(Lotto 7) 14

RANGERS

LOTTO 7: SERVIZI DI VIGILANZA ATTIVA-ARMATA PER GLI IMMOBILI DEGLI ALTRI ENTI COLLOCATI IN PROVINCIA DI TRENTO – TRENTINO MERIDIONALE. CIG 6920303EAE

Indice

Pag.

A. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura dal momento seguente alla richiesta preliminare della fornitura fino all'attivazione dei servizi. 1

B. Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione dell'esecuzione dei servizi previsti. 5

C. Piano degli indicatori per le verifiche di qualità dei servizi. 12

D. Strumenti di reportistica sul servizio erogato. 15

E. Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di corsi di pronto soccorso ed in tema di corsi antincendio. 16

F. Formazione per il personale impiegato nell'appalto in tema di formazione aggiuntiva rispetto a quanto già previsto in forma obbligatoria dal DM 269/2010. 18

G. Automezzi a disposizione a ridotto impatto ambientale che verranno impiegati nell'esecuzione dei servizi. 20

Premessa - Questo Progetto Tecnico è stato elaborato utilizzando le linee guida, l'architettura e le suddivisioni per macro aree definite dall'**Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti della Provincia Autonoma di Trento** (d'ora in poi per brevità anche **APAC**) nel Disciplinare di Gara. APAC vi troverà un'architettura dei capitoli e dei paragrafi corrispondente alle aree che ha richiesto di sviluppare secondo il medesimo ordine. Vista la complessità della materia e il sovrapporsi di alcune tematiche in maniera trasversale rispetto alla struttura di insieme individuata, alcuni dei temi trattati (che sono oggetto di punteggio e valutazione) trovano trattazione completa in più aree del nostro elaborato. Abbiamo in ogni caso predisposto opportuni rimandi all'interno del testo per facilitare le connessioni logiche tra i vari argomenti trattati.

Presentazione e Descrizione dell'Offerente - La competenza professionale di Rangers S.r.l., il suo patrimonio di risorse (uomini e mezzi che per qualità, quantità e qualifica professionale costituiscono un *unicum* all'interno del presente Lotto, il *know-how* specifico maturato nelle attività di vigilanza armata a tutela e difesa delle più complesse infrastrutture pubbliche e private provinciali e nazionali, la presenza nel Lotto di proprie sedi e uffici, la conoscenza approfondita dei contesti in cui operare dopo anni di gestione diretta presso pubbliche strutture, sono il punto di partenza per assicurare un servizio efficace ed efficiente, secondo gli standard di qualità UNI EN ISO vigenti, nel pieno rispetto delle prescrizioni e dei vincoli contenuti nella documentazione di gara che qui si intende integralmente trascritta.

In breve: Rangers Srl, con piena operatività nel territorio della Provincia Autonoma di Trento ha realizzato un fatturato di oltre € 43.000.000,00 (Anno 2016), impiega oltre 1.000 professionisti della sicurezza e serve oltre 50.000 clienti. Si tratta di una delle realtà maggiormente presenti, radicate, capillari e rappresentative del Settentrione d'Italia.

L'appalto APAC rappresenta per Rangers una sfida complessa e avvincente. Alle complessità operative, cui il nostro Istituto è aduso, si aggiungono complessità di natura commerciale: la domanda di servizi non si sviluppa soltanto secondo il classico approccio *top-down,* dove è la Pubblica Amministrazione a fare da stimolo, ma si struttura secondo un approccio *bottom-up:* è il fornitore di servizi a creare e dirigere il bisogno delle Pubbliche Amministrazioni. È uno scenario insolito. È evidente che solo aziende come Rangers Srl - che abbiano cioè una grande dimensione, capacità e propensione all'investimento in risorse umane al fine di catalizzare i migliori talenti commerciali ed operativi, che abbiano già una presenza radicata da decenni nei territori del Lotto nella fornitura dei servizi di sicurezza alle locali Pubbliche Amministrazioni, che godano di irreprensibile reputazione per integrità e qualità dei servizi - possono garantire ad APAC lo scenario di piena saturazione del Lotto nel minor tempo possibile.

Si tratta di uno scenario che accomuna i nostri interessi con quelli di APAC per il quale ci sentiamo perfettamente pronti, dimensionati e capaci. Presentiamo di seguito ad APAC la nostra proposta semplice, efficace, competitiva ed appropriata.

