



Vademecum Attività

Specialist Operativi



Sommario

Vademecum Specialist Operativi

(clicca sul titolo per accedere direttamente alla pagina relativa)

Pag. 3	01		Reperibilità e Riconoscibilità
Pag. 4	02		Priorità del Ruolo
Pag. 5	03		Attività Quotidiane
Pag. 7	04		Attività Settimanali
Pag. 8	05		Attività Mensili
Pag. 9	06		Monitoraggio Economico delle Commesse
Pag. 10	07		Risoluzione dei Problemi e Segnalazioni
Pag. 11	08		Ricevimento Non Conformità
Pag. 12	09		Richiesta di Risarcimento Danni
Pag. 13	10		Richiesta Attività Extra
Pag. 14	11		Richiesta Isoteam
Pag. 15	12		Richiesta Pernottamenti e Viaggi
Pag. 18	13		Manutenzioni
Pag. 19	14		Apertura Task
Pag. 20	15		Ordini e consegne
Pag. 22	16		Schede Tecniche e Sicurezza
Pag. 23	17		Procedure di Sanificazione
Pag. 24	18		Start Up
Pag. 25	19		Richiesta di selezione del Personale
Pag. 29	20		Assunzioni
Pag. 31	21		On Boarding
Pag. 32	22		Formazione del Personale
Pag. 33	23		Infortunio sul lavoro
Pag. 34	24		Proroghe del Personale
Pag. 35	25		Modifica Accordi Economici del Personale
Pag. 36	26		Delega al Referente di Commessa
Pag. 37	27		Analisi buste paga
Pag. 38	28		Provvedimenti Disciplinari
Pag. 40	29		Pagamento dei Dipendenti Attivi e dei Cessati



1 | Reperibilità e Riconoscibilità

Lo Specialist Operativo è il punto di riferimento per i propri collaboratori, per i Clienti della sua Area, e per tutti i colleghi dell'Azienda. Soprattutto è e dev'essere l'immagine dell'Azienda agli occhi del Cliente e dei suoi collaboratori.

Per questo deve essere riconoscibile per Etica, Professionalità, Autorevolezza e Preparazione.

L'essere un punto di riferimento prevede inoltre l'onere della reperibilità e della riconoscibilità.

Lo Specialist Operativo deve essere sempre reperibile, telefonicamente, via mail e attraverso tutti i mezzi di comunicazione utili al più breve ed efficace contatto, per la trasmissione di tutte quelle informazioni utili alla corretta gestione delle commesse.

Lo Specialist Operativo deve saper rispondere tempestivamente alle richieste pervenute tramite tutti i mezzi di comunicazione. La risposta deve essere tempestiva ed efficace.

Lo Specialist Operativo deve essere sempre aggiornato, e conseguentemente aggiornare l'Azienda, su tutti gli aspetti della vita quotidiana delle Commesse di sua competenza, sui Clienti e sul personale a lui in capo.

Utilizzando la corretta comunicazione, lo Specialist Operativo deve saper rispondere fattivamente alle esigenze del Cliente, alle esigenze del personale di commessa e alle esigenze della Sede, relativamente alle commesse di competenza.

2 | Priorità del Ruolo

1. La verifica e l'accertamento del miglior livello di servizio erogato al cliente e la soddisfazione dello stesso.
2. Garantire la sostenibilità economica della commessa e la loro marginalità, tramite la guida ed il controllo costante dei costi della commessa stessa.
3. Soddisfazione e crescita del personale: anticipazione e risoluzione delle problematiche. Affiancamento e formazione.
4. Collaborazione e comunicazione, puntuale, tempestiva ed efficace con la sede centrale per tutte le informazioni utili alla corretta gestione delle commesse, e per l'eventuale ricerca condivisa della risoluzione più efficace delle problematiche riscontrate, con il supporto dei colleghi di sede preposti.

3 | Attività Quotidiane

1. Verifica delle timbrature del giorno precedente per le commesse di competenza, convalida delle timbrature, analisi e verifica delle anomalie e delle defezioni di presenza, inserimento eventuali timbrature mancanti, inserimento eventuali giustificativi di assenza.

2. Verifica del programma personale della giornata ed eventuale modifica dello stesso, in base alle priorità sopraggiunte.

3. Verifica del programma di lavoro dei cantieri ove prevista attività programmata infrasettimanale.

4. Contatto telefonico o tramite What'sApp prima e/o dopo il servizio con i referenti di cantiere per accertarsi della bontà del servizio erogato, per anticipare eventuali problematiche, e per misurare la presenza fisica e mentale del referente.

5. Visita/e in cantiere, con focus su:

- i) Incontro con il cliente e richiesta feedback sul servizio erogato, sul referente di commessa e sul personale di commessa.
- ii) Verifica dello stato di pulizia della commessa, dando eventuali indicazioni di miglioramento e di ripristino al personale di commessa.
- iii) Incontro con il referente di cantiere per richiedere un feedback sul personale, sullo stato del servizio e su eventuali problematiche da affrontare, e per dare un feedback di ritorno rispetto alla percezione del cantiere, dell'operato del referente e del personale, e rispetto alle valutazioni del cliente.
- iv) Incontro del personale durante lo svolgimento delle attività, per verificare standing, motivazione, approccio e preparazione alla mansione, intraprendendo azioni correttive ove serve, e per anticipare eventuali esigenze del personale e supportare gli stessi nel rapporto con l'azienda.
- v) Verificare l'integrità delle attrezzature aziendali ed attivarsi eventualmente per la manutenzione ed il ripristino.
- vi) Verifica presenza e corretto stoccaggio prodotti chimici e materiale consumabile necessario all'espletamento del servizio.
- vii) Verificare che il personale indossi correttamente le divise e i Dpi necessari e che questi siano idonei all'immagine e alla sicurezza.

6. Compilazione relativa Isonota delle visite effettuate, con dettaglio discorsivo dei punti sopra visionati ed invio dell'isonota alla proprietà e agli altri attori di sede interessati.

7. Aggiornamento dell'Isoattività percentuale

8. Eventuale contatto telefonico con i clienti previsti in visita il giorno successivo per confermare l'appuntamento e anticipare eventuali problematiche.

9. Eventuale contatto telefonico con i referenti dei servizi previsti per il giorno successivo per accertarsi dell'organizzazione del referente.

4 | Attività Settimanali

Ogni Fine Settimana:

1. Programmazione della settimana successiva, con conseguente compilazione del programma sul calendario condiviso.
2. In caso di necessità di segnalazioni da effettuare, compilazione Relazione settimanale dei cantieri da inviare ai coordinatori.
3. Verifica delle timbrature e chiusura delle timbrature settimanali con segnalazione di eventuali EXTRA SUP ed EXTRA CLI, Straordinari e permessi.
4. Compilazione Eventuale Relazione settimanale dei cantieri da inviare ai clienti ove il cliente lo richiede.

5 | Attività Mensili

1. Almeno Una volta al mese: Visita approfondita di tutte le commesse con compilazione della Check List approfondita su Isoinfinity

2. Almeno una volta al mese: Trasmissione al responsabile degli immobili aziendali dello status manutentivo degli alloggi della propria area tramite check visita con relativo aggiornamento dei dipendenti che vi alloggiano.

3. Ogni Ultimo giorno del mese/Primo giorno del mese successivo: Chiusura delle timbrature del mese precedente per le commesse di competenza, convalida delle timbrature, analisi delle anomalie e delle defezioni di presenza, inserimento eventuali timbrature mancanti, inserimento eventuali giustificativi di assenza.

4. Ogni Ultimo giorno del mese/Primo giorno del mese successivo: Compilazione File contenente EXTRA SUP ed EXTRA CLI da corrispondere al personale di commessa, da trasmettere all'ufficio del personale per l'erogazione in busta paga.

5. Ogni Ultimo giorno del mese/Primo giorno del mese successivo: Verifica della correttezza degli Accordi del Personale ed eventuale segnalazione all'ufficio del personale per correzione e modifica

6. Ogni Ultimo giorno del mese/Primo giorno del mese successivo: Trasmissione all'ufficio contabile degli Extra CLI da fatturare al cliente per tutte le attività extra effettuate durante il mese per ogni cantiere di competenza.

7. Ogni Ultimo giorno del mese/Primo giorno del mese successivo: Trasmissione al responsabile della flotta aziendale del chilometraggio dell'auto assegnata, e del chilometraggio dei mezzi eventualmente assegnati al personale di competenza.

6 | Monitoraggio Economico delle Commesse

Ogni qualvolta che mensilmente viene pubblicato su Isoinfinity il dato di marginalità delle commesse di competenza, lo Specialist Operativo deve interessarsi ad andare ad analizzare i dati trasmessi, con analisi del singolo dato di costo diretto e indiretto, andando a spaccettare lo stesso in funzione dei dati in suo possesso, e segnalando al Controllo di Gestione ogni incongruenza rilevata, prima dell'incontro di Pre-Parametro, per permettere al Controllo di Gestione di correggere eventuali dati errati, in funzione delle segnalazioni ricevute, ed effettuare un'analisi congiunta più possibilmente aderente alla realtà.

Lo Specialist deve presenziare agli incontri di Pre Parametro e Parametro per discutere il dato con gli altri attori di Sede coinvolti, avendo contezza del dato stesso, e dando risposte adeguate all'incongruenze eventualmente rilevate, forte della conoscenza costante del dato e degli accadimenti di commessa che hanno portato alla risultanza estrapolata.

Lo specialist deve oltremodo, e soprattutto, adoperarsi per la risoluzione di eventuali mancate marginalità di commessa, secondo quanto concordato nelle riunioni di Pre Parametro e Parametro.

7 | Risoluzione dei Problemi e Segnalazioni

Lo Specialist Operativo deve saper affrontare tempestivamente i problemi delle Commesse di competenza, trovando risoluzioni propositive e durevoli, a tutela del Servizio, dell'Azienda e del Personale a lui in capo.

Ricevimento Segnalazioni

In caso si riceva dal Cliente una Segnalazione di non corretta Pulizia, o di servizio carente, bisogna immediatamente accertarsi di quanto segnalato, interpellando i referenti di commessa e/o gli operatori, e possibilmente verificando di persona.

Una volta accertato il fatto bisogna accertarsi che il personale abbia tutti gli strumenti e la formazione adeguata al corretto svolgimento delle attività secondo gli standard richiesti.

Una volta appurato quanto sopra e/o ripristinato le condizioni e gli strumenti necessari, bisogna sensibilizzare e sollecitare il personale ad una maggiore attenzione e ad un maggiore livello di servizio, e monitorarne nel tempo l'effettiva applicazione dell'azione correttiva.

Bisogna poi soprattutto rispondere tempestivamente e fattivamente all'esigenza del cliente tranquillizzandolo della presa in carico della segnalazione e della messa in campo di tutte le azioni correttive necessarie al ripristino di una condizione di servizio adeguato.

8 | Ricevimento Non Conformità

In caso si riceva dal Cliente una Non Conformità, **bisogna immediatamente accertarsi di quanto segnalato, interpellando i referenti di commessa e/o gli operatori**, e possibilmente verificando di persona.

Bisogna informare il proprio Coordinatore, l'Ufficio Commerciale, e l'Ufficio Qualità interno, confrontandosi con quest'ultimo sulle procedure adottate ed adottabili, nonché sulla formazione del personale a riguardo.

Bisogna informare il referente di Commessa della Non Conformità ricevuta, entrando nel merito della stessa, alzando in lui l'attenzione al particolare focus.

Bisogna rispondere tempestivamente e fattivamente alla Non Conformità, scusandosi con il Cliente e tranquillizzandolo della presa in carico della NC e della messa in campo di tutte le azioni correttive necessarie al ripristino di una condizione di servizio adeguato.

Fondamentale è monitorare il Servizio nel tempo, con focus sul punto critico risultato non conforme, per scongiurare il ripetersi dell'accadimento.

9 | Richiesta di Risarcimento Danni

In caso di danneggiamento delle attrezzature e/o dei macchinari del Cliente è necessario informare tempestivamente il proprio Coordinatore e l'Area Contabile dando a quest'ultima tutte le informazioni utili necessarie per l'attivazione della pratica assicurativa.

In caso di sinistro, con intervento della compagnia assicuratrice, lo Specialist entro 2 giorni deve comunicare per iscritto all'Area Contabile indicazione di Data e ora degli accadimenti, Personale Coinvolto, Dinamica dei Fatti, Indicazione dettagliata dell'Attrezzatura Coinvolta, Dichiarazione sottoscritta del Personale coinvolto con descrizione accurata dei fatti accaduti, Foto del danneggiamento.

Rispondere al Cliente segnalando la presa in carico del danneggiamento da parte dell'Azienda e tranquillizzandolo sulla veloce risoluzione del danneggiamento, scusandosi dell'accaduto.

Verificare in Cantiere la possibilità di implementare azioni correttive atte alla salvaguardia del patrimonio del Cliente, anche attraverso il confronto con l'Ufficio Qualità interno per l'adozione delle eventuali procedure correttive.

Verificare ed implementare la Formazione del personale di commessa ed il livello di attenzione dello stesso.

Comunicare all'Ufficio del Personale eventuali responsabilità Dolose per avviare la procedura di Contestazione Disciplinare finalizzata al recupero economico del danno.

L'eventuale procedimento disciplinare avviato deve essere monitorato fino alla conclusione dello stesso.

10 | Richiesta Attività Extra

In caso si renda necessario l'utilizzo dell'Isoteam per Servizi Extra, Servizi Specializzati, Sostituzioni e Formazioni, bisogna effettuare la richiesta al Responsabile Isoteam con congruo anticipo e via mail, ragionevolmente una settimana prima della data di necessità.

Il Responsabile Isoteam risponderà alla richiesta via mail, mettendo a disposizione il personale Isoteam disponibile, in quantità il più possibile aderente a quanto richiesto, in funzione degli impegni programmati per la squadra.

Una volta assegnato il personale Isoteam, l'organizzazione operativa di quest'ultimi è in capo allo Specialist.

Compito dello Specialist è effettuare per tempo eventuali Ordini di materiale necessario all'attività dell'Isoteam, ordinando il suddetto con la funzione "Extra".

Ultimato il servizio bisogna assicurarsi che il magazzino storni dall'ordinato il materiale rientrante a magazzino prima di confermare l'ordine come ricevuto.

Una volta essere venuto a conoscenza dei nominativi Isoteam adibiti all'attività, lo Specialist si premurerà di effettuare, attraverso il portale Isoinfinity, le prenotazioni necessarie per gli eventuali pernotti del personale.

Inoltre si premurerà di comunicare per tempo al personale Isoteam i riferimenti utili della struttura alberghiera/alloggio prenotato, gli orari di lavoro richiesti, le attività da svolgere ed il risultato atteso, eventualmente chiedendo al personale Isoteam impiegato relazione fotografica dell'attività "prima" e "dopo".

Lo Specialist deve segnare le ore di lavoro dell'Isoteam sul Feedo del Cantiere ove ha prestato Servizio il prima possibile, e comunque entro e non oltre la fine del mese corrente.

Nel caricamento delle ore di Lavoro verificare se la lavorazione sia di tipologia CLI o SUP o ORD. In caso di CLI e SUP descrivere l'intervento nel campo note.

Convenzionalmente si è deciso di segnare otto ore di lavoro al giorno per il personale Isoteam, a prescindere dalle effettive ore lavorate, per calcolo delle ore di viaggio e saturazione mensile delle ore del personale.

