

REGOLAMENTAZIONE INERENTE L' UTILIZZO DEL NUMERO
VERDE AZIENDALE
*GESTIONE CASI SPECIFICI DI IMPUTAZIONE DELLA TIMBRATURA
MEDIANTE NUMERO VERDE AZIENDALE*



Obiettivi

Il presente regolamento disciplina le modalità di utilizzo del numero verde aziendale.

Si ribadiscono preliminarmente i seguenti principi fondamentali al cui tassativo rispetto sono chiamati tutti i dipendenti di Napoli Servizi:

- ciascun dipendente è **obbligato** a registrare la propria presenza al lavoro timbrando con il badge presso il marcatempo della sede cui è assegnato, ad **inizio** ed a **fine turno**;
- La modifica dell'assegnazione del marcatempo è di esclusiva competenza del Responsabile dell'Area Risorse Umane previo rilascio di un ordine di servizio; l'utilizzo del numero verde aziendale per registrare la presenza costituisce una modalità eccezionale che Napoli Servizi ha introdotto, nell'ambito del proprio sistema di rilevazione della presenza, al fine di gestire alcuni particolari casi o anomalie così come in seguito dettagliate;

1) Casi in cui è ammesso l'utilizzo numero verde

Non saranno consentite causali diverse oltre quelle descritte nel seguito per giustificare la mancata timbratura.

2.1 Anomalie dispositivi di rilevazione e/o problemi di accesso alla sede di lavoro.

Rientrano in questa casistica le anomalie **non direttamente riconducibili** al comportamento del personale quali:

- a) malfunzionamento del rilevatore;
- b) impossibilità di accesso al sito in cui è allocato il marcatempo;

In tali casi, al dipendente è concesso l'uso del numero verde per certificare la presenza, in ingresso ed in uscita, specificando con frasi chiare e sintetiche una delle due motivazioni, sopra menzionate, che hanno reso impossibile la rilevazione elettronica (es: “*non funziona marcatempo codice Id*” oppure “*non ho potuto accedere al marcatempo sito presso la struttura in via (...)*”);

2.2 Impossibilità, nel corso di un servizio esterno, di rientrare nella sede di lavoro.

In questa casistica potranno ritrovarsi solo i dipendenti che per certificate mansioni ed attribuzioni svolgono servizi in sedi diverse o in esterno.

Nel merito si distinguono le seguenti fattispecie:

- a) Sopralluoghi in esterno o convocazioni a riunioni da parte dell'Azienda, del Comune o di eventuali soggetti terzi, che determinino il protrarsi della prestazione lavorativa del dipendente oltre l'orario di fine turno;
- b) Sinistri, avarie improvvise dei mezzi di servizio o altre casistiche operative (operai) che determinino l'impossibilità di rientro in sede nell'orario di fine turno;
- c) Impossibilità di rilevare l'uscita presso il marcatempo in assegnazione in orario notturno, serale oppure in giornata festiva;

In tali casi, al dipendente è concesso l'uso del numero verde per certificare l'uscita dal servizio, specificando con frasi chiare e sintetiche una delle tre motivazioni che hanno reso impossibile la rilevazione elettronica (es: “ *riunione etc.. finita ore*” oppure “ *impossibilità rientro in sede per incidente....guasto...del mezzo di servizio ore....*” oppure “*smonto dal turno di lavoro notturno o festivo*”).

2.3 Deterioramento, smagnetizzazione, smarrimento o dimenticanza del badge

In questa casistica rientrano le seguenti fattispecie:

- Rottura, deterioramento o smagnetizzazione del badge;
- smarrimento del badge;
- dimenticanza del badge;

In tali casi, al dipendente è concesso l'uso del numero verde, per certificare la presenza in ingresso ed in uscita, atteso che lo stesso dipendente dovrà recarsi entro le 24 ore successive presso l'ufficio paghe per la sostituzione del badge. Tali anomalie saranno giustificate per non più di due giorni consecutivi al mese e per non più di tre eventi nell'anno. Oltre tali limiti la mancata timbratura sarà considerata assenza non giustificata e non retribuita.

3) **Casi in cui non è ammesso l'utilizzo del numero verde**

Non sarà consentito il ricorso al numero verde per giustificare l'entrata in servizio agli operatori in servizio esterno, a meno che l'orario di avvio dell'attività in esterno non coincida con l'inizio del turno di lavoro.

4) **Modalità di gestione dei singoli casi da parte degli addetti al numero verde**

4.1 Anomalie dispositivi di rilevazione e/o problemi di accesso alla sede di lavoro (rif punto 2.1)

In tali casi, gli addetti al numero verde, procederanno come segue:

a) malfunzionamento del rilevatore:

- ogni giorno, l'addetto al numero verde comunicherà alla *UOC Paghe* le segnalazioni di malfunzionamento dei marcatempì pervenute il giorno lavorativo precedente affinché si possa procedere ai controlli tecnici necessari;
- qualora si accerti un malfunzionamento, l'*UOC Paghe* procederà a richiedere l'intervento di un manutentore alla *UOC manutenzione*, che dovrà attivarsi nella giornata lavorativa immediatamente successiva alla segnalazione;
- in caso di conferma del malfunzionamento l'addetto al numero verde disporrà l'imputazione della timbratura nel software di rilevazione delle presenze in uso;
- nel caso di smentita, non sarà imputata la timbratura e l'anomalia sarà segnalata immediatamente alla *UOC gestione contrattuale dei dipendenti* affinché provveda ad una immediata verifica disciplinare all'esito della quale potrebbe essere imputata un'assenza non giustificata e non retribuita;
- Qualora dalla verifica tecnica dovesse emergere la necessità di sostituire o trasferire il marcatempo presso altra sede, saranno disposte immediate rettifiche agli ordini di servizio del personale coinvolgendo gli uffici preposti (*UOC Gestione contrattuale dei dipendenti, UOS elaborazione turni e raccordo con unità operative*);

b) impossibilità di accesso al sito in cui è allocato il marcatempo:

ricorrendo tale caso, l'UOS *elaborazione turni e raccordo con linee produttive* provvederà ad accertare la problematica e se del caso ad identificare nuovo sito in cui allocare il marcatempo di concerto con i responsabili della linea di produzione alla quale afferiscono i lavoratori interessati, previa validazione del responsabile risorse umane;

4.2 Impossibilità, nel corso di un servizio esterno, di rientrare nella sede di lavoro ed altre casistiche assimilate (rif. punto 2.2)

a) sopralluoghi in esterno o convocazioni a riunioni da parte dell'Azienda, del Comune o di eventuali soggetti terzi, che determinino il protrarsi della prestazione lavorativa del dipendente oltre l'orario di fine turno.

- In tali casi, l'addetto al numero verde chiederà conferma al diretto responsabile, il primo giorno lavorativo immediatamente successivo alla segnalazione pervenuta al numero verde;
- qualora il responsabile entro e non oltre le 24 ore successive abbia attestato a mezzo email, all'indirizzo numeroverde@napoliservizi.com, l'effettivo impiego del lavoratore in servizio esterno, si procederà all'imputazione della timbratura;
- in caso di smentita, non sarà imputata la timbratura e l'anomalia sarà segnalata immediatamente alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti affinché provveda ad una immediata verifica disciplinare all'esito della quale potrebbe essere imputata un'assenza non giustificata e non retribuita;

b) sinistri, avarie improvvise dei mezzi di servizio o altre casistiche operative che determinino l'impossibilità di rientro in sede nell'orario di fine turno

Tale casistica va gestita con le seguenti modalità:

- nelle 24 ore successive alla chiamata, l'addetto al numero verde verificherà con il Responsabile dell'ufficio Autoparco la veridicità della circostanza. Nel caso di conferma del giustificativo, disporrà l'imputazione della timbratura, nel caso di smentita, non sarà imputata la timbratura e l'anomalia sarà immediatamente comunicata alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti per l'eventuale disamina di un provvedimento disciplinare;
- in caso di smentita, non sarà imputata la timbratura e l'anomalia sarà segnalata immediatamente alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti affinché provveda ad una immediata verifica disciplinare all'esito della quale potrebbe essere imputata un'assenza non giustificata e non retribuita;

c) Impossibilità di rilevare l'uscita presso il marcatempo in assegnazione in orario notturno, serale oppure in giornata festiva;

Tale casistica sarà gestita con le modalità richiamate al punto b).

4.3 Deterioramento, smagnetizzazione, smarrimento o dimenticanza del badge (rif. punto 2.3)

a) Deterioramento, smagnetizzazione o smarrimento del badge:

- ricorrendo tale caso, l'addetto al numero verde disporrà l'imputazione della timbratura solo per due giornate lavorative consecutive;
- entro tali tempi, sarà cura del dipendente richiedere la sostituzione del badge all'UOC paghe. Eventuali ulteriori chiamate al numero verde con medesima giustificazione da parte del

dipendente (in numero superiore a 1) che dovessero essere rilevate nei giorni a seguire, costituiranno prova che lo stesso dipendente non ha dato corso alla sostituzione del badge e, pertanto, saranno segnalate alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti al fine di valutare eventuali azioni di carattere disciplinare.

b) Dimenticanza del badge:

ricorrendo tale casistica, le eventuali chiamate al numero verde, con questo giustificativo, saranno gestite come segue:

- la prima chiamata mensile sarà imputata regolarmente;
- le successive saranno segnalate alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti al fine di valutare eventuali azioni di carattere disciplinare

5) Monitoraggio del ricorso al numero verde aziendale

L'addetto al numero verde, redigerà un foglio giornaliero riportando al suo interno le anomalie riscontrate

Il foglio giornaliero dovrà riportare:

- ✓ il nominativo del dipendente;
- ✓ la matricola;
- ✓ gli estremi delle chiamate (orario, motivazione sintetica);

Il suddetto foglio sarà inviato alla UOC Formazione e Selezione del Personale ed alla UOC gestione contrattuale dei dipendenti per gli adempimenti di rispettiva competenza

6) Ulteriori previsioni regolamentari e rispetto della privacy

Le registrazioni vocali effettuate al numero verde andranno utilizzate esclusivamente nell'ambito della presente procedura. Il contenuto di tali registrazioni è tutelato dalla normativa vigente sulla privacy e non potrà essere oggetto di alcuna diffusione al di fuori degli addetti al numero verde.

Le stesse registrazioni potranno in ogni caso essere esibite su richiesta della UOC gestione contrattuale dei dipendenti.

*Area Amministrazione Finanza Controllo e Risorse Umane
Arch. Claudia Tomasino*



