

# 187

## Regia di Direzione Generale

Servizio Clienti 187

DISTRIBUITO  
DA C ISAL  
COMUNICAZIONE

# Ipotesi Accordo risorse Sala Regia Direzione Generale

## Regia Direzione Generale

L'evoluzione del modello di Caring avviata nel 2009 - **accoglienza dei clienti su Competence Center specialistici** – ha modificato la logica di presidio e controllo della attività da logica distributiva prettamente territoriale a logica Multilivello per Code e Bacini.

Tale variazione comporta l'accentramento del governo delle attività in una struttura trasversale su tutte le code.

Segue pertanto anche un adeguamento dei turni all'interno della Sala Regia compatibile con i nuovi turni del Customer Care 187

**L'ipotesi di turnazione prevede i seguenti range orari:**

- 1) Minimo Ingresso 7:00**
- 2) Massima Uscita: 20:30**
- 3) Giorni di Attività: dal Lunedì alla Domenica**



**Ipotesi di "Accordo di Recupero Ritardi in ingresso" come per gli operatori**

L'adeguamento degli orari della Regia DG richiede un incremento dell'organico attualmente in essere (*oggi la gestione del Sabato e della Domenica è delegato alle regie territoriali*); pertanto la nuova turnistica sarà applicabile al complemento delle forza lavoro (*in relazione al Progetto Regia*)

**DISTRIBUITO  
DA C ISAL  
COMUNICAZIONE**

## Regia Territoriale

I nuovi turni impatteranno anche sul rotativo delle Regie Territoriali al fine di garantire un presidio coerente

187

## Turni Regia Direzione Generale

DISTRIBUITO  
DA C  
ISAL  
COMUNICAZIONE

# Tipologia Turni Regia **Direzione Generale**

## Elenco dei Turni «da Lunedì al Venerdì»

**D**ISTRIBUITO  
DA **C**ISAL  
COMUNICAZIONE

PROPOSTA REGIA DIREZIONE GENERALE GIORNO LUNEDI - VENERDI			
(5 Turni di cui 2 Inter)			
<b>187</b>			
ELENCO TURNI DIREZIONE GENERALE			
N.	IN	OUT	TIPO
<b>M</b>	<b>7.00</b>	14.38	<b>I</b>
<b>1</b>	<b>8.00</b>	16.08	<b>S</b>
<b>BF</b>	<b>8.00</b>	16.38	<b>S</b>
<b>7</b>	<b>11.30</b>	19.38	<b>S</b>
<b>10</b>	<b>12.52</b>	20.30	<b>I</b>

Orario di lavoro 7, 38

Turno M = dalle 07:00 alle 14:38 Rigido «Continuato senza Pausa pranzo»

Turno Base\* (BF) = dalle 08:00 alle 16:38 Flessibile « Spezzato con Pausa pranzo di 30/60 minuti»

Turno 1 = dalle 08:00 alle 16:08/16:38 Rigido « Spezzato con Pausa pranzo di 30/60 minuti»

Turno 7 = dalle 11:30 alle 19:38 Rigido « Spezzato con Pausa pranzo di 30 minuti»

Turno 10 = dalle 12:52 alle 20:30 Rigido « Continuato senza Pausa pranzo»

*\*Sul turno Base viene applicata la flessibilità pari a 90 minuti → "turno base da impiegato" (con uscita minima alle 16:38)*

*Su tutti i turni viene applicata la franchigia dei 29 minuti al mese;*

*Inoltre sarà applicato l'istituto dei ritardi con compensazione (170 minuti nel mese) nei turni rigidi esclusi  
Il primo turno e l'ultimo*

# Tipologia Turni Regia **Direzione Generale**

## Ipotesi - Elenco dei Turni «Sabato e Domenica»

PROPOSTA REGIA DIREZIONE GENERALE GIORNO SABATO			
(2 Turni Interi)			
187			
ELENCO TURNI DIREZIONE GENERALE			
N.	IN	OUT	TIPO
M	7.00	14.38	I
10	12.52	20.30	I

