



12/07/2013 0066373 UNINA FEDII

URSTA

posizione

Al Presidente del Centro di Ateneo per i
Servizi Informativi

Sede

OGGETTO: Elemento retributivo annuo di produttività collettiva diretto ad incentivare la produttività e il miglioramento dei servizi – performance organizzativa del personale tecnico-amministrativo inquadrato nelle categorie B, C e D ed in servizio presso il CSI, adibito al Contact Center. - Richiesta dati periodo 1.1.2013-30.6.2013

Si rende noto che - a valle della costituzione del Fondo per le progressioni economiche e la produttività collettiva e individuale anno 2013, su cui il Collegio dei Revisori dei Conti, con verbale n. 4 del 6.6 2013, ha attestato il rispetto dei limiti legislativi e contrattuali vigenti in materia ed a seguito delle riunioni di contrattazione integrativa svoltesi il 18.6.2013, il 3.7.2013 e l'8 luglio 2013 – si è giunti a un'ipotesi di contratto collettivo integrativo, per l'anno 2013, tra la delegazione di parte pubblica e tutte le OO.SS. nonché la RSU, la cui sottoscrizione è avvenuta disgiuntamente tra l'8 e l'11 luglio 2013.

Tanto premesso, nelle more del controllo della citata ipotesi da parte del Collegio dei Revisori dei Conti sulla compatibilità della stessa con i vincoli di bilancio e con quelli derivanti dall'applicazione delle norme di legge, ex art. 40 bis del D.Lgs. 165/2001 e s.m.i., e dell'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione alla sottoscrizione del contratto collettivo integrativo da parte del Presidente della delegazione di parte pubblica, la S.V., con riferimento all'elemento retributivo in oggetto, è invitata a trasmettere all'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio (URSTA), secondo le modalità di seguito indicate, **entro e non oltre il 19 luglio 2013**, i dati, relativi al periodo 1.1.2013-30.6.2013, del monitoraggio del seguente obiettivo di continuità per le unità di personale del C.S.I. adibito al Contact Center: processo di gestione reclami pervenuti tramite Contact Center, che dovranno essere evasi in un tempo pari o inferiore alle 48 ore.

Tanto premesso, in considerazione del suindicato processo, la S.V. è invitata a trasmettere via e-mail la presente nota ed il file allegato (allegato 1) al Direttore Tecnico del C.S.I. competente, ai fini della valutazione del raggiungimento degli obiettivi di continuità da parte del personale tecnico-amministrativo adibito al Contact Center.

Tale file contiene:

- un riepilogo complessivo per i dati relativi al periodo di riferimento dell'attività oggetto di valutazione;
- una scheda per la valutazione dei risultati dell'obiettivo di continuità, di esclusiva competenza del Presidente del CSI.

In particolare il Direttore Tecnico competente avrà cura:

- di monitorare i tempi di lavorazione del processo in parola relativamente ai reclami pervenuti nel periodo oggetto di monitoraggio, utilizzando il file previsto in formato Excel (allegato 1 alla presente nota), ovvero mediante altro strumento purché contenente tutti i dati richiesti dalla colonna A alla colonna D;
- di custodire gli elenchi mensili o l'eventuale altro strumento di lavoro, al fine di consentire eventuali controlli da parte del Presidente del CSI e, successivamente all'inoltro della documentazione, da parte dell'U.R.S.T.A.;
- di compilare la scheda di riepilogo;
- di trasmettere al Presidente del CSI via email, unicamente la scheda di riepilogo in formato excel.

Il Presidente del CSI avrà cura di verificare che nel riepilogo siano stati inseriti tutti i dati richiesti, e quindi, effettuati gli eventuali controlli, inoltrare il suddetto file, in formato pdf, al sopraccitato Ufficio, via e-mail al seguente indirizzo: ursta@unina.it, per i successivi provvedimenti di competenza.

Si ricorda che tale emolumento è destinato esclusivamente al personale inquadrato nelle categorie B, C e D, è compatibile con i compensi per lavoro straordinario, con l'indennità ex art. 41 CCNL 27.01.05, con

l'indennità di responsabilità ed è incompatibile con i compensi connessi ad attività che comportano oneri, rischi o disagi, compresa la prestazione lavorativa articolata in turni, nonché con i compensi che specifiche disposizioni di legge finalizzano all'incentivazione di prestazioni o risultati del personale.

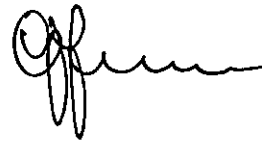
Per completezza di informazione si precisa inoltre:


- 1) che per il personale del CSI adibito al Contact Center l'elemento retributivo in parola è determinato nella misura annua lorda di 1.100,00 e per lo stesso è disponibile un fondo pari a € 2.200,00, destinato a un totale complessivo di 2 unità;
- 2) fermo restando l'ammontare destinato al servizio in parola, ove alla produttività e al miglioramento dei servizi fosse dedicato un numero di dipendenti superiore a quello sopra indicato e ciò dovesse comportare un'incapienza del fondo stesso, l'elemento retributivo sarà riproporzionato in ragione del numero effettivo di addetti.

L'Amministrazione si riserva, infine, di comunicare, con successiva nota, a valle degli adempimenti del Collegio dei Revisori dei Conti e del Consiglio di Amministrazione sopra illustrati, le modalità da seguire per la trasmissione della documentazione relativa al periodo dal 1 luglio 2013 al 30 ottobre 2013.

La presente è inviata anche all'email istituzionale delle SS.LL.

Il Dirigente
della Ripartizione Personale Contrattualizzato,
Trattamento Pensionistico e Affari Speciali
Dott.ssa Gabriella FORMICA



Unità organizzativa responsabile del Procedimento:
Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio
Responsabile del procedimento:
Sig.ra Antonia Nastri, Capo Ufficio 
Per chiarimenti: Sig.ra Antonia Nastri tel. 081 2537815

1001

Anno di rilevazione

Nome Struttura:	CSI
Processo:	Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center
Tempo medio di evasione dei problemi tecnici:	48h

	Gennaio - Giugno	Luglio - Ottobre	Totale
TOTALE DEI TICKET PERVENUTI			
TOTALE DEI TICKET EVASI ENTRO 48h			
% dei ticket gestiti entro 48h	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE COINVOLTE NEL PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI PERVENUTI TRAMITE CONTACT CENTER
ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € (1):
 (1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

Data: _____

Soggetto responsabile della valutazione: **Presidente del CSI**

Processo valutato: **Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center**

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
Ob.: Migliorare i tempi di risposta ai reclami pervenuti tramite Contact Center	N. ticket evasi <=48h 0 <hr/> N. ticket pervenuti totali al 30.10 0	60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Legenda:

Punteggio per la Valutazione (*):	1 = MOLTO inferiore alle attese	2 = ABBASTANZA inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA cono SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	<30%	da >=30% a <45%	da >=45% a <60%	da >=60% a 100%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	50%	80%	90%	100%

Erogazione 50% agosto - conguaglio a dicembre