

**Mansionario aziendale**

| Aggiornamento N° | Approvato il: | Da (Organo Dirigente): | Variazioni apportate rispetto alla precedente versione:     |
|------------------|---------------|------------------------|---|
| 00               | 17/05/20107   | Direttore Generale     | Prima emissione, approvata con determina del 17/05/2017     |
| 01               | 21/10/2021    |                        | Aggiornamento, approvato con determina del 21/10/2021       |
| 02               | 13/06/2023    | C.d.A                  | Aggiornamento approvato con determina del 13/06/2023        |
| 03               | 21/07/2023    |                        | Aggiornamento approvato con delibera del CdA del 21/07/2023 |

|   |                       |                        |
|---|-----------------------|------------------------|
|  | Mansionario aziendale | Rev.<br>Luglio<br>2023 |
|---|-----------------------|------------------------|

|  |    |
|--|----|
| 1) Direttore Generale .....  | 3  |
| 2) Responsabile Ufficio Tecnico e Compliance Normativa (RSPP e SGI) .....                            | 4  |
| 3) Dirigente Acquisti - Legale e Societario - Organizzazione e Comunicazione interna - .....         | 6  |
| 4) Responsabile Segreteria e Protocollo .....  | 7  |
| 5) Responsabile Acquisti e Contratti .....   | 8  |
| 6) Responsabile Legale - Societario – Compliance GDPR – L. 190 – D.lgs 231 .....                     | 9  |
| 7) Responsabile Risorse Umane .....  | 10 |
| 8) Responsabile Amministrazione e Finanza.....   | 11 |
| 8.a) Responsabile Controllo di Gestione .....  | 12 |
| 8.b) Responsabile Biglietterie interne e Rete rivendite esterne.....                                 | 12 |
| 9) Responsabile ICT .....  | 13 |
| 10) Responsabile Manutenzione.....   | 14 |
| 10.a) Responsabile Magazzino .....   | 16 |
| 10.b) Responsabile Programmazione e ottimizzazione parco autobus.....                                | 17 |
| 10.c) Responsabile Reparto Officina (Capo officina) .....  | 17 |
| 10.d) Responsabile Tecnologie di bordo (RTAB).....   | 18 |
| 10.e) Responsabile Ufficio Sinistri.....   | 18 |
| 11) Gestore dei Trasporti .....  | 18 |
| 11.a) Sostituto Gestore dei Trasporti e Responsabile Gestione Operativa e Sala Controllo / URP ..... | 20 |
| 11.a.1) Responsabile Coordinatori Deposito .....   | 20 |
| 11.a.1.1) Coordinatore Deposito (Capodeposito) .....   | 20 |
| 11.a.2) Responsabile gruppo Controllo Titoli di viaggio .....  | 21 |
| 11.a.3) Sala controllo urbana ed extraurbana .....   | 21 |
| 11.a.4) Responsabile Programmazione.....   | 22 |
| 11.b) Responsabile Assistenza alla Clientela.....  | 22 |
| 12) Responsabile Commerciale .....   | 23 |

## 1) Direttore Generale

- Rappresenta la Società nei limiti dei poteri conferitigli nell'atto di nomina;
- Gestisce i rapporti con le Istituzioni, con gli Enti territoriali e con l'Ente di Governo e gli organi preposti da questi al TPL al fine di dare esecuzione al mandato ricevuto;
- Propone agli organi competenti le strategie generali della Società, sovrintende e cura la realizzazione dei relativi piani di azione;
- Fornisce periodica informazione al Presidente e agli Organi Sociali competenti sull'andamento economico e finanziario dell'Azienda e su tutte le attività svolte secondo le funzioni assegnate;
- Ha la responsabilità gestionale dell'Azienda;
- Gestisce le risorse umane e tiene le relazioni sindacali;
- Assegna deleghe specifiche e formali ai Responsabili di funzione della Società nell'espletamento delle funzioni attribuite;
- Approva le proposte operative gestionali dei vari Responsabili di funzione, per mezzo di determine;
- Sovrintende e vigila sulle attività assegnate e sugli obiettivi raggiunti dai Responsabili di funzione della Società;
- Autorizza l'acquisto e la vendita di beni e servizi, stabilendone le condizioni di acquisto e di pagamento, provvedendo ad ogni atto e/o incombenza conseguente e/o necessaria presso le Autorità competenti, nei limiti delle deleghe ricevute;
- Stipula contratti di lavoro, forniture, servizi, prestazioni d'opera, incarichi professionali, assicurazioni, noleggio, trasporto, comodato, somministrazione, locazione, agenzia, ed ogni altro contratto, nei limiti delle deleghe ricevute;
- Sottoscrive atti transattivi nei limiti delle deleghe ricevute;
- Dispone, senza necessità di preventiva autorizzazione e senza limite di spesa, gli interventi urgenti e indifferibili che si rendessero necessari nell'interesse dell'Azienda nel rispetto delle normative per la gestione delle attività affidate, dandone tempestiva comunicazione al CdA;
- Assume le determine necessarie all'indizione di procedure aperte, ristrette, negoziate e procedure ad evidenza pubblica in genere e nomina le relative Commissioni giudicatrici ;
- Firma la corrispondenza commerciale, quietanza fatture, note di debito e di credito in ossequio alle procedure aziendali;
- Assegna, ove ritenuto opportuno, specifiche deleghe ai dirigenti e responsabili di funzione ;