PROPOSTA REGIA DIREZIONE GENERALE GIORNO DOMENICA			
(2 Turni di cui 2 Interi)			
187			
ELENCO TURNI DIREZIONE GENERALE			
N.	IN	OUT	TIPO
M	7.00	14.38	I
5	10.00	18.08	S
10	12.52	20.30	I

Turno M = dalle 07:00 alle 14:38 Rigido «Continuato senza Pausa pranzo»

Turno 5 = dalle 10:00 alle 18:08 Rigido « Spezzato con Pausa pranzo di 30 minuti»

Turno 10 = dalle 12:52 alle 20:30 Rigido « Continuato senza Pausa pranzo»

Orario di lavoro 7, 38

*Al fine di ottimizzare il presidio della struttura di Regia di Direzione Generale alla Domenica, è necessario garantire una presenza subordinata agli orari dei Moduli dei territori previsti in servizio*

*Per garantire quanto sopra abbiamo previsto di poter utilizzare i turni della matrice in vigore la Domenica che saranno applicati in relazione alle necessità delle singole Domenica*

187

## Sviluppo Matrice

DISTRIBUITO  
DA C ISAL  
COMUNICAZIONE

# Tipologia Turni Regia **Direzione Generale**

## Dettaglio Turnistica Matrice

La Matrice è costruita su 12 posizioni FT e 1 posizione PT (totale FTE 12,50\*)

Posizioni (Consistenza dei Registri FT)		12	12	12	12	12	12	12
Calendario Settimanale								
Turni	Orario Turni	L	M	M	G	V	S	D
M	07.00 - 14:38 <i>Rigido Intero</i>	1	1	1	1	1	2	1
1	08.00 - 16:08 <i>Rigido Spezzato</i>	2	2	2	2	2	0	0
BF	08.00 - 16:38 <i>Flessibile Spezzato</i>	5	4	4	4	4	0	0
5	10.00 - 18.08 <i>Rigido Spezzato</i>	0	0	0	0	0	0	1
7	11:30 - 19:38 <i>Rigido Spezzato</i>	1	1	1	1	1	0	0
10	12:52 - 20:30 <i>Rigido Intero</i>	2	3	3	3	3	1	0
LL		1	1	1	1	1	7	0
RI		0	0	0	0	0	2	10

Elena Casati solo turno serale (turno 10)	10_PT50	LN	LN	LN	LN	10_FT	10_FT
---	---------	----	----	----	----	-------	-------

<b>Totali Posizioni (12 full time e 1 part time)</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

# Tipologia Turni Regia **Direzione Generale**

## Dettaglio Turnistica Matrice

La Matrice è costruita su 12 posizioni FT e 1 posizione PT (totale FTE 12,50\*)

**Matrice**

Pos	L	M	M	G	V	S	D
1	10	LL	10	1	1	RI	M
2	BF	1	LL	10	BF	M	RI
3	BF	7	M	LL	1	10	RI
4	M	BF	10	BF	BF	LL	RI
5	10	BF	BF	BF	10	LL	RI
6	7	10	BF	7	M	LL	RI
7	BF	BF	7	10	LL	RI	5
8	LL	10	BF	1	BF	M	RI
9	1	M	1	M	10	LL	RI
10	BF	1	1	10	BF	LL	RI
11	BF	10	BF	BF	10	LL	RI
12	1	BF	10	BF	7	LL	RI

**DISTRIBUITO  
DA C  
ISAL  
COMUNICAZIONE**

Da evidenziare che nei festivi l'incidenza lavorativa avviene in modo che su 12 settimane si lavora 5 week.

Di seguito la frequenza:

- 3 week lavorativi, con 3 week di riposo;
- 2 week lavorativi, 4 week di riposo;