



c.a. S.T.C. Biglietterie  
c.a. O.T.C. Assistenza  
c.a. S.T.C. Customer Room  
Vendita e Assistenza Toscana

Firenze, 19.01.2023

## **DISPOSIZIONE OPERATIVA GESTIONALE N. 01.2023** **(D.O.G. V.A.T. 01.23 REV.01)**

**DISPOSIZIONI OPERATIVE E GESTIONALI INTERESSANTI PERSONALE DI BIGLIETTERIA,  
CUSTOMER CARE E CUSTOMER ROOM V.A. TOSCANA**  
**Valida dal 20/01/2023 al 30/04/2023**

**COMUNICAZIONE DI ASSENZA DAL LAVORO PER MALATTIA O GRAVE IMPEDIMENTO CON  
IMPOSSIBILITA' DI PRESA DI SERVIZIO:**

Al verificarsi dello stato di malattia o per qualsiasi assenza improvvisa non preventivabile, il personale deve darne tempestiva ed immediata comunicazione nei modi e nei tempi sottoindicati:

1. Contatto telefonico immediato al numero 313.8250481 lasciando, nel caso di mancata risposta, un messaggio in segreteria telefonica;
2. Invio, entro 48 ore, di una mail a [v.a.presenze.drt@trenitalia.it](mailto:v.a.presenze.drt@trenitalia.it) con indicazione dei giorni di assenza ed in caso di malattia indicazione del numero di certificato ed eventuale indirizzo di reperibilità se diverso dalla residenza comunicata all'Azienda.

### **CAMBIO/MODIFICA TURNO RECIPROCO**

Sono possibili cambi turno reciproci tra operatori in organico nello stesso impianto, e si approvano automaticamente solo nei seguenti casi:

- Se la richiesta perviene, nei giorni feriali ed entro 48 ore, dall'inizio del primo turno
- Se la richiesta perviene entro le ore 13 del venerdì o del prefestivo, sempre rispettando almeno le 48 ore di preavviso

La richiesta deve avvenire con invio di una mail a [v.a.presenze.drt@trenitalia.it](mailto:v.a.presenze.drt@trenitalia.it), con indicazione della data e del turno, mettendo p.c. l'altro operatore interessato, che dovrà confermare la richiesta di cambio turno rispondendo alla mail (rispondi a tutti), nei tempi di preavviso.

Ogni eventuale eccezione o massima emergenza deve essere preventivamente condivisa con i gestori turno o direttamente con la Responsabile.

Eventuali variazioni del turno per motivi tecnico/organizzativi saranno comunicati dal gestore turni tramite mail, anticipata da comunicazione telefonica direttamente all'operatore interessato, non appena l'esigenza si presenti, e comunque entro 7 giorni dal primo turno modificato, nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Il turno si aggiorna su One Drive.

Si evidenzia l'importanza di verificare con cadenza regolare il turno on line, in particolare nelle 48 ore precedenti alla ripresa in servizio dopo eventuali assenze.

### RICHIESTA FERIE E PERMESSI – TEMPI DI RISPOSTA DEL GESTORE

Richieste di ferie, permessi e recuperi, in aggiunta ai periodi di turnificato, vengono effettuati con contemporaneo:

- Invio di richiesta tramite mail a [v.a.presenze.drt@trenitalia.it](mailto:v.a.presenze.drt@trenitalia.it) da parte dell'operatore interessato
- Inserimento su WE (area personale) di quanto richiesto con mail

Il gestore turni provvederà a fornire risposta di accoglimento o rifiuto, in riscontro alla mail pervenuta, con le seguenti tempistiche:

- Richieste relative a periodi riguardanti il mese in corso: entro 5 giorni lavorativi e comunque entro 48 ore dalla data richiesta qualora la stessa sia pervenuta in un arco temporale inferiore a 5 giorni dalla fruizione;
- Richieste relative al secondo e terzo mese successivo a quello in corso; entro 10 giorni lavorativi
- Richieste relative al quarto, quinto e sesto mese successivo a quello in corso: entro 15 giorni lavorativi
- Richieste relative a periodi oltre il sesto mese successivo: entro 20 giorni lavorativi

Le approvazioni/rifiuti su We a cura del Responsabile V.A. saranno successive ai tempi di approvazione preventiva del Gestore Turni, avvenuta tramite risposta alla mail di richiesta e comunque saranno assicurate entro il termine del mese di richiesta.

Eventuali richieste di cancellazioni/modifica, sempre da comunicare con mail, saranno accordate o rifiutate con motivazione, entro 48 ore dalla richiesta. Ogni eventuale nuova richiesta seguirà l'iter di approvazione sopra indicato.

L'accoglimento di richieste seguirà il criterio della precedenza rispetto alla data/ora di ricezione mail.

Lorella Vanni