A. MODELLO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE E DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA DAL MOMENTO SEGUENTE ALLA RICHIESTA PRELIMINARE DELLA FORNITURA FINO ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.

Descrizione della Struttura organizzativa e funzionale proposta per la gestione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura. Coerenza delle logiche e delle modalità di coordinamento (verticale ed orizzontale) **tra le diverse aree / funzioni / figure professionali e flessibilità ed adattamento della struttura in relazione alle diverse esigenze delle Amministrazioni Contraenti.**

Coerentemente con gli obiettivi posti a base del presente appalto, **la struttura organizzativa** che Rangers metterà in campo per

la gestione dei servizi sarà caratterizzata da:

- **un elevato livello di flessibilità ed affidabilità**, richiesto dal sistema di adesione alla Convenzione che per sua natura è progressivo, dinamico e vario, con riferimento alle modalità di erogazione dei servizi;
- **processi di interazione e comunicazione efficaci** tra le diverse funzioni della struttura, APAC e le Amministrazioni Contraenti (d'ora in poi per brevità anche **AC**)
- un **sistema di *Governance* per il monitoraggio e controllo** delle attività basato su applicativi informatici evoluti e previsionali.

L'approccio complessivo alla gestione dei servizi in Convenzione è stato strutturato in modo da raggiungere gli obiettivi richiesti:

a) **semplificando, efficientando ed ottimizzando** i processi di acquisto ed erogazione dei servizi di vigilanza da parte delle AC;

b) **operando a costi certi e programmabili**, anche attraverso la realizzazione di uno specifico sistema di controllo e di gestione del servizio;

c) **promuovendo l'innovazione tecnologica**, fondata su un sistema di razionalizzazione dei servizi e miglioramento continuo delle performance, e focalizzata su modalità e strumenti volti alla ottimizzazione complessiva dei servizi operativi;

d) **fornendo ad APAC e alle AC valida reportistica**, standardizzata, classificata e confrontabile, tutto su base informatica.

Il MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO, con una razionale suddivisione delle responsabilità e dei processi è strutturato su **diversi livelli**:

1. **DIREZIONALE GENERALE**: preposta alle attività di indirizzo generale e pianificazione strategica della Convenzione.
2. **FUNZIONI DI STAFF, CENTRALE DI GOVERNO E FUNZIONI TECNICHE/OPERATIVE SPECIALISTICHE**: rappresentano la struttura di **coordinamento e controllo** dell'appalto dove sono allocate:
   - le **Funzioni di Programmazione**, standardizzazione e verifica di tutto il processo di erogazione dei Servizi (dal contatto con le AR [Amministrazioni Richiedenti], monitoraggio dei livelli di servizio presso le AC [Amministrazioni Contraenti], alla riconsegna dei servizi);
   - la Funzione **Centrale di Governo**, organizzata secondo una **piattaforma integrata di servizi tecnico-gestionali** e **contact center**. La funzione Centrale di Governo eroga e implementa le seguenti attività: pianificazione, ingegneria dei servizi, segreteria tecnica-operativa, **call center**, *procurement* e consuntivazione di commessa ed è pertanto **in grado di supportare il Referente del Servizio** in tutto il processo operativo che va dalla richiesta del servizio (**RPF** - Richiesta Preliminare di Fornitura) fino alla consuntivazione delle attività.
   - le **Funzioni di Staff** aziendali coinvolte ognuna per propria competenza nella gestione dei contratti per quanto attiene agli aspetti amministrativo-contabili di *procurement* e di infrastruttura tecnologica. Tale struttura è inoltre responsabile delle attività di **promozione della Convenzione** sul territorio e di tutte le attività di monitoraggio e controllo proposto;
3. **STRUTTURA OPERATIVA**: rappresenta la struttura di Rangers a cui è demandata la gestione operativa dei servizi a seguito della sottoscrizione dell'Ordine di Fornitura (Responsabili Operativi, Operatori di Centrale, Capi Servizio, Guardie Particolari Giurate, Tecnici Installatori / Manutentori).