- Firma gli ordini di pagamento inerenti tutti i contratti e le obbligazioni assunte dalla Società, operando sui conti correnti intestati alla Società nei limiti dei saldi disponibili e dei poteri di spesa conferiti;
- Esercita le funzioni relative alla qualifica di Datore di Lavoro ai sensi del D. Lgs n. 81/2008 e di delegato e responsabile ambientale;
- Stabilisce ed approva la Politica del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza);
- Assicura che, ai pertinenti livelli e funzioni nell'ambito dell'organizzazione, siano stabiliti Obiettivi del Sistema di Gestione Integrato coerenti con la Politica dello stesso;
- Assicura che la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato sia condotta in modo da soddisfarne i requisiti, conseguirne gli Obiettivi e gli standard previsti;
- Assicura che siano stabiliti e soddisfatti gli standard da garantire nella Carta dei Servizi allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente/Utente;
- Assicura che le responsabilità e le mansioni siano definite e comunicate all'interno dell'organizzazione;
- Assicura e promuove il mantenimento del Modello Organizzativo previsto dal D.lgs 231/2001;
- Assume il ruolo di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi della Legge 190/2012;
- Sovrintende il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in tema di privacy;
- Coordina le campagne, gli eventi istituzionali ed i piani di comunicazione

## 2) Responsabile Ufficio Tecnico e Compliance Normativa (RSPP e SGI)

- 
- Supporta il Direttore:
  - Nella comunicazione, promozione e diffusione dei principi e delle finalità della Politica del Sistema di Gestione Integrato;
  - Nel periodico Riesame del Sistema di Gestione Integrato;
  - Nel riesame e nella verifica della continua idoneità della Politica del Sistema di Gestione Integrato.
- Gestisce le pratiche amministrative relative agli impianti aziendali;

- Gestisce la manutenzione degli immobili, delle strutture ed attrezzature aziendali, curando il mantenimento di tutte le autorizzazioni previste per legge;
- E' nominato Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Integrato con responsabilità e autorità per:
  - Assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione Integrato siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
  - Riferire al Direttore sulle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato e su ogni esigenza di miglioramento;
  - Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente/Utente nell'ambito di tutta l'organizzazione;
  - Curare i collegamenti con parti esterne sugli argomenti relativi al Sistema di Gestione Integrato.
- Cura la gestione delle gare informali per la ricerca sul mercato dei fornitori che offrono le condizioni migliori in riferimento al rapporto prezzo/qualità, ai tempi di consegna e alle condizioni di pagamento per gli acquisti di modesta entità inerenti il settore tecnico-sicurezza-ambiente entro la soglia in cui è consentito l'affidamento diretto, nel rispetto della normativa e dei regolamenti aziendali vigenti;
- Programma le procedure di acquisto per lavori, servizi e forniture inerenti il settore tecnico-sicurezza-ambiente nel rispetto della normativa vigente;
- Propone l'introduzione di nuovi impianti ed attrezzature verificandone la conformità con la normativa vigente;
- Si interessa dell'acquisto dei beni ammortizzabili d'intesa con le posizioni superiori e redige il Capitolato Tecnico da porre a base delle procedure di acquisto;
- Assume la qualifica di Responsabile del procedimento per i procedimenti di competenza del settore di riferimento; prima di dare benestare al pagamento, controlla con i Responsabili interessati l'esecuzione e/o la regolare consegna di tutte le forniture di beni, servizi e lavori, ad esclusione dei contratti in cui è nominato un diverso Responsabile del Procedimento;
- Provvede a vigilare sul rispetto delle norme ambientali e di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Provvede alla stesura del rapporto periodico sull'operato dell'ufficio tecnico - sicurezza - ambiente e della rispondenza agli standard previsti sia in termini di qualità sia in termini di efficienza degli acquisti effettuati;
- Provvede alla stesura del rapporto periodico sull'operato dell'ufficio tecnico-sicurezza-ambiente e della rispondenza agli standard previsti sia in termini di qualità sia in termini di efficienza degli acquisti effettuati;

- Gestisce gli adempimenti relativi alle fermate, paline, pensiline e bagni chimici;
- Fornisce le specifiche per l'acquisto dei DPI, avvalendosi del Magazzino per l'acquisto e la distribuzione al personale;
- È Responsabile delle utenze (illuminazione, riscaldamento, acqua) e del relativo controllo sui consumi, provvede a far eseguire gli interventi in caso di guasti;
- Collabora e fornisce assistenza all'RSPP;
- D'intesa con il Responsabile Manutenzione, i Coordinatori dei depositi ed i preposti controlla che nei luoghi di lavoro vengano rispettate le norme di sicurezza e provvede a convocare le riunioni periodiche previste dalla D.Lgs 81/2008;
- Provvede agli adempimenti di legge per quanto riguarda la sicurezza in Azienda, d'intesa con il Datore di Lavoro e con il Medico Competente;
- Gestisce i presidi antincendio fissi e mobili previsti in Azienda (ad eccezione degli impianti antincendio per vani motore degli autobus che sono gestiti dal settore Manutenzione);
- Collabora con Amministrazione e Manutenzione per la dichiarazione annuale MUD e FIR.
- Garantisce la conoscenza e la disponibilità della legislazione e normativa vigente applicabile in materia di sicurezza e ambiente;
- È nominato Energy Manager;

### 3) Dirigente Acquisti - Legale e Societario - Organizzazione e Comunicazione interna -

- Ha la supervisione e il coordinamento dei settori: Acquisti e Contratti - Affari societari, Compliance GDPR - L.190 - L.231 - Risorse Umane - Segreteria e Protocollo
- in collaborazione con la Direzione Generale si occupa del coordinamento e del controllo delle attività di acquisto aziendali nel rispetto della normativa di settore garantendo una costante rispondenza all'evoluzione normativa che regola gli approvvigionamenti e i contratti pubblici;
- in collaborazione con la Direzione Generale definisce le procedure e policies aziendali inerenti la pianificazione e programmazione degli acquisti, verificando che esse siano adeguate alle normative vigenti;
- cura il coordinamento e gestione dei progetti inerenti il proprio settore comprensivo della gestione delle risorse umane coinvolte;

