata, a sistema, solo ed esclusivamente per i soggiorni nei Ferrotel e per la riservazione di pernotti legati ad esigenze di dipendenti in servizio fuori sede, riconducibili a tutte le categorie di personale autorizzato.

La richiesta di prenotazione dei Ferrotel/alberghi sostitutivi deve essere inviata entro 48 ore prima del soggiorno ai fini della garanzia del soggiorno e comunque entro e non oltre 24 ore prima del soggiorno stesso.

Per quanto concerne i Ferrotel, le prenotazioni effettuate al di sotto del time limit indicato vengono considerate comunque valide da Ferservizi ed erogato il relativo soggiorno solo a fronte di residua disponibilità camere nel Ferrotel oggetto di prenotazione; Ferservizi tuttavia potrà provvedere al dirottamento in altra struttura ricettiva alternativa al Ferrotel, laddove abbia già stipulato apposita convenzione di servizio con Struttura alberghiera aggiuntiva, accertata la disponibilità di camere nella Struttura alberghiera medesima.

In caso di prenotazione tardiva del soggiorno, come detto o , altresì, effettuata in modalità extrasistema (richiesta scritta inviata via fax e/o mail), Ferservizi provvederà a soddisfare le richieste pervenute nei limiti della disponibilità delle camere del Ferrotel/Hotel aggiuntivo.

Gli UA effettuano le prenotazioni POS e PN direttamente tramite il Sistema Ferrotel on Line e devono riportare tutte le informazioni/indicazione dei dati previsti a Sistema.

3.3 Variazione e disdetta delle prenotazioni

Le variazioni delle prenotazioni possono essere effettuate non oltre le 24 ore dalla data/ora di prenotazione del soggiorno. Alle variazioni effettuate oltre il predetto time limit si applica la disciplina delle prenotazioni.

Le disdette potranno essere effettuate entro 12 ore prima del soggiorno precedentemente prenotato sia mediante prenotazione POS che mediante prenotazione PN, tranne nei casi di Alberghi Sostitutivi le cui preesistenti convenzioni prevedono un tempo limite di disdetta fissato a 24 ore. Ferservizi è impegnata a riportare tali residuali casi alle 12 ore non oltre il 31 dicembre 2012, in occasioni della scadenza/rinnovo delle relative convenzioni

In assenza di disdetta od in presenza di disdetta oltre i termini sopra rappresentati i costi dei soggiorni saranno addebitati, per intero, a Trenitalia, anche in caso di mancata fruizione del pernottamento.

Gli UA effettuano le variazioni/disdette di prenotazioni dei soggiorni comunque programmati, direttamente tramite il Sistema Ferrotel on Line e devono riportare tutte le informazioni/indicazione dei dati previsti a Sistema.

Gli UA verificano, attraverso il sistema “Ferrotel on-line”, il numero dei soggiorni effettuati, distinto per Ferrotel ed

eventuali Servizi Aggiuntivi/Sostitutivi, trasmettendo alle ID periodici report in cui deve essere chiaramente indicato il numero di soggiorni consuntivati ma non effettuati a causa di mancata/ritardata disdetta.

3.4 Verifica del livello di servizio e reclami

RCT/RC effettuerà verifiche programmate dei Ferrotel per verificarne il livello di servizio in coerenza con gli obblighi di fornitura assunti da Ferservizi. Tali verifiche saranno tese a verificare il rispetto degli standard e dei livelli di servizio prescritti, per il Soggiorno nei Ferrotel - in particolare per le pulizie, la sistemazione, la manutenzione delle camere, parti comuni e la reception ed accoglienza - dal contratto di fornitura intercorrente tra le parti.

Trenitalia potrà altresì effettuare, in qualsiasi momento, verifiche occasionali in seguito a più segnalazioni da parte del personale utilizzatore o da parte di sindacati, enti locali, ASL, ecc.

Trenitalia e Ferservizi inoltre, qualora ritenuto necessario, potranno concordare, annualmente verifiche congiunte presso uno o più Ferrotel per il controllo del rispetto degli standard e dei livelli di servizio.

In tutti i casi/situazioni/evenienze in cui il fruitore finale del servizio di soggiorno riscontri criticità, carenze o disservizi in occasione del soggiorno nei Ferrotel potrà compilare la “scheda reclamo” (presente in ogni stanza) e consegnarla al proprio UA che provvederà tempestivamente ad inserirla all’interno dell’Applicazione “Reclami on Line” del Sistema Ferrotel on Line.

Gli UA forniscono periodicamente un report dei reclami presentati (visualizzabili attraverso il sistema Ferrotel on line) all’ID, indicando quelli che non hanno trovato ancora soluzione. Gli ID trasmettono, con cadenza trimestrale, al RCT report dei disservizi/criticità non risolti nei tempi stabiliti.

RCT, con cadenza di regola semestrale, gestisce il rapporto con il fornitore in merito a azioni/interventi da adottare in merito alla soluzione delle cause di disservizio/criticità/carenza rilevata nei Ferrotel, chiedendo di attivare, nel contempo, un eventuale piano di miglioramento del servizio.

3.5 Monitoraggio e reportistica

Sulla base dei periodici report (soggiorni effettuati per tipologia e località, mancate disdette, reclami ecc.) forniti dagli UA, gli ID effettuano il monitoraggio dell’andamento delle attività anche ai fini dell’attivazione di ogni utile azione di contenimento dei costi operativi aziendali.

RCT elabora trimestralmente un report generale sull’andamento delle attività trasmettendolo agli ID per ogni eventuale conseguente azione gestionale e verifica la coerenza delle stesse rispetto ai budget/riprevisioni presentati, segnalando le eventuali anomalie.

RCT effettua semestralmente una verifica dell’andamento delle attività con il fornitore Ferservizi.

Controlli Chiave L.262	N.A.
Controlli Chiave L. 231	N.A.