TIPOLOGIE DI FUNZIONE	FUNZIONI PREVISTE
DIREZIONALE GENERALE preposta al governo ed alla direzione dell'appalto La Direzione Generale sarà interessata dalle seguenti FASI del Ciclo di Vita della Convenzione (*parzialmente sovrapponibili*): **Fase 1**: Start-Up e Promozione della Convenzione **Fase 2**: Acquisizione ed Attivazione RPF (Richiesta Preliminare di Fornitura) **Fase 3**: Erogazione dei Servizi **Fase 4**: Attività di Migrazione a fine Convenzione	**Comitato Direttivo**: - Direzione Generale - Direzione del Personale (HR) - Direzione Controllo Qualità & Audit - Direzione Acquisti - Direzione Commerciale - Direzione Operativa **Referente del Servizio**
STAFF E GOVERNO di supporto al controllo e coordinamento della struttura commerciale e tecnico-operativa Le funzioni di Staff e Governo saranno interessate dalle seguenti FASI del Ciclo di Vita della Convenzione (*parzialmente sovrapponibili*): **Fase 1**: Start-Up e Promozione della Convenzione **Fase 2**: Acquisizione ed Attivazione RPF **Fase 4**: Attività di Migrazione a fine Convenzione	- Responsabile Commerciale e marketing - Key Account / Promotori - Responsabile Amministrazione e Controllo, Consuntivazione - Responsabile Sistemi Informativi, - Responsabile Qualità-Sicurezza-Ambiente, - Call Center.

FUNZIONI TECNICO-OPERATIVE SPECIALISTICHE Le funzioni Tecnico-Operative Specialistiche saranno interessate dalle seguenti FASI del Ciclo di Vita della Convenzione (*parzialmente sovrapponibili*): **Fase 2**: Acquisizione ed Attivazione ODF (Ordine di Fornitura) **Fase 3**: Erogazione dei Servizi **Fase 4**: Attività di Migrazione a fine Convenzione	- Team Sopralluoghi preliminari - Security Manager per l'Analisi dei Rischi; - Referente del Servizio per elaborazione del Piano Dettagliato degli Interventi - Ufficio Tecnico (per Anagrafica e Censimento degli Impianti e Tecnologie presso gli obiettivi).
STRUTTURA OPERATIVA preposta all'erogazione dei Servizi in Convenzione La Struttura Operativa sarà interessata dalle seguenti FASI del Ciclo di Vita della Convenzione (*parzialmente sovrapponibili*): **Fase 3**: Erogazione dei Servizi **Fase 4**: Attività di Migrazione a fine Convenzione	- Referente del Servizio, - Addetti Operativi (Guardie Particolari Giurate e GPG con qualifica di Operatori di Centrale).

STRUTTURA DIREZIONALE GENERALE

La Struttura Direzionale Generale ha la responsabilità dei risultati economici, prestazionali e qualitativi dell'intera Convenzione. Si interfaccia con i vertici di APAC ed è costituita dal Comitato Direttivo e dal Referente del Servizio. Di seguito si riportano le principali responsabilità e qualifiche della Struttura Direzionale Generale.

FUNZIONI MANAGERIALI - COMPITI E RESPONSABILITA'	TITOLO DI STUDIO ED ESPERIENZA
Comitato Direttivo. Trasferisce decisioni e strategie aziendali al Referente del Servizio. Monitora i target e l'andamento generale della Convenzione.	*Laurea. Esperienza decennale in ruoli dirigenziali o in qualità di membro di Consiglio di Amministrazione.*
Referente del Servizio (con funzioni di Coordinatore delle attività oggetto di ciascun CdF). Ha la responsabilità unica della Convenzione nei confronti delle AC. E' l'interfaccia unica verso APAC e verso le AC. Riporta al Comitato Direttivo per le decisioni di carattere strategico. Ha il compito di curare il corretto avviamento e la gestione della convenzione. Al Referente del Servizio sono delegate in particolare due funzioni: a) coordinamento delle attività e quindi ricevimento segnalazioni e chiamate da parte dell'Amministrazione; b) controllo delle attività effettivamente svolte, corretta fatturazione, fornitura di informazioni e reportistica. Il Referente del Servizio è responsabile nei confronti di ciascuna AC della gestione operativa e di tutti gli aspetti legati al Contratto di Fornitura.	*Laurea. Esperienza decennale nella gestione di commesse di servizi di Vigilanza Armata.* ***Security Manager ai sensi della UNI 10459:2015***

FUNZIONI SI STAFF, CENTRALE DI GOVERNO, FUNZIONI TECNICO-OPERATIVE SPECIALISTICHE

Di seguito si riportano le principali *job description* delle risorse responsabili di funzione all'interno delle tre strutture di **Coordinamento e Controllo** (Staff, Centrale di Governo, funzioni tecniche/operative specialistiche).