- presidia l'evoluzione normativa d'ambito nonché le indicazioni ANAC, provvedendo ad adeguare la propria azione e ad informare i settori aziendali interessati delle novità normative;
- si occupa del coordinamento e della supervisione dello svolgimento di tutti gli adempimenti societari; ricopre il ruolo di segretario del consiglio di amministrazione dell'azienda;
- Coordina le attività legali esterne;
- Offre supporto su tutte le tematiche che abbiano implicazioni e risvolti legali;
- Gestisce i rapporti con i legali esterni;
- Supervisiona e fornisce supporto e assistenza alle procedure negoziali e nella redazione della contrattualistica in modo che siano conformi alla normativa vigente;
- Assicura il rispetto della normativa e della compliance aziendale con supervisione delle attività legate alla normativa su trattamento dati (GDPR), anticorruzione L.190/2012 e D.Lgs. 231/2001.
- Riportando direttamente al Direttore Generale, supervisiona le attività della funzione Risorse Umane (ferme restando le responsabilità dell'area organizzativa del Personale con le conseguenti attività operative), con focalizzazione sui temi di Sviluppo Organizzativo e Comunicazione Interna, con le seguenti aree di intervento e responsabilità.
  - Sviluppo e coerenza dell'organizzazione: in accordo con le linee guida aziendali, coordina gli aspetti di Ricerca e Selezione rispetto ai fabbisogni organizzativi, analizzando le posizioni vacanti, pianificando e controllando le attività di reclutamento delle risorse umane. Sovrintende al processo di Formazione e Sviluppo del personale coordinando con il Responsabile Risorse Umane le iniziative volte alla crescita dell'organizzazione, con l'obiettivo di aiutare i lavoratori a migliorare le proprie competenze per servire al meglio l'azienda;
  - Politiche Retributive: presidia e gestisce di concerto con il Direttore Generale e il Responsabile risorse Umane la struttura delle politiche retributive al fine di rinforzare e incentivare il miglioramento continuo delle performance dei dipendenti;
  - Comunicazione Interna: presidia e gestisce di concerto con il Direttore Generale e il Responsabile Risorse Umane il processo di Comunicazione Interna con l'obiettivo di agevolare il flusso comunicativo tra le varie funzioni aziendali e tra l'Azienda e i dipendenti.
- supervisiona il coordinamento delle attività organizzative inerenti i nuovi progetti di sviluppo che interessano competenze trasversali a più settori all'interno dell'azienda assicurando l'applicazione del ciclo di Deming.

#### 4) Responsabile Segreteria e Protocollo

- Gestisce la Segreteria di Direzione;

- Provvede all'accoglienza delle persone che si recano presso l'uffici direzionali (reception e portineria);
- Provvede a rispondere alle telefonate e ad inoltrarle ai responsabili di settore;
- Provvede allo smistamento della posta interna;
- Gestisce le caselle di posta mail istituzionale e la casella di posta certificata;
- Provvede allo smistamento della corrispondenza di posta elettronica posta in entrata e della prima valutazione di competenza;
- Provvede alla gestione della posta in uscita e provvede a far sottoscrivere la corrispondenza al Direttore Generale;
- Provvede alla registrazione in ordine cronologico di tutta la corrispondenza, sia quella in entrata che quella in uscita, e alla successiva distribuzione ai vari comparti utilizzando un software dedicato;
- Provvede all'archiviazione puntuale ed ordinata di tutta la documentazione;
- Gestisce l'accettazione e l'invio della corrispondenza postale (raccomandate, lettere);
- Si occupa della gestione del conto postale dedicato alla corrispondenza;
- Organizza di riunioni, videocall, appuntamenti, ed eventuali trasferte del personale o dei dirigenti (prenotazione di biglietti del treno/aereo, hotel, ecc.);
- Gestisce gli acquisti di modesta entità di materiali di cancelleria, stampati e attrezzature d'ufficio e, alla successiva distribuzione ai vari comparti;
- Si occupa della tenuta di tutti i libri sociali obbligatori;
- Mantiene le relazioni con i diversi interlocutori, interni ed esterni, della Direzione.

## 5) Responsabile Acquisti e Contratti

- Nel rispetto delle politiche gestionali fissate dal CdA e dal Direttore Generale e nei limiti del budget approvato:
  - Sollecita i Responsabili di funzione per la programmazione annuale degli acquisti di beni e servizi;
  - Programma le procedure di affidamento sulla base delle richieste, delle esigenze, delle specifiche tecniche e dei progetti predisposti dai vari settori / uffici aziendali, formulando proposte sulle procedure e sui criteri di affidamento da seguire nel rispetto della normativa vigente in materia;
  - Promuove proprie proposte predisponendone i piani di sviluppo.

- Fornisce assistenza giuridico-legale in relazione alla predisposizione delle delibere e determine in materia contrattualistica;
- Predisporre e gestisce le procedure di gara nel rispetto del regolamento aziendale e delle normative vigenti in materia, in collaborazione con gli uffici richiedenti;
- Tiene i rapporti con i legali per le vertenze in materia contrattuale;
- Provvede mediante la segreteria a trasmettere le conoscenze dei vari contratti agli uffici e/o settori interessati al controllo e/o all'applicazione;
- Si occupa della redazione e stipula dei contratti attivi e passivi in genere, nel rispetto della normativa vigente sulla base delle specifiche tecniche e dei Capitolati predisposti dall'ufficio / settore richiedente;
- Gestisce le gare d'appalto e di concessione sopra e sotto la soglia comunitaria;
- Fornisce assistenza al RUP e al direttore dell'esecuzione del contratto per l'interpretazione e la gestione amministrativa dello stesso;
- Gestisce, in collaborazione con il RUP e il direttore dell'esecuzione, le contestazioni sulla corretta esecuzione dei contratti;
- Redige, aggiorna e mette a disposizione la modulistica per gli acquisti di modesta entità entro la soglia in cui è consentito l'affidamento diretto;

## 6) Responsabile Legale - Societario – Compliance GDPR – L. 190 – D.lgs 231

- Gestisce le attività inerenti al Consiglio di Amministrazione e all'Assemblea dei Soci (es. convocazioni, trasmissione atti, etc.);
- Fornisce supporto giuridico – legale ai vari settori aziendali
- Tiene i rapporti con i legali per le vertenze che possono insorgere con l'Azienda relativamente ai vari aspetti normativi e giuridici, coordinando l'attività degli uffici aziendali interessati
- Provvede agli adempimenti di legge, d'intesa con il Direttore Generale e i Dirigenti, per il rispetto della normativa e della compliance aziendale alla normativa sul trattamento dei dati personali (GDPR), anticorruzione L.190 e D.Lgs. 231/2001

## 7) Responsabile Risorse Umane

- Provvede alla ricerca del personale per la copertura dei profili vacanti in azienda in base alle politiche definite dalla Direzione e alle necessità legate al turnover dei dipendenti, nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento aziendale in materia di ricerca e selezione del personale;
- Gestisce le politiche di recruiting e di talent management, job rotation e avanzamenti di carriera
- Provvede alla gestione delle retribuzioni del personale e di tutti gli adempimenti relativi alla gestione amministrativa del personale dipendente (quali: presenze, pratiche di assunzione, cessazione e contrattualistica) seguendone le evoluzioni fiscali, normative e contrattuali e rispettando gli obblighi normativi connessi alla gestione del rapporto di lavoro del personale dipendente;
- Gestisce i software gestionali per l'amministrazione del personale (paghe, CU, dichiarazione 770 e quant'altro attinente la gestione stessa del personale);
- Coordina il processo di elaborazione delle presenze/assenze del personale per la definizione delle paghe;
- Tiene i rapporti con l'ente di previdenza e con l'istituto assicurativo contro gli infortuni sul lavoro, ha delega per le relative trasmissioni telematiche online;
- Tiene i rapporti con il centro per l'impiego per le comunicazioni obbligatorie inerenti il collocamento, ha delega per le trasmissioni telematiche online;
- Tiene i rapporti con i fondi pensione per le operazioni attinenti la previdenza complementare, ha delega per le trasmissioni telematiche online;
- Cura gli aggiornamenti relativi alle questioni contributive fiscali e contrattuali;
- Definisce le politiche di addestramento del personale in linea con le strategie dell'Azienda e con le proposte dei vari Responsabili di settore o comparto;
- Gestisce la formazione del personale secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione Integrato;
- E' referente per la gestione sia normativa che contrattuale del personale;
- Coadiuva il Direttore nella gestione delle risorse umane;
- Coadiuva il Direttore generale nella gestione dei Rapporti Sindacali e garantisce il mantenimento delle relazioni industriali con la RSU e le segreterie provinciali;

- Tiene i rapporti con i legali per eventuali controversie che possano insorgere con il personale dipendente in relazione al rapporto di lavoro;
- Gestisce la programmazione della sorveglianza sanitaria compresa quella prevista ai sensi del D.L. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni;
- Di concerto con l'RSPP mantiene i rapporti con il Medico Competente e nel rispetto della normativa sulla privacy, comunica ai Responsabili di comparto le limitazioni di idoneità dei singoli dipendenti interessati, in considerazione della mansione svolta in Azienda;
- Gestisce le esigenze inerenti alle risorse umane e l'applicazione dei contratti nazionali e di secondo livello, proponendo se necessario al Direttore ipotesi di ottimizzazione ovvero di soluzioni gestionali, organizzative, di contenimento dei costi o incentivanti;
- Gestisce i provvedimenti disciplinari e le procedure connesse secondo le norme previste dall'all. A) al R.D. 148/1931;
- Gestisce la mobilità interna (inidonei, avvicendati e copertura posizioni organizzative) di concerto con l'RSPP.

## 8) Responsabile Amministrazione e Finanza

- Tiene i rapporti con gli Istituti di credito per le diverse operazioni finanziarie;
- Tiene i rapporti con la Regione per le varie problematiche statistiche ed economiche;
- Redige situazioni contabili periodiche e previsionali;
- Redige il bilancio di fine anno con tutti i vari allegati;
- Tiene i rapporti con il Collegio Sindacale e la Società di Revisione;
- Verifica che siano tenuti regolarmente i libri contabili obbligatori per legge;
- Controlla l'esattezza delle registrazioni contabili e il rispetto delle varie scadenze fiscali e previdenziali;
- Provvede agli aggiornamenti economici e fiscali;
- Controlla e provvede a far registrare le fatture di acquisto;
- Verifica e gestisce crediti e debiti;
- Gestisce finanza e tesoreria in termini di pianificazione finanziaria, analisi di cash flow, e convenzioni con istituti di credito;
- Gestisce gli adempimenti fiscali, tra cui le dichiarazioni periodiche, le liquidazioni IVA e gli adempimenti del sostituto d'imposta;

- Recepisce i dati inerenti alle percorrenze fornite dal Gestore dei Trasporti e determina, dal punto di vista contabile, il consuntivo delle percorrenze degli autobus per tutte le finalità amministrative e contabili;
- Provvede alla verifica e alla liquidazione delle imposte dirette e indirette;
- Redige il bilancio sociale se previsto;
- Sovraintende e coordina le attività degli uffici Controllo di gestione, Biglietterie interne e rete rivendite esterne

### 8.a) Responsabile Controllo di Gestione

- Elabora gli indici per il controllo di gestione;
- Elabora il budget aziendale e le previsioni sulla base delle analisi di scostamento, collaborando con le strutture organizzative responsabili e redigendo la relativa reportistica;
- Gestisce la contabilità analitica
- supporta i Responsabili aziendali nell'elaborazione di analisi specifiche su dati riguardanti l'andamento del comparto aziendale di competenza;
- effettua il presidio e la gestione delle attività di controllo attraverso una sistematica raccolta di dati;
- mediante analisi periodiche monitora il corretto raggiungimento degli obiettivi di produttività aziendale individuati dal CdA o dalla Direzione Generale in sede di pianificazione;
- elabora indicatori con cui rilevare i risultati raggiunti e li confronta con gli obiettivi perseguiti;
- effettua la periodica analisi di scostamento rispetto al budget, collaborando con le strutture organizzative responsabili;
- aggiorna e rielabora il PEF del Piano industriale della Società analizzando gli scostamenti e producendo scenari di sensitivity dei fattori.
- analizza il flusso dei processi e delle procedure aziendali e ne propone il miglioramento continuo al fine di rendere la gestione operativa più performante.

### 8.b) Responsabile Biglietterie interne e Rete rivendite esterne

- Gestisce e coordina il personale dell'ufficio;
- Redige la contabilità delle vendite giornaliere e di quelle mensili fornendo periodici report;
- Redige report e statistiche sull'andamento delle vendite e dell'utenza;
- Cura l'attuazione delle politiche tariffarie deliberate dagli Enti competenti;

- Gestisce il magazzino titoli e le modalità di distribuzione dei titoli;
- Gestisce la rete di vendita (biglietterie aziendali, rivenditori esterni, distributori automatici di titoli di viaggio);
- Gestisce l'attività amministrativa relativa alla rete di vendita (contratti, ricerca di possibili rivenditori, etc.);
- Effettua analisi periodiche sugli incassi da titoli di viaggio, da vendite dei servizi in pool e da vendita tramite i diversi canali.

## 9) Responsabile ICT

- È responsabile della progettazione, programmazione, sviluppo e gestione di tutti gli apparati hardware, software, di telefonia mobile e trasmissione dati dell'Azienda, ivi comprese le apparecchiature di bordo, nonché della programmazione e gestione del sito internet aziendale;
- Mantiene i rapporti con i fornitori di software e hardware per tutti i programmi aziendali e raccoglie e coordina le esigenze dei vari settori per le implementazioni dei programmi compresi gli applicativi;
- E' responsabile del sistema di back-up aziendale, con facoltà di delegare l'operatività ai collaboratori che ritiene più idonei;
- E' responsabile della telefonia mobile, Voip, della verifica dei consumi e provvede a far eseguire gli interventi in caso di guasti;
- Gestisce i sistemi informatici aziendali con particolare riferimento alle nuove tecnologie per i Sistemi informativi di bordo e per i sistemi di bigliettazione;
- Coordina e promuove l'attività di tutte le figure aziendali coinvolte nella gestione dei sistemi informatici;
- Ha la gestione dei contratti dei fornitori in materia informatica e dell'analisi delle esigenze informatiche aziendali;
- Verifica la corrispondenza delle forniture ai contratti stipulati in ambito informatico e ne rileva eventuali difformità;
- Verifica il buon funzionamento dei sistemi adottati;
- Sente periodicamente i Responsabili di funzione in merito alle loro esigenze informatiche, anche relative a corsi di formazione;
- Propone alla Direzione eventuali soluzioni, nuove esigenze informatiche, esigenze di realizzazione e necessità per la gestione e manutenzione del sistema informatico aziendale;

- Assiste il personale impegnato nell'implementazione dei sistemi informatici aziendali e verifica le problematiche rilevate dal personale preposto all'utilizzo degli stessi;
- Verifica i risultati raggiunti dalle applicazioni dei sistemi informatici da parte dei singoli reparti;
- Svolge attività di Help Desk;
- Pubblica sul sito aziendale le informazioni necessarie (deviazioni delle linee TPL, sezione Società trasparente; ecc.);
- Gestisce la manutenzione e i rapporti con i fornitori per i Sistemi Informativi di Bordo e per i sistemi di Bigliettazione;
- Cura la gestione delle gare informali per la ricerca sul mercato dei fornitori che offrono le condizioni migliori in riferimento al rapporto prezzo/qualità, ai tempi di consegna e alle condizioni di pagamento per gli acquisti di modesta entità inerenti il settore ICT entro la soglia in cui è consentito l'affidamento diretto, nel rispetto della normativa e dei regolamenti aziendali vigenti;
- Si interessa dell'acquisto di beni e servizi inerenti il settore ICT in collaborazione con il Direttore Generale e redige il Capitolato Tecnico da porre a base delle procedure di acquisto;
- Gestisce le attività di sicurezza informatica aziendale (profilazione degli accessi alla rete, adozione di idonee misure per la difesa da attacchi esterni, etc.);
- E' nominato Responsabile della Transizione digitale.

## 10) Responsabile Manutenzione

- Sovrintende l'organizzazione, la gestione e l'operatività delle strutture Manutenzione, Officina, Magazzino, Programmazione e ottimizzazione parco autobus e dell'Ufficio Sinistri e ne coordina l'attività;
- Organizza periodici incontri con i reparti interessati per la verifica dei contratti di fornitura in essere e la soddisfazione degli stessi;
- Di concerto con il Capo Officina determina l'attività di manutenzione fissandone i tempi, le modalità, i programmi di manutenzione e gli obiettivi da raggiungere nell'anno, nel rispetto delle politiche gestionali fissate dal Direttore generale e delle esigenze del servizio e del Movimento;
- Verifica e relaziona al Direttore, sul raggiungimento degli obiettivi fissati nella programmazione e sul rispetto di quanto previsto dal Sistema di Gestione Integrato;
- Cura la gestione delle gare informali per la ricerca sul mercato dei fornitori che offrono le condizioni migliori in riferimento al rapporto prezzo/qualità, ai tempi di consegna e alle

condizioni di pagamento per gli acquisti di modesta entità inerenti il settore Manutenzione entro la soglia in cui è consentito l'affidamento diretto, nel rispetto della normativa e dei regolamenti aziendali vigenti ;

- Assume la qualifica di Responsabile del procedimento per i procedimenti di competenza del settore di riferimento; prima di dare benestare al pagamento controlla con i reparti interessati l'esecuzione e/o la regolare consegna di tutte le forniture / servizi inerenti il settore Manutenzione ad esclusione dei contratti in cui è nominato un diverso Responsabile del Procedimento;
- Propone l'introduzione di nuovi impianti ed attrezzature di officina;
- Formula e presenta alla Direzione tutte le proposte operative e le richieste di approvvigionamento e d'organico necessarie ai propri comparti;
- Cura il rispetto delle politiche gestionali eventualmente fissate dalla Direzione e dalle esigenze del servizio;
- Gestisce il parco autobus e autovetture aziendali e mantiene aggiornato il relativo database con gli abbinamenti ai finanziamenti e relative rottamazioni da inviare periodicamente in Regione; programma le relative sostituzioni anche in relazione ai finanziamenti disponibili; redige i progetti di investimento per l'acquisto di nuovi autobus e ne cura l'aggiornamento e la trasmissione agli Enti nel rispetto della normativa regolante il finanziamento;
- Si interessa dell'acquisto del materiale rotabile e dei ricambi automobilistici d'intesa con il Direttore generale e redige il Capitolato Tecnico da porre a base delle procedure di acquisto;
- Collabora con la funzione Acquisti e Contratti, se necessario, per la redazione e la gestione delle procedure di gara;
- Sovrintende le attività di magazzino per i contratti di acquisto di ricambi automobilistici;
- Provvede alla stesura del rapporto periodico sull'operato dell'officina e della rispondenza agli standard previsti in termini sia di qualità sia di efficienza delle lavorazioni effettuate;
- Sovrintende l'operato del Capo Officina nella gestione del personale di officina e la coordinazione dei lavori di manutenzione programmata;
- Verifica che vengano rispettati i programmi di manutenzione e di pulizia degli autobus;
- Verifica che vengano regolarmente raccolti i dati necessari al rispetto del Contratto di Servizio per quanto di competenza;
- Definisce il piano annuale e i parametri di gestione delle scorte, con la collaborazione del Capo Officina e del Responsabile del Magazzino;
- Supporta il processo di pianificazione e programmazione degli acquisti;

- Sovrintende ai rapporti con l'Ufficio della Motorizzazione Civile relativamente alle attività di pertinenza (immatricolazione e revisioni annuali mezzi);
- Sovrintende gli adempimenti amministrativi relativi a gasolio, GPL, metano, olii minerali, rifiuti;
- Sovrintende gli adempimenti e assicura la conformità degli impianti di distribuzione carburante presenti nei siti aziendali;
- Sovrintende la tenuta del Registro carico/scarico e dei formulari di identificazione dei rifiuti prodotti nelle sedi aziendali;
- Propone i provvedimenti disciplinari per il personale da lui dipendente;
- Propone alla funzione Risorse Umane e Organizzazione le esigenze formative del proprio settore;
- Identifica per il proprio settore e propone alla funzione ICT le esigenze di aggiornamento dei software e dei programmi gestionali, nonché le esigenze di aggiornamento o implementazione dei programmi di gestione e di aggiornamento o di formazione del personale preposto all'utilizzo degli applicativi;
- È nominato Responsabile tecnico ai sensi della legge 122/1992 per la sede di Viale Fusinieri

### 10.a) Responsabile Magazzino

- Identifica e definisce, di concerto con il capofficina, le specifiche tecniche della ricambistica dei mezzi aziendali, i tempi di consegna e le condizioni di pagamento e li propone al Responsabile di Settore e all'ufficio competente per la definizione dei contratti;
- Procede alle ordinazioni dei materiali in base ai criteri adottati e nel rispetto di quanto definito dai contratti in essere e dalle procedure aziendali;
- Controlla il materiale in arrivo verificando la corrispondenza agli ordini (conformità, caratteristiche, quantità, prezzo);
- Gestisce il magazzino garantendo la disponibilità e la distribuzione dei materiali;
- Provvede alla consegna dei ricambi al personale di manutenzione ed al carico/scarico contabile degli stessi;
- Provvede all'invio/ritiro di materiale inviato in conto lavorazione;
- Compila i registri UTF;
- Mantiene aggiornati i cataloghi ricambi forniti dai costruttori e dai rivenditori;

- Aggiorna e manutiene il sistema informativo dei magazzini (parametrizzazione, anagrafiche, equivalenti, cataloghi costruttori, etc.);
- Congiuntamente al Capofficina gestisce gli adempimenti relativi a gasolio, GPL e metano, oli minerali;
- Cura la tenuta del registro carico/scarico rifiuti prodotti dalle attività manutentive;
- Cura l'attività di distribuzione al personale del Settore Manutenzione della massa vestiario e dei DPI.

### **10.b) Responsabile Programmazione e ottimizzazione parco autobus**

- Sovrintende e verifica la gestione delle attività di magazzino;
- Sovrintende e verifica la gestione delle attività di officina pianificandone le attività in funzione delle esigenze del Movimento e del piano di sostituzione degli autobus;
- Gestisce gli aspetti contrattuali con i fornitori esterni di servizi;
- Cura i rapporti con le officine esterne per la manutenzione di autobus e di autovetture, verificando la corretta esecuzione delle lavorazioni effettuate;
- Coordina le attività di verifica tecnica sui mezzi aziendali (autobus e autovetture di servizio);
- Effettua verifiche periodiche sul rispetto delle prescrizioni manutentive degli autobus in comodato d'uso presso i subaffidatari dei servizi TPL
- Sovrintende le attività di rimessaggio autobus interne e appaltate, compresa la assegnazione degli autobus al servizio, tenendo i rapporti con il Movimento e l'officina, sulla base delle necessità del Movimento e dei fermi macchina previsti dall'officina;
- gestisce le attività di assistenza effettuate all'esterno per il soccorso e il recupero degli autobus in avaria;
- Provvede affinché vengano rispettati i programmi di pulizia degli autobus e delle autovetture di servizio;
- Gestisce gli adempimenti relativi alle pratiche di collaudo veicoli;
- Cura gli adempimenti inerenti le tasse di proprietà dei veicoli.

### **10.c) Responsabile Reparto Officina (Capo officina)**

- Gestisce il personale di officina e coordina i lavori di manutenzione programmata e per caduta;
- Verifica l'operato e supporta, alla bisogna, il personale di Officina e, di concerto con il Responsabile della Manutenzione, adotta i correttivi eventualmente necessari;

- Verifica e provvede affinché vengano rispettati i programmi di manutenzione degli autobus;
- Opera la manutenzione anche mediante attività affidate ad officine esterne;
- Congiuntamente al Responsabile Magazzino gestisce gli adempimenti relativi a gasolio, GPL e metano, oli minerali;
- È nominato Responsabile tecnico ai sensi della legge 122/1992 per la sede di Viale Milano

#### **10.d) Responsabile Tecnologie di bordo (RTAB)**

- È responsabile della manutenzione e del corretto funzionamento di tutte le apparecchiature di bordo (obliteratrici, contapasseggeri, videosorveglianza, ecc.);

#### **10.e) Responsabile Ufficio Sinistri**

- Segue le pratiche relative ai sinistri sia attivi che passivi e tiene i contatti con le compagnie assicurative per la gestione delle polizze in relazione al pagamento delle franchigie, all'acquisizione delle statistiche sinistri e alla regolazione del premio;
- Fornisce statistiche periodiche sui sinistri e relative elaborazioni per l'analisi dei rischi;
- Gestisce i contenziosi per le violazioni al Codice della Strada;

### **11) Gestore dei Trasporti**

- Sovraintende e coordina le attività del Settore Movimento e dell'Ufficio Assistenza alla clientela
- È responsabile dell'organizzazione, della gestione, dell'operatività e delle esigenze di ottimizzazione e contenimento dei costi del servizio di trasporto;
- Predisporre e presenta in Direzione il programma di esercizio, e ne cura l'attuazione nel rispetto del Contratto di Servizio, della normativa vigente di settore, delle procedure del manuale integrato della qualità, ambiente e sicurezza e degli accordi sindacali relativi alla materia;
- Determinato il programma d'esercizio lo propone al Direttore generale per verificarne la corrispondenza con i principi e le linee guida fissati dalla politica aziendale e lo sottopone all'approvazione della Direzione;
- Cura i rapporti con Ente di Governo, Comuni, Regione, Scuole e utenze in genere;
- È delegato a presiedere la Commissione Traffico e la Commissione Turni. In casi di necessità provvede alle variazioni sui turni; per i casi più rilevanti e significativi dovrà procedere informando la Direzione;

- È Responsabile della gestione e della rendicontazione delle percorrenze annue degli autobus come disciplinato dai contratti di servizio;
- Verifica, propone e definisce la tipologia e le esigenze di servizi da affidare a terzi e gli eventuali criteri di selezione degli stessi per le esigenze dei comparti di riferimento;
- Cura la gestione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali con le società subaffidatarie, verifica il mantenimento degli standard di servizio richiesti e la rendicontazione ai fini del controllo sui costi e sulla regolarità di esecuzione del servizio;
- D'intesa con il Direttore Generale si interessa dell'acquisto di beni e servizi inerenti il settore Trasporti, redige il Capitolato Tecnico da porre a base delle procedure di affidamento;
- Propone, progetta, verifica e determina i costi e, nell'eventualità di accoglimento da parte della Direzione e/o degli enti affidanti, organizza i nuovi servizi, ovviamente previa autorizzazione delle Autorità competenti;
- Gestisce le risorse umane assegnate al Settore Movimento e propone i provvedimenti disciplinari per il personale da lui dipendente;
- Provvede a fornire le risposte ai reclamanti per la parte di propria competenza;
- Attua i miglioramenti del servizio che si rendano possibili e che possano essere necessari ad ottimizzare il servizio e a contenere i costi, o suggeriti dai reclami o da altri elementi;
- Identifica per il proprio settore e propone alla funzione ICT le esigenze di aggiornamento dei software e dei programmi gestionali, nonché le esigenze di aggiornamento o implementazione dei programmi di gestione dell'esercizio e di aggiornamento o di formazione del personale preposto all'utilizzo degli applicativi;
- Propone alla funzione Risorse Umane e Organizzazione le esigenze formative del proprio settore;
- Si accerta che venga verificata l'efficacia delle attività formative attuate;
- Coadiuva il Direttore generale e il Responsabile Risorse Umane nella gestione dei Rapporti Sindacali;
- È responsabile dell'applicazione e del rispetto delle procedure per la sicurezza e per l'ambiente nei propri settori di competenza;
- Gestisce le non conformità di servizio;
- E' nominato Mobility Manager

## 11.a) Sostituto Gestore dei Trasporti e Responsabile Gestione Operativa e Sala Controllo / URP

- Supporta il Gestore dei Trasporti in tutte le sue attività, e ne fa le veci in sua assenza;
- Sovrintende e coordina la Gestione Operativa della Sala Controllo urbana ed extraurbana;
- Sovrintende e coordina i Responsabili delle funzioni Programmazione, Servizio urbano ed extraurbano, Controllo Titoli
- Gestisce i Coordinatori dei depositi;
- Cura la gestione operativa del servizio e ne monitora l'andamento;
- Tiene i contatti con le Scuole e con l'utenza in genere svolgendo le funzioni di Ufficio relazioni con il Pubblico con particolare riferimento alla gestione dei reclami;
- Programma e gestisce le modifiche al servizio legate a eventi particolari (contatti con soggetti esterni coinvolti, eventuali sopralluoghi, informazione interna, gestione da centrale operativa);
- Prepara l'informativa per eventi eccezionali (deviazioni, manifestazioni, scioperi etc.), curandone la relativa archiviazione;
- Gestisce i servizi speciali;
- Si interfaccia con il responsabile Programmazione e ottimizzazione parco autobus per garantire la disponibilità di autobus per il Movimento.

### 11.a.1) Responsabile Coordinatori Deposito

- Dirige l'attività dei coordinatori di deposito
- Gestisce ferie/permessi/straordinari/presenze del personale amministrativo e di officina della sede di Vicenza Fusinieri e della biglietteria con inserimento dei dati di servizio nel relativo software ed archiviazione della relativa documentazione;

#### 11.a.1.1) Coordinatore Deposito (Capodeposito)

- Provvede a stabilire i turni di servizio e ad operare le necessarie variazioni giornaliere in caso di assenze per malattie, ferie, etc.;
- Gestisce ferie/permessi del personale dipendente;
- Inserisce i dati nel programma di gestione dei turni per le paghe;
- Elabora il calendario dei riposi del personale viaggiante per l'anno successivo;
- Programma i periodi di ferie e definisce le indicazioni di guida per la gestione dei congedi del personale viaggiante;

- Cura la classificazione, coniugazione e vestizione mensile dei turni guida e gestisce il servizio 24/48 ore, con l'obiettivo della piena copertura del servizio programmato.
- E' responsabile della vestizione dei turni
- Coordina l'attività degli autisti del deposito;
- Gestisce le non conformità di servizio;
- Gestisce il parco macchine, ove previsto (nei depositi periferici), tenendo i rapporti con l'officina e, laddove previsto (nei depositi periferici), in base allo scadenziario previsto dalla carta dei servizi;
- Coordina la squadra di emergenza del proprio deposito;
- Inserisce le segnalazioni guasti di veicoli per l'officina (nei depositi periferici) o le segnalazioni generali indirizzate alla Direzione.

#### **11.a.2) Responsabile gruppo Controllo Titoli di viaggio**

- Gestisce e coordina il Gruppo Controllo, ne stabilisce i turni di lavoro e garantisce il corretto svolgimento del servizio;
- Pianifica, di concerto con la funzione Programmazione e Vestizione, le azioni di verifica dei titoli di viaggio, monitorandone l'andamento;
- Organizza e gestisce le attività di controllo titoli sugli autobus, in funzione delle proprie dotazioni e di quelle fornite dai Coordinatori dei vari depositi;
- Coordina l'attività di controlleria sull'utenza e anche sul personale viaggiante;
- Coordina le attività di emissione di verbali di accertamento a bordo autobus e di verbali in seguito a controllo su fermate e corsie bus;
- Mette in campo le attività necessarie per implementare il modello anti-evasione;
- Provvede alla trasmissione dei verbali di accertamento all'Ufficio competente (Assistenza alla clientela) per la relativa riscossione;
- Supporta la Gestione Operativa per i controlli sul territorio e invia segnalazioni sul servizio alla Sala Controllo.

#### **11.a.3) Sala controllo urbana ed extraurbana**

Seguendo le indicazioni del Responsabile Gestione Operativa e Sala Controllo (punto 11.a) gli addetti alla Sala controllo

- Monitorano il corretto svolgimento del servizio dalla Sala Controllo tramite AVM;

- Gestiscono le situazioni di emergenza comunicate alla Sala Controllo;
- A seconda della turnazione di lavoro, sovrintendono la stazione o i depositi esterni e collaborano con i Coordinatori dei depositi per la gestione del servizio;
- In caso di assenza dei Coordinatori di Deposito, coordinano la sostituzione di personale assente seguendo le indicazioni ricevute dai Coordinatori ;
- Pubblicano , con l'ausilio di ICT, sul sito aziendale le deviazioni in situazione di emergenza;
- Fanno parte della squadra di emergenza.
- Per il servizio extraurbano provvedono ad organizzare il lavaggio degli autobus,
- Per le sedi di Vicenza (Viale Milano e Fusinieri): gestiscono il parco macchine, inseriscono le segnalazioni guasti di veicoli per l'officina, coordinano la squadra di emergenza

#### 11.a.4) Responsabile Programmazione

- Coordina tutte le attività di Programmazione;
- Gestisce e realizza i comunicati di servizio riguardanti la viabilità utilizzata nel servizio di linea;
- Gestisce i veicoli di linea.
- Predisporre e gestisce gli orari dei servizi e la programmazione di esercizio;
- Pubblica gli orari alle fermate e li trasmette a ICT per la pubblicazione nel sito internet;
- Predisporre i turni di lavoro del personale autista;
- Prepara e gestisce i grafici e le tabelle orarie alle fermate (sviluppo della grafica ed elaborazione dati orari);
- Predisporre gli orari dei turni macchina e dei turni guida tramite il gestionale aziendale;

#### 11.b) Responsabile Assistenza alla Clientela

- Coadiuvare il Responsabile Relazioni con il Pubblico (URP) nella gestione dei reclami della clientela;
- Gestisce gli oggetti smarriti;
- Gestisce i rapporti di front-office con il cliente-utente e le relative informazioni sul servizio (orari, biglietti, abbonamenti, servizi offerti);
- Sovrintende il servizio di call center appaltato;

- Provvede all'archiviazione dei verbali di accertamento e alla registrazione della relativa riscossione;
- Coordina la contabilità delle sanzioni amministrative degli utenti trovati non in regola con i titoli di viaggio;
- Gestisce le sanzioni amministrative (accertamenti anagrafici, verifica dati, notifiche, ingiunzioni, iscrizioni al ruolo, etc.) e trasmette le pratiche all'Autorità di Bacino (nel caso di mancato pagamento entro il termine prestabilito);

## 12) Responsabile Commerciale

- Gestisce le attività commerciali, concorre alla definizione della politica tariffaria e definisce convenzioni, integrazioni tariffarie e accordi commerciali;
- Gestisce i contratti per servizi (rapporti con gli Enti Locali e i clienti, gestione contratti, fatturazione, etc.) e si interfaccia con gli eventuali partner;
- Sviluppa azioni mirate all'incremento dei ricavi tariffari (es. lotta all'evasione) e accessori (es. pubblicità);
- Gestisce le indagini sulla rete e sui servizi aziendali;
- Gestisce la comunicazione commerciale verso i clienti, coordinandone le campagne e le iniziative di informazione;
- Promuove progetti commerciali volti ad acquisire nuovi segmenti di utenza;
- Provvede alla redazione e all'aggiornamento della Carta dei Servizi;
- Gestisce indagini periodiche di Customer Satisfaction e qualità del servizio
- Propone per il proprio settore di competenza eventuali sviluppi del sito internet aziendale, relativamente all'area web per le comunicazioni commerciali.