11 | Richiesta Isoteam

In caso si renda necessario l'utilizzo dell'Isoteam per Servizi Extra, Servizi Specializzati, Sostituzioni e Formazioni, bisogna effettuare la richiesta al Responsabile Isoteam con congruo anticipo e via mail, ragionevolmente una settimana prima della data di necessità.

Il Responsabile Isoteam risponderà alla richiesta via mail, mettendo a disposizione il personale Isoteam disponibile, in quantità il più possibile aderente a quanto richiesto, in funzione degli impegni programmati per la squadra.

Una volta assegnato il personale Isoteam, l'organizzazione operativa di quest'ultimi è in capo allo Specialist.

Compito dello Specialist è effettuare per tempo eventuali Ordini di materiale necessario all'attività dell'Isoteam, ordinando il suddetto con la funzione "Extra".

Ultimato il servizio bisogna assicurarsi che il magazzino storni dall'ordinato il materiale rientrante a magazzino prima di confermare l'ordine come ricevuto.

Una volta essere venuto a conoscenza dei nominativi Isoteam adibiti all'attività, lo Specialist si premurerà di effettuare, attraverso l'Ufficio Acquisti, le prenotazioni necessarie per gli eventuali pernotti del personale, e si premurerà di comunicare per tempo a quest'ultimi i riferimenti utili della struttura alberghiera/alloggio prenotato, gli orari di lavoro richiesti, le attività da svolgere ed il risultato atteso, eventualmente chiedendo al personale Isoteam impiegato relazione fotografica dell'attività "prima" e "dopo".

Lo Specialist deve segnare le ore di lavoro dell'Isoteam sul Feedo del Cantiere ove ha prestato Servizio il prima possibile, e comunque entro e non oltre la fine del mese corrente.

Convenzionalmente si è deciso di segnare otto ore di lavoro al giorno per il personale Isoteam, a prescindere dalle effettive ore lavorate, per calcolo delle ore di viaggio e saturazione mensile delle ore del personale.

12 | Richiesta Pernottamenti e Viaggi

FINALITA' DELLA PROCEDURA

Disciplinare le spese sostenute assegnando i relativi budget e regolamentandone la corresponsione.

Le richieste di pernottamento e le richieste di biglietti di viaggio devono essere effettuate tramite Isoinfinity all'Ufficio Acquisti, con ragionevole preavviso per dare il tempo necessario all'Ufficio Acquisti per soddisfare la richiesta.

Le richieste devono tener conto dei budget assegnati.

PROCEDURA DI RIMBORSO SPESE

Premessa: il Collaboratore in sede di acquisto di bene o servizio deve tenere sempre a disposizione il QR Code con i dati aziendali (in allegato) e deve accertarsi che all'acquisto segua emissione di fattura (con riferimento a qualunque tipologia di acquisto: taxi, treni, bus, ristoranti, supermercati, carburanti).

Il Collaboratore, autorizzato al rimborso di beni o servizi acquistati per conto dell'azienda o addebitabili alla stessa, farà sempre riferimento all'ufficio acquisti (da contattare con il dovuto preavviso).

Di seguito le linee guida ai fini di una corretta compilazione del "Modulo rimborso spese":

- Il modulo deve essere compilato a titolo personale per averne sempre traccia;
- La competenza deve essere sempre e solo mensile.

A titolo di esempio:

dal 01/11/23 al 30/11/23 (OK- modalità corretta),

dal 01/11/23 al 31/12/23 (NO - modalità errata),

dal 01/11/23 al 20/12/23 (NO - modalità errata).

- Non vengono erogati rimborsi in anticipo;

A titolo di esempio:

"Devo pagare il pranzo per i miei colleghi richiedo un acconto spese." (NO - modalità errata),

- Il modulo va corredato dei giustificativi di spesa (fatture di cortesia, ricevute, scontrini solo in caso di urgenza, attestati di transito autostradali, estratti conto Telepass...).

Va precisato che gli scontrini sono ammessi solo in casi eccezionali.

Va inoltre precisato che la presentazione della ricevuta POS non è un giustificativo idoneo al rimborso.

A titolo di esempio:

Le spese carburante possono essere inserite nel modulo di rimborso solamente se è stata fatta richiesta fattura al fornitore.

La presentazione della ricevuta POS non è un giustificativo idoneo al rimborso.

– I rimborsi devono essere verificati nel merito e sottoscritti da chi li ha autorizzati;

A titolo di esempio:

L'addetto al servizio ed il responsabile di commessa si fanno autorizzare dagli specialist di riferimento

– Il modulo deve essere compilato:

> in tutte le sue parti (celle e righe per intero);

> con carattere chiari e leggibili di modo da facilitarne e velocizzarne la comprensione.

A titolo di esempio:

Omettere il cantiere di riferimento compromette il monitoraggio dei costi riferiti ad ogni cliente.

A titolo di esempio:

Nel campo DETTAGLIO SPESE SOSTENUTE – NOTE con riferimento ad una spesa pasti dettagliare i nomi di eventuali colleghi o clienti/fornitori ospiti, verificando al contempo che in fattura coincida il numero di coperti);

BUDGET DI SPESA

PASTI – ADDETTI AL SERVIZIO – RESPONSABILI DI COMMESSA

Per i pasti usufruiti fuori dal comune di residenza o dalla sede centrale, è previsto il rimborso per il pranzo (nell' importo di € 10) e per la cena (nell' importo di euro € 15). (importi iva inclusa)

PASTI – COORDINATORI DI AREA, SPECIALIST COMMERCIALI E OPERATIVI

è previsto il rimborso per il pranzo (nell' importo di € 15) e per la cena (nell' importo di € 25). (importi iva inclusa)

HOTEL

HOTEL – SPECIALIST COMMERCIALI E OPERATIVI

Le spese per hotel sono rimborsabili fino ad € 70

HOTEL – COORDINATORE COMMERCIALE E OPERATIVO

Le spese per hotel sono rimborsabili fino ad € 70

TEMPISTICA NELLA CONSEGNA DEL MODULO E MODALITA' DI RIMBORSO

Il modulo corredato dei giustificativi deve pervenire in area contabile entro il 05 del mese successivo a quello di sostenimento delle spese.

A titolo di esempio:

dal 01/11/23 al 30/11/23 consegnare entro il 5 dicembre 2023



LIQUIDAZIONE

Le spese sostenute a fronte di fattura saranno prontamente liquidate con bonifico con causale: rimborso spese a piè di lista.

Quelle con diverso giustificativo saranno comunicate all'ufficio del personale per l'inserimento sulla successiva busta paga a titolo di rimborso forfettario.

PROCEDURA QONTO

Un'altra procedura per chiedere i rimborsi è l'utilizzo dell'applicazione QONTO.

Tale procedura è riservata agli SPECIALIST COMMERCIALI E OPERATIVI ed ai COORDINATORI, relativamente alle seguenti spese: ristoranti, alberghi e carburante.

Al proprio indirizzo mail arriva una comunicazione da QONTO.

Accedendo nella sezione in autonomia sarà scaricata l'applicazione QONTO nel cellulare.

Dopo aver scaricato l'applicazione si completa l'iscrizione inserendo Nome e Cognome e l'IBAN, sul quale dovrà essere accreditato la somma da rimborsare.

Entrando nell'applicazione, selezionando rimborsi, è possibile allegare un'immagine del giustificativo di spesa (fattura, ricevuta etc.), scrivere la somma massima consentita per il rimborso e procedere alla richiesta.

Nella richiesta di rimborso si dovrà comunque inserire l'importo massimo riconosciuto dall'azienda anche se la somma del giustificativo la eccede.

A titolo di esempio:

Albergo, fattura euro 100: Inserire somma da RIMBORSARE EURO 70.

LIQUIDAZIONE

Le richieste inserite sull'applicazione Qonto saranno liquidate entro 15 giorni dalla data del caricamento.

13 | Manutenzioni

Lo Specialist è garante delle attrezzature aziendali e ne deve garantire funzionamento e buona manutenzione.

In caso di malfunzionamento delle attrezzature di commessa lo Specialist deve aprire la richiesta di manutenzione attraverso l'apposita funzionalità di Isoinfinity segnalando il più dettagliatamente possibile: tipologia macchinario, marca e modello, numero seriale, breve descrizione del malfunzionamento, riferimento telefonico del responsabile di commessa, ed eventuale responsabile del danno.

Per le attrezzature di proprietà la richiesta di intervento di manutenzione sarà presa in carica dal manutentore.

Le attrezzature a noleggio la richiesta di intervento di manutenzione sarà presa in carica dal responsabile ufficio acquisti.

Il Manutentore ed il responsabile Acquisti devono aggiornare lo specialist sullo stato di avanzamento della manutenzione, entro 3 giorni dalla presa in carico.

In particolare qualora intervenissero accadimenti che rallenta la riconsegna del macchinario Es. pezzo di ricambio con data consegna lunga, Intervento di manutenzione esoso che rende anti economica la riparazione.

In caso di individuazione di danno doloso ai macchinari di proprietà dell'Azienda, o noleggiati dalla stessa, o danni alla produzione del cliente dovrà necessariamente seguire procedimento di contestazione disciplinare in capo al dipendente resosi colpevole del danno, con l'obbiettivo di recupero del danno economico.

Qualora non sia possibile risalire al responsabile del danno la contestazione dovrà essere fatta a tutto il personale in forza sull'appalto.

Una volta aperta la richiesta di manutenzione lo Specialist deve monitorare la richiesta fino a manutenzione avvenuta.

14 | Apertura Task

Le Task devono servire a ridurre al minimo le comunicazioni via mail che devono rimanere utilizzate per le sole comunicazioni, non per le richieste di azione, per le quali si userà la Task.

La Task deve servire a snellire e velocizzare i processi, con l'obbiettivo di monitoraggio del processo fino alla conclusione dello stesso.

Una Task va aperta in caso di “richiesta di azione” a qualsivoglia ente aziendale.

Una volta aperta la Task e indirizzata al collega interessato, bisogna ricordarsi di inviare un messaggio di testo all'interno della Task per far sì che il collega la riceva.

Fondamentale è dare una data limite entro la quale la Task deve essere risolta.

Compito dello Specialist è monitorare le proprie Task fino alla loro risoluzione e chiudere la Task una volta portata a termine l'azione.

In caso di Task aperta da un collega, nella quale si è coinvolti, resta valida la regola di tempestività di azione e risposta valida in tutti gli ambiti di azione dello Specialist. Le Task devono servire a ridurre al minimo le comunicazioni via mail che devono rimanere utilizzate per le sole comunicazioni, non per le richieste di azione, per le quali si userà la Task.

La Task deve servire a snellire e velocizzare i processi, con l'obbiettivo di monitoraggio del processo fino alla conclusione dello stesso.

Una Task va aperta in caso di “richiesta di azione” a qualsivoglia ente aziendale.

Una volta aperta la Task e indirizzata al collega interessato, bisogna ricordarsi di inviare un messaggio di testo all'interno della Task per far sì che il collega la riceva.

Fondamentale è dare una data limite entro la quale la Task deve essere risolta.

Compito dello Specialist è monitorare le proprie Task fino alla loro risoluzione e chiudere la Task una volta portata a termine l'azione.

In caso di Task aperta da un collega, nella quale si è coinvolti, resta valida la regola di tempestività di azione e risposta valida in tutti gli ambiti di azione dello Specialist.

15 | Ordini e Consegne

Lo Specialist è garante della corretta presenza dei materiali e dei prodotti chimici necessari all'espletamento delle attività di cantiere, e deve prevedere un monitoraggio costante degli stock di cantiere per garantire la corretta esecuzione dei servizi come da capitolato e nel contempo la salvaguardia economica dell'Azienda.

Lo Specialist è garante della corretta emissione degli ordini di cantiere entro i primi dieci giorni del mese, eventualmente tramite delega e controllo del referente di commessa, per permettere la consegna di quanto ordinato entro gli ultimi dieci giorni del mese stesso.

Gli ordini devono necessariamente passare dalla piattaforma Isoinfinity, senza utilizzo di altre modalità non tracciabili.

In caso di necessità di acquisto di materiale non codificato sulla piattaforma, bisognerà confrontarsi con l'ufficio acquisti per la codifica dell'articolo, e solo successivamente emettere l'ordine tramite il mezzo aziendale.

Lo Specialist deve garantire il rispetto dei budget di commessa per l'emissione degli ordini, a tutela della marginalità di commessa.

Eventuali sforamenti di budget devono essere ponderati dallo Specialist ed effettuati ed autorizzati ai referenti solo in caso di reale fabbisogno a tutela del Servizio.

Possono essere ordinati solo i prodotti chimici concordati con il Cliente, di cui il Cliente deve essere fornito di relative Schede Tecniche e di Sicurezza.

In caso di indisponibilità del prodotto da parte del fornitore e/o valutazione economica di minor esborso ed ugual efficacia da parte dell'Ufficio Acquisti sull'acquisto di eventuale prodotto equivalente di altro fornitore, l'acquisto può essere effettuato solo previa valutazione congiunta con l'Ufficio Qualità interno sugli aspetti tecnici di efficacia, e con l'Area Sicurezza interna per gli aspetti legati alla sicurezza del lavoratore, nonché fornitura delle relative schede tecniche e di sicurezza al Cliente, che sarà l'ultima e determinante voce in capitolo per autorizzare la modifica del prodotto utilizzato o meno.

Lo Specialist deve garantire, eventualmente tramite delega e controllo del referente di commessa, il monitoraggio delle consegne corrette al cantiere, segnalando eventuali defezioni di consegna all'ufficio acquisti e/o al magazzino e monitorando il ripristino di eventuali defezioni di consegna tramite consegna ulteriore o storno del materiale non ricevuto da parte del magazzino e/o ufficio acquisti.

Una volta verificata ed appurata la consegna corretta di tutto quanto ordinato, l'ordine va archiviato come consegnato ed eventuali DDT di consegna dei fornitori diretti vanno trasmesse all'ufficio acquisti per la verifica, l'archiviazione ed il saldo del fornitore.

Rispetto dei Budget

Il Responsabile di Commessa ha autonomia di ordinare all'interno del suo budget. Ad ogni modo entro il 10 del mese lo specialist può modificare le quantità e gli articoli ordinati.

Qualora il budget sia superato:

dovrà essere autorizzato dallo specialist se lo sforo è fino al 50% del budget

dovrà essere autorizzato dal Coordinatore qualora lo sforo superi il 50% del budget.

Esempio:

Budget assegnato 1000€

Ordinato 1300€ autorizza lo specialist

Ordinato 1600€ autorizza il coordinatore

Solo per gli Articoli di Frigo bar: gli ordinativi possono essere fatti anche dopo il 10 del mese e la consegna sarà effettuata entro 7 giorni lavorativi.

Invio documenti e controllo discrepanze: dal momento dello scarico, la Governante ha 24 ore di tempo per controllare la merce ed inviare copia del ddt ricevuto tramite mail (no WhatsApp).

Eventuali anomalie (merce non consegnata, quantità diversa dal proprio ordine), vanno comunicate sempre entro 24 ore. Passato questo termine l'ordine si intende correttamente evaso e non si accettano più contestazioni.

16 | Schede Tecniche e di Sicurezza

Lo Specialist Operativo, con il supporto dell'Ufficio Qualità interno, è garante della puntuale fornitura delle schede tecniche e di sicurezza al cliente per adempiere agli oneri di legge relativi al piano Haccp del Cliente e per scongiurare il rischio di sanzioni e prescrizioni al cliente da parte degli enti preposti in caso di ispezione.

È necessario garantire che ogni eventuale prodotto sostituito venga correlato di relativa scheda tecnica e di sicurezza da trasferire al Cliente per archivio, e per eventuale modifica del piano di autocontrollo.

Fermo restando che l'eventuale modifica del prodotto può essere effettuata, come specificato nel paragrafo "Ordini e Consegne", solo previa valutazione congiunta con l'Ufficio Qualità interno sugli aspetti tecnici di efficacia, con l'Area Sicurezza interna per gli aspetti legati alla sicurezza del lavoratore, nonché autorizzazione del Cliente.

Si rende necessario fornire le Schede Tecniche e di Sicurezza anche al Referente di Commessa poiché possa visionarle a tutela del corretto utilizzo del prodotto.

17 | Procedure di Sanificazione

Lo Specialist Operativo deve garantire e monitorare che su tutte le commesse di competenza vengano correttamente applicate le procedure di sanificazione previste dal piano di autocontrollo del Cliente e le procedure di Sanificazione redatte dall'Ufficio Qualità interno.

Ove presente e previsto, lo Specialist deve garantire e monitorare che il referente di commessa compili puntualmente le modulistiche di pulizia eventualmente previste dal piano di autocontrollo del cliente (Check).

18 | Start Up

Lo Specialist Operativo, in caso di nuova Start Up deve garantire l'organizzazione della stessa secondo quanto concordato durante la riunione preventiva con i colleghi di Sede interessati.

Nello specifico, lo Specialist Operativo deve assicurarsi di effettuare un sopralluogo congiunto con l'Ufficio Qualità interno sul Cantiere, per valutare tutto quanto necessario all'espletamento delle attività richieste.

Deve effettuare con ragionevole anticipo gli ordini di impianto delle attrezzature e dei prodotti valutati dall'Ufficio Qualità interno, e monitorare gli Uffici di Sede a tutela dell'approvvigionamento di quanto necessario entro i termini di inizio del servizio, senza defezioni di materiale e/o strumentazione necessaria.

Deve aprire le ricerche del personale necessarie rispettando i budget di compenso previsti per il personale, ed effettuare la selezione del personale di commessa e del referente di commessa, che devono rispettare gli standard qualitativi necessari.

Deve prevedere la adeguata formazione del personale e prevedere una valutazione del personale tempestiva ed efficace a tutela del servizio e ad argine del turn over.

Oltre a quanto necessario per l'espletamento delle attività, lo Specialist deve garantire la presenza in cantiere di tutti gli strumenti necessari al monitoraggio della stessa (Es. timbratore Feedo e ove previsto il tablet) ed il vestiario e i DPI adeguati al personale.

Compito dello Specialist è seguire da vicino la nuova commessa fino a garanzia della autonomia operativa, e a garanzia del livello di servizio offerto al Cliente.

Obiettivo dello Specialist deve essere portare quanto prima la neo-commessa a marginalità positiva, senza incidere negativamente sul servizio..

19 | Richiesta di selezione del Personale

La Selezione del Personale deve necessariamente passare tramite richiesta su Isoinfinity, anche quando il candidato viene trovato personalmente dallo Specialist.

La richiesta del Personale deve contenere i dati utili e corretti per l'Assunzione richiesta, con specifica degli orari di lavoro, le giornate di riposo, la tipologia di contratto da applicare e le ore contrattuali da prevedere a contratto, il tipo di attività richiesta ed il compenso previsto, facendo attenzione a specificarne la costruzione (Es. ratei di Tfr e Tredicesima inclusi o meno) e l'eventuale progressione economica di compenso prevista nei mesi successivi all'assunzione.

Specificare inoltre la durata del contratto richiesto e la dead line di assunzione.

Procedura Di Richiesta di Nuova Figura

Nel momento in cui lo specialist decide di inviare richiesta di nuovo personale, bisogna:

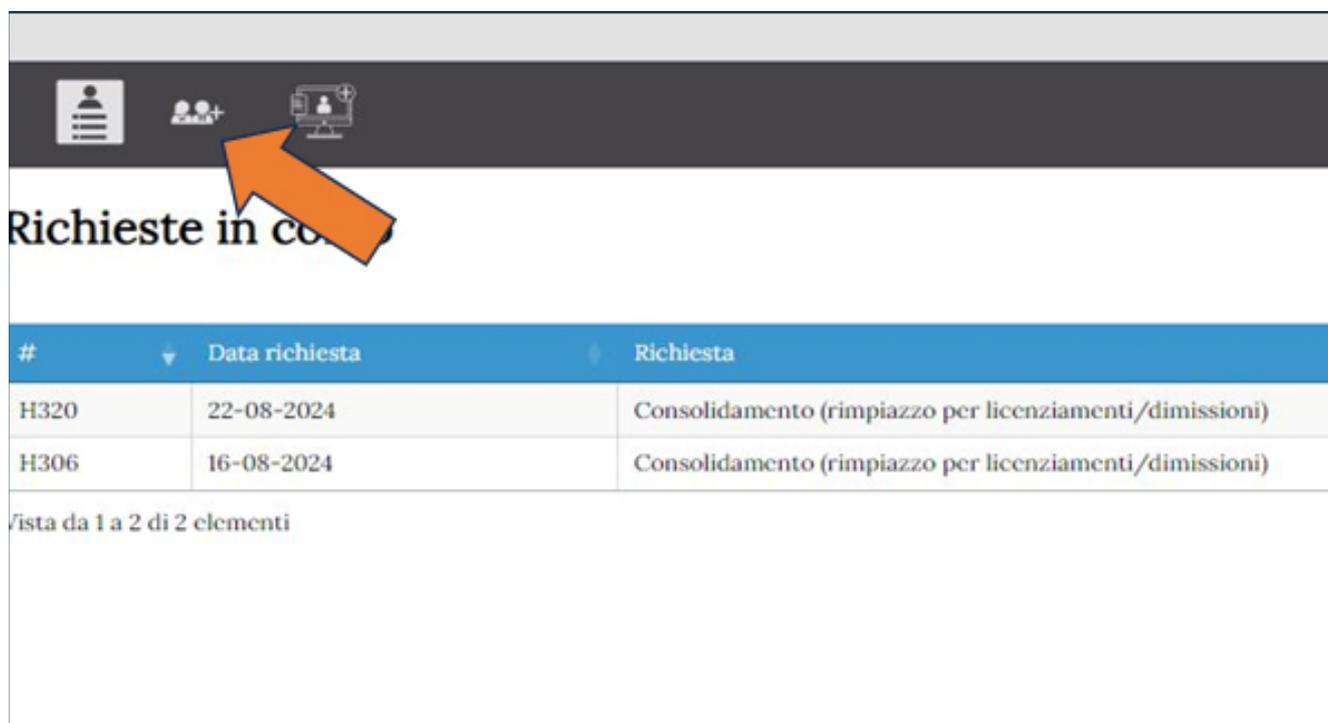
1. Log-in al portale ISOinfinity>Gestione personale



2. Gestione Risorse



3. Clic icona “doppio omino +”



4. Seleziona canale di interesse dal menù a tendina (scegli il tipo di richiesta tra Alimentare, Hotel e Civile)

5. Compila il form avendo cura di inserire le informazioni in modo chiaro e preciso in quanto saranno utili poi per desumere gli elementi di assunzione da applicare alle nuove risorse.

6. “Invia” o “Salva richiesta”

La richiesta apparirà nella dashboard dell’ ufficio recruiting che provvederà a sviluppare l’incarico di ricerca e selezione.

Una volta ricevuta la richiesta di selezione, il responsabile dell’Ufficio Recruiting assegna la ricerca ad un recruiter, con il quale manteniamo il contatto fino a conclusione della selezione, per monitorare le selezioni e confrontarsi sui candidati.

Presentazione shortlist candidat*

Il recruiter assegnato alla selezione, nel momento in cui avrà individuato una risorsa idonea dal punto di vista del cv e in linea con la nostra offerta lavorativa, caricherà il profilo all’interno della richiesta inviata dallo specialist dando feedback positivo. In questo modo la risorsa comparirà nella dashboard dello specialist:

Nome	Cognome	Stato	Telefono	Esperienza pregressa	Modifica / Elimina	Mansione	Carica CV	Documenti	Idoneo	Giudizio specialist	Completo	Data Assunzione	Annula	Note post assunzione
Giuseppe	PELLITTERI	In attesa del giudizio dello specialist	3282511360	no	/ ✖	Scagl... Scagl...	C1.jpg ✖	C1.jpg ✖ C2.jpg ✖ IBAN.jpg ✖	NO 11/09/24			Data Inizio Assunzione 09/09/2024 Data Fine Contratto gg/mm/aaaa	Annula	
Andrea	Bicciato	In attesa del giudizio dello specialist	3294070732	no	/ ✖	Scagl... FACCHINO	CurriculumAndreaBicciato.pdf ✖		SI 08/09/24			Data Inizio Assunzione 09/09/2024 Data Fine Contratto gg/mm/aaaa	Annulato (modi di fare e di presentazione irrispetti)	
giancarlo	gicetta	In attesa del giudizio dello specialist	3355468353	no	/ ✖	Scagl... FACCHINO	Curriculumgiancarlogicetta.pdf ✖		SINO			Data Inizio Assunzione 09/09/2024 Data Fine Contratto gg/mm/aaaa	Annula	

La scheda del candidato contiene info importantissime, pertanto è fondamentale visionarlo con attenzione.

Esso comprende:

A. Scheda anagrafica + Storia professionale (icona penna in arancione)

Andrea	Bicciato	In attesa del giudizio dello specialist	3294070732	no	 	Scegli... FACCHINO	Curricul
--------	----------	---	------------	----	--	-----------------------	----------

B. CV inviato dal candidat*. Cliccando sull'allegato che compare si avvierà in automatico il download o la visualizzazione su altra tab del browser.

Mansione	Carica CV	Document
Scegli... Scegli...	C11.jpeg  	CF1.jpeg  CI1.jpeg  CI2.jpeg  IBAN.jpeg  

Importante: consultare sempre la sezione Storia Professionale per poter leggere tutti gli aggiornamenti inerenti il candidat* e gli approfondimenti che spesso non sono desumibili dal cv.

Una volta caricato un candidato su Isoinfinity, lo Specialist deve prevedere di contattarlo tempestivamente e di colloquiarlo entro un massimo di tre giorni dalla data di caricamento del candidato, preferibilmente di persona, soprattutto se si tratta di figura ricercata da responsabile.

Il colloquio di selezione dovrà essere il più approfondito possibile per poter dare il giusto metro di valutazione, onde evitare assunzioni azzardate e successivo turn over.

Successivamente al colloquio di selezione, ed effettuate le opportune valutazioni, lo Specialist dovrà dare un feedback tempestivo all'ufficio recruiting tramite idoneità o non idoneità all'assunzione da segnalare sul portale Isoinfinity.

Una volta approvata l'idoneità all'assunzione e terminato il processo di assunzione bisognerà chiudere la richiesta di assunzione onde evitare costi di selezione non necessari.

L'ufficio recruiting chiuderà l'annuncio sui portali di recruiting (indeed e subito) tre giorni dopo l'inserimento della risorsa/e e chiuderà la richiesta sul portale Isoinfinity 7 giorni dopo l'inserimento della risorsa/e.

20 | Assunzioni

A seguito della selezione del candidato, il recruiter previo consenso dello Specialist inoltra sul portale Isoinfinity una richiesta d'assunzione all'ufficio delle risorse umane che predisporrà il contratto sulla base dei dati riportati nel format.

Successivamente, il contratto viene caricato sul portale in **GESTIONE PERSONALE > GESTIONE RISORSE > NOME E COGNOME DELLA RISORSA SELEZIONATA > DOCUMENTI DA FIRMARE.**



Data da: Data a:

Richieste in corso

Cerca:

Nome	Data Assunzione	Contratto Applicato	Provincia	Specialist	Mansione	Canziere	Visita	Formazione	Documenti Da Firmare	Documenti Firmati
ZANETMA SHABAN		Aspit CISAL Commercio	Ancona	Luigi Cendamo	(Civile)	BALDI CARNI - 09/02/2024 (A88)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Yenny DE FABIS	29-07-2024	Aspit CISAL Commercio	Teramo	Luigi Cendamo	(Alimentare)	GELCO - 28/12/2021 (A214)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
TONY STALI	05-08-2024	Aspit CISAL Commercio	Chieti	Luigi Cendamo	(Alimentare)	MOLINO CASILL - 29/12/2021 (A282)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Rossana LORUSSO	06-08-2024	Aspit CISAL Commercio	Roma	Luigi Cendamo	(Alimentare)	ISPREGIS FRUMIC - 24/06/2024 (A240)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Roberto GIACOBONE		Aspit CISAL Commercio	Roma	Luigi Cendamo	(Alimentare)	ISPREGIS FRUMIC - 24/06/2024 (A261)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Olga Elena PIPERNO		Aspit CISAL Commercio	Roma	Luigi Cendamo	(Alimentare)	ISPREGIS FRUMIC - 24/06/2024 (A287)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Nella NORI	29-07-2024	Aspit CISAL Commercio	Teramo	Luigi Cendamo	(Alimentare)	GELCO - 28/12/2021 (A214)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
NABEEL HASSAN		Aspit CISAL Commercio	Pescara	Luigi Cendamo	(Alimentare)	SPEZZI (A302)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento
Martina IACONE	21-05-2024	Aspit CISAL Commercio	Teramo	Luigi Cendamo	(Alimentare)	S.AGR.GENUIN - 01/01/2020 (A144)	Da prenotare		Carica Documento	Carica Documento

Il sistema invierà alla risorsa, tramite messaggio whatsapp, il contratto da firmare.

La nuova risorsa dovrà stampare, firmare e rinviare il contratto utilizzando la stessa chat di messaggistica prima che inizi a lavorare.

La copia cartacea dovrà essere consegnata allo specialist anche per tramite del responsabile di commessa.

Lo Specialist deve riconsegnare i contratti in originale all'area risorse umane ogni 01 o 15 del mese.

L'ufficio delle risorse Umane, ricevuto il contratto firmato, procede al caricamento del documento nella casella DOCUMENTI FIRMATI; lo specialist, riceverà una notifica di avvenuto upload del contratto firmato.

Lo Specialist si premunerà di ordinare le divise e i Dpi necessari al neoassunto, da consegnare allo stesso il primo giorno di lavoro assieme al badge, che va registrato sull'applicazione Feedo.

Lo Specialist si deve assicurare di legare il nuovo dipendente alla commessa di riferimento su Isoinfinity e di trasmettere all'ufficio del personale l'accordo economico della risorsa, da trascrivere negli Accordi a cura dell'Ufficio delle Risorse Umane.

21 | Onboarding

Lo Specialist Operativo, eventualmente tramite delega e controllo del referente di commessa, deve garantire la corretta applicazione delle direttive di On Boarding del personale Neo assunto.

L'Onboarding parte con il primo contatto con la risorsa, fino al suo effettivo inserimento sul cantiere.

Durante la fase di Onboarding lo Specialist deve assicurarsi che il neoassunto sia accolto ed affiancato adeguatamente durante i suoi primi giorni lavorativi, così da arginare il più possibile l'eventualità di dimissioni premature e conseguente turn over.

Lo Specialist deve prevedere un contatto cadenziato con la risorsa, nei primi giorni di lavoro, per sondarne l'umore e la soddisfazione, mettendo in campo tutto quanto necessario per evitarne le dimissioni ed il turn over.

Con l'obiettivo di fornire supporto in tempo reale agli specialist per la gestione del cantiere ed all'azienda per arginare il fenomeno del turn over, l'area recruiting effettua due tipologie di attività volte ad intervistare sia le nuove risorse che quelle storiche.

L'Employee Experience

Per il primo punto, ovvero le nuove risorse, il recruiter che ha curato l'inserimento di una risorsa effettua interviste al terzo giorno e all'ottavo giorno dall'assunzione per sapere se lo specialist o il referente ha rispettato i punti della checklist e se il candidato ha ben compreso ruolo, regole e doveri e se la sua esperienza sul cantiere fino ad ora è positiva o negativa.

Il risultato atteso è in primo luogo di poter intervenire tempestivamente andando a sanare situazioni che potrebbero portare il lavoratore a dimettersi. In secondo luogo, aiuta l'azienda a capire se ci sono delle gestioni non efficaci, da parte dello specialist, su uno o più cantieri.

Il Monitoraggio dei dipendenti

In merito alle risorse storiche, nel momento in cui una risorsa viene cessata (sia per dimissioni, licenziamento o mancato superamento del periodo di prova), il recruiter che ne curò l'inserimento contatta l'ex dipendente per cercare di capire i motivi che abbiano portato alla cessazione del rapporto di lavoro.

22 | Formazione del Personale

Lo Specialist Operativo, in qualità di Dirigente per la sicurezza deve garantire, con il Supporto dell'Area Sicurezza, che tutto il personale effettui la formazione prevista dalle normative.

Procedura condivisa è che il personale neoassunto effettui il corso 81/08 sulla sicurezza il primo giorno di lavoro, e solo successivamente alla verifica dell'espletamento del corso possa iniziare a lavorare effettivamente.

Stessa importanza riveste l'aggiornamento delle formazioni previste dall'Area Sicurezza e la visita medica di idoneità alla mansione, da svolgersi prima dell'inizio del rapporto lavorativo.

Di rilevante importanza è da ritenersi la formazione professionale del personale.

Lo Specialist deve promuovere la crescita interna e la professionalizzazione di tutto il personale di cui è responsabile, promuovendo lo scambio di nozioni, il confronto, l'affiancamento e la formazione delle sue risorse, con l'obbiettivo del costante miglioramento del livello di servizio al Cliente

23 | Infortuni sul Lavoro

In caso di infortunio sul lavoro lo specialist deve tempestivamente avvisare l'ufficio Personale e l'Ufficio Sicurezza, mettendo loro a disposizione i documenti necessari a produrre la denuncia ad enti ed autorità competenti:

1. Descrizione esatta dell'evento;
2. Dichiarazione del lavoratore;
3. Verbale di pronto soccorso (ben visibile)

La documentazione deve essere chiara e comprensibile per ottimizzare la denuncia di infortunio.

24 | Proroghe del personale

Le proroghe del Personale devono essere valutate in base al rendimento della risorsa, alla sostenibilità della commessa ed all'incidenza del costo di lavoro.

Oltretutto, la valutazione di proroga o meno del personale in scadenza di contratto deve essere fatta in funzione delle regolamentazioni vigenti in tema di contrattualistica a termine.

In linea generale, il personale a tempo determinato non può avere più di quattro proroghe e più di 12 mesi di anzianità di servizio. La quinta proroga è consentita in caso di caso malattia, maternità, ferie di altre risorse impiegate presso la stessa commessa.

Qualora una risorsa non possa più essere prorogata a tempo determinato per sopravvenienza delle casistiche sopra riportate, prima del termine dei 12 mesi dimostri le capacità necessarie ad ottenere una trasformazione a tempo indeterminato, e l'economia della commessa lo permetta, quest'ultima può essere valutata, a consolidamento della squadra di commessa, in ottica di riduzione del turn over, garanzia del servizio, e crescita della professionalità del personale.

Le richieste di Proroga e Trasformazione devono essere fatte alla Collega Analyst entro la terza settimana del mese, per permettere alla collega di inserire la richiesta sul portale, e per permettere all'Ufficio del Personale di produrre le documentazioni di proroga necessarie entro la fine del mese.

Una volta prodotto il documento di proroga l'Ufficio del Personale carica il documento su Isoinfinity. Onere dello Specialist scaricare il documento, farlo firmare alla risorsa e restituirlo all'ufficio del personale firmato entro la fine del mese/ entro la data di termine del contratto.

Onde evitare di rischiare di perdersi una così importante scadenza, mettendo l'Azienda a rischio di Sanzioni da parte dell'Ispettorato del Lavoro e e rivalse da parte delle sigle Sindacali, è di fondamentale importanza che lo Specialist abbia sottomano, e mantenga aggiornato il dato di scadenza contrattuale e numero di proroga per ogni dipendente.

La ns organizzazione interna, per facilitarne la gestione, consente come date di scadenza il 15 o il 30/31 (in caso del mese di febbraio 28/29) del mese.

25 | Modifica Accordi Economici del personale

La modifica degli Accordi Economici al Personale deve essere valutata in base alla sostenibilità della commessa, all'incidenza del costo del lavoro, e alla effettiva valutazione positiva della risorsa.

La valutazione deve essere condivisa con il proprio coordinatore e, una volta definita, deve passare dall'autorizzazione della Proprietà, alla quale va richiesta via mail, mettendo in copia conoscenza il proprio coordinatore.

La richiesta deve essere effettuata entro l'inizio del ciclo paga del mese dal quale la modifica dell'accordo ha effetto.

Se la proprietà approva la modifica dell'Accordo verrà informato l'Ufficio del Personale che provvederà a modificare l'accordo su Isoinfinity e ad emettere l'eventuale documento da far firmare al dipendente.

Premura dello Specialist il verificare che il nuovo accordo sia stato correttamente modificato sul portale ed eventualmente segnalare all'Ufficio del Personale qualsivoglia errore di trascrizione.

26 | Delega al Referente di Commessa

La figura del Referente di Commessa è una figura di cruciale importanza nell'organizzazione Aziendale, poiché è la figura che quotidianamente si interfaccia con il Cliente, è la figura che deve garantire una corretta comunicazione quotidiana con il Cliente ed è la figura garante del Servizio, oltre ad essere la figura che funge da importante guida ed Esempio per tutto il Personale di Commessa.

Per questo motivo la figura del Responsabile di Commessa va scelta e valutata ponderatamente, rispettando gli Standard dell'Azienda in termini di Standing e Preparazione Professionale.

Il Referente di Commessa deve essere l'occhio dello Specialist in sua assenza, e deve poter garantire la proficuità del rapporto con il Cliente.

Lo Specialist deve effettuare una valutazione costante dell'operato del referente, mettendo in atto tutte le azioni correttive eventualmente necessarie per far sì che il ruolo del Referente venga svolto correttamente.

Compito dello Specialist è Formare ed Affiancare il referente di Commessa nel suo operato, garantendo che quest'ultimo operi secondo gli Standard richiesti dall'Azienda e garantendone l'efficacia dell'Azione.

Lo Specialist deve informare il Referente degli Obbiettivi di Marginalità della Commessa, nei limiti della competenza del Referente, Promuovendone la responsabilità operativa.

Lo Specialist deve poter Delegare alcune attività operative ai suoi Referenti, spronandone la crescita, e verificando l'esito dell'attività delegata, essendo consapevole che la responsabilità della inadempienza del referente nello svolgimento dell'attività delegata decade in capo al delegante.

In caso di non proficuità dell'operato del Referente, lo Specialist deve garantire la sostituzione del ruolo in tempi celeri, onde evitare problematiche di Servizio, e problematiche di Comunicazione con il Cliente.

27 | Provvedimenti Disciplinari

In caso di Inadempienze del Personale lo Specialist deve intervenire garantendo l'adozione delle adeguate misure di Correzione, ed eventualmente delle proporzionali misure Disciplinarmente Sanzionatorie.

In caso di necessità di Provvedimento Disciplinare, lo Specialist Operativo deve confrontarsi con l'Ufficio del Personale, rendendo edotto lo stesso degli accadimenti, con dovizia di particolari.

Lo Specialist dovrà richiedere l'emissione della contestazione disciplinare tramite task, nella quale sarà sua premura andare a specificare nel dettaglio l'accaduto, le eventuali persone coinvolte, gli eventuali testimoni, i danni materiali ed immateriali eventualmente provocati, e tutto quanto necessario alla corretta valutazione della posizione del dipendente, anche in termine di ristoro dei danni patiti.

L'Ufficio del personale emetterà la contestazione disciplinare in accordo con lo Specialist, da consegnarsi brevi mani, o tramite raccomandata, a seconda dei casi.

Nel caso di consegna brevi mani lo Specialist dovrà premurarsi di consegnare la contestazione al dipendente in presenza di un testimone, preferibilmente il responsabile di commessa, di leggere integralmente la contestazione al dipendente, e di chiederne firma per ricevuta, correlando il documento di data di consegna, che deve essere comunque tempestiva rispetto ai fatti accaduti e rispetto alla data di emissione della contestazione da parte dell'Ufficio del Personale.

In caso il dipendente si rifiuti di firmare la contestazione per ricevuta, la lettura integrale della contestazione davanti al testimone funge da avvenuta consegna, lo Specialist ed il testimone firmeranno la lettera di contestazione con la dicitura "Contestazione integralmente letta da... In presenza di... in data... alle ore...; Il dipendente.... rifiuta di firmare per ricevuta"

Il documento dovrà poi essere tempestivamente rispedito all'Ufficio del personale correlato da firma del dipendente per ricevuta, o firma dello Specialist e del testimone per lettura.

In caso di accadimento grave, che preclude la fiducia dell'Azienda nei confronti del dipendente, in occasione della consegna della contestazione disciplinare verrà attuata una sospensione cautelativa in attesa di valutazione del caso.

Questa verrà comunque specificata all'interno della lettera di contestazione.

Qualora questa venga posta in essere, lo Specialist dovrà accertarsi che il dipendente venga esonerato dalle attività fino al termine della valutazione del provvedimento.

In ogni caso, il dipendente ha tempo cinque giorni lavorativi per presentare le sue controdeduzioni.

Una volta effettuata la valutazione del provvedimento, in valutazione congiunta dell'Ufficio del Personale con lo Specialist, questa verrà comunicata al dipendente, sempre secondo le modalità pattuite, brevi mani o raccomandata.

In ogni caso, lo Specialist deve accertarsi, in concerto con l'Ufficio del Personale, della consegna della Contestazione, e successivamente della consegna del Provvedimento, a chiusura di ogni cerchio procedurale.

28 | Analisi Buste Paga

In caso di Inadempienze del Personale lo Specialist deve intervenire garantendo l'adozione delle adeguate misure di Correzione, ed eventualmente delle proporzionali misure Disciplinarmente Sanzionatorie.

In caso di necessità di Provvedimento Disciplinare, lo Specialist Operativo deve confrontarsi con l'Ufficio del Personale, rendendo edotto lo stesso degli accadimenti, con dovizia di particolari.

Lo Specialist dovrà richiedere l'emissione della contestazione disciplinare tramite task, nella quale sarà sua premura andare a specificare nel dettaglio l'accaduto, le eventuali persone coinvolte, gli eventuali testimoni, i danni materiali ed immateriali eventualmente provocati, e tutto quanto necessario alla corretta valutazione della posizione del dipendente, anche in termine di ristoro dei danni patiti.

Nella Task è fondamentale mettere il proprio coordinatore, il coordinatore dell'area personale e il proprio gestore interno. Solo mediante tale strumento potranno essere tracciati i passaggi necessari per finalizzare l'iter disciplinare (Invio, giacenza, Richiesta audizione, Audizione, ecc)

L'Ufficio del Personale emetterà la contestazione disciplinare in accordo con lo Specialist, da consegnarsi sempre brevi mani,

Nel caso di consegna brevi manu, lo Specialist dovrà premurarsi di consegnare la contestazione al dipendente in presenza di un testimone, preferibilmente il responsabile di commessa, di leggere integralmente la contestazione al dipendente, e di chiederne firma per ricevuta, correlando il documento di data di consegna, che deve essere comunque tempestiva rispetto ai fatti accaduti e rispetto alla data di emissione della contestazione da parte dell'Ufficio del Personale.

In caso il dipendente si rifiuti di firmare la contestazione per ricevuta, la lettura integrale della contestazione davanti al testimone funge da avvenuta consegna; lo Specialist ed il testimone firmeranno la lettera di contestazione con la dicitura "Contestazione integralmente letta da... In presenza di... in data... alle ore...; Il dipendente.... rifiuta di firmare per ricevuta"

Il documento dovrà poi essere tempestivamente rispedito all'Ufficio del Personale correlato da firma del dipendente per ricevuta, o firma dello Specialist e del testimone per lettura.

In caso di Assenza della Risorsa e non è possibile procedere con la consegna a mano, seguire la procedura alternativa di invio tramite raccomandata A/R

In caso di accadimento grave, che preclude la fiducia dell'Azienda nei confronti del dipendente, in occasione della consegna della contestazione disciplinare verrà attuata una sospensione cautelativa in attesa di valutazione del caso.

Questa verrà comunque specificata all'interno della lettera di contestazione.

Qualora questa venga posta in essere, lo Specialist dovrà accertarsi che il dipendente venga esonerato dalle attività fino al termine della valutazione del provvedimento.

In ogni caso, il dipendente ha tempo cinque giorni lavorativi per presentare le sue controdeduzioni.

Una volta effettuata la valutazione del provvedimento, in valutazione congiunta dell'Ufficio del Personale con lo Specialist, questa verrà comunicata al dipendente, sempre secondo le modalità pattuite, brevi mani.

In ogni caso, lo Specialist deve accertarsi, in concerto con l'Ufficio del Personale, della consegna della Contestazione, e successivamente della consegna del Provvedimento, a chiusura di ogni cerchio procedurale.

In caso di Assenza della Risorsa e non è possibile procedere con la consegna a mano, seguire la procedura alternativa di invio tramite raccomandata A/R.

29 | Pagamento dei Dipendenti Attivi e dei Cessati

I pagamenti delle competenze economiche per i dipendenti sono dettati dalla Proprietà e i dipendenti attivi devono essere edotti della data di pagamento dello stipendio definita.

La proprietà valuta e comunica allo stesso modo le tempistiche e modalità di pagamento dei cessati.

In caso di contatto e lamentela del cessato, questo va arginato in funzione delle valutazioni di pagamento della proprietà.

Se necessario si fornirà al cessato numero di telefono di sede adibito al contatto.

Qualora il Cessato abbia delle necessità particolari, che vadano ad incidere sulla reputazione dell'Azienda agli occhi del Cliente e/o delle sigle sindacali e/o enti di controllo preposti, e tutto ciò che possa incidere sulla reputazione dell'Azienda, bisogna effettuare via mail una richiesta di pagamento alla Proprietà, mettendo in copia conoscenza il proprio coordinatore.

Se la Proprietà valuterà positivamente il proseguo dell'iter di pagamento, sarà cura dello Specialist procurarsi dall'Ufficio Contabilità il documento comprovante l'effettuazione del bonifico da girare al cessato in questione a chiusura delle recriminazioni sopraggiunte.