FUNZIONI DI STAFF - COMPITI E RESPONSABILITA'	TITOLO DI STUDIO ED ESPERIENZA
Commerciale e Marketing. Definizione del piano Commerciale e del piano dei contatti con le AC. Ha la responsabilità di impostare e realizzare le politiche di marketing, di comunicazione e promozione per le adesioni alla Convenzione da parte delle AC. Ha la responsabilità dei risultati di fatturato conseguenti all'acquisizione degli OdF (Ordinativi di Fornitura). Riporta al Referente dei Servizi sull'analisi periodica dell'andamento della Convenzione segnalando eventuali nuove opportunità e attività nell'ambito del Lotto. Coordina e supervisiona le opportune azioni commerciali volte all'acquisizione di nuovi OdF. In fase di start-up ha il compito di formare i *key account* nelle strategie di approccio commerciale. Attiva e coordina le azioni di marketing e di promozione sul territorio, attuando il Piano di Comunicazione e Marketing e valutandone periodicamente l'efficacia anche in funzione dell'andamento delle RPF (Richieste Preliminari di Fornitura).	*Laurea in facoltà economiche.* *Esperienza decennale in attività tecnico-commerciali, conoscenza delle Pubbliche Amministrazioni, esperienza nel coordinamento di reti commerciali sul territorio.*
Key Account. Il Key Account ha il compito di concretizzare le attività di promozione commerciale e definire la migliore configurazione di servizi da proporre all'AR. Ha il compito di seguire personalmente l'AC dalla fase successiva alla promozione commerciale fino alla formalizzazione dell'OdF e alle eventuali successive estensioni dell'Ordinativo principale . Ha la responsabilità di gestire tutti i processi che dalla RPF portano all'emissione dell'OdF. Supporta inoltre il Referente del Servizio nelle fasi di avvio del contratto.	*Laurea ad Indirizzo Tecnico.* *Esperienza quinquennale in attività tecnico-commerciali, capacità di gestione "attiva" del Cliente.*
Amministrazione e controllo di gestione. Coordina le funzioni di gestione del personale, gli acquisti, controllo di gestione e affari legali. Presidia il ciclo di fatturazione attivo e passivo.	*Laurea in Economia e Commercio.* *Esperienza lavorativa pluriennale nell'ambito della contabilità e controllo di gestione.*
Sistemi Informativi e di monitoraggio. Ha la responsabilità della configurazione, progettazione, installazione conduzione e manutenzione del CRM funzionale alla gestione della Convenzione. E' responsabile della continuità operativa della Centrale di Governo e degli strumenti informatici, in particolare di quelli relativi al Call Center e alle attività di acquisizione, registrazione ed elaborazione dei dati provenienti dai diversi servizi. Assicura le interfacce informative tra la struttura di Rangers e le AC; fornisce assistenza circa le modalità di accesso e fruizione di dati e reportistica rilevabili dal sistema informativo di Commessa.	*Laurea/ Diploma informatica/ TLC.* *Esperienza pluriennale su progettazione e implementazione di sistemi informativi gestionali.* *Capacità di modellizzazione di processo ed elaborazione di modelli funzionali.* *Esperienza lavorativa di almeno dieci anni.*

Si occupa delle attività formative sull'utilizzo interno del sistema e sull'utilizzo a favore dei referenti delle AC. E' responsabile del funzionamento sistemistico dei sistemi di monitoraggio a distanza installati.	
Qualità-Sicurezza-Ambiente. Ha il compito di predisporre il Piano di Qualità Sicurezza Ambiente per la Convenzione; erogare attività di formazione interna per la diffusione delle procedure e standard di qualità; garantire il rispetto delle procedure qualitative, di tutela della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, e di tutela dell'ambiente nel rispetto della normativa vigente (es. autorizzazione allo smaltimento rifiuti); effettuare attività di auditing e verifiche ispettive; rilevare non conformità e intraprendere azioni correttive; monitorare i livelli di servizio di ciascun OdF; svolgere il ruolo di Servizio di Prevenzione e Protezione centralizzato per tutta la Convenzione; effettuare le attività di valutazione dei rischi, e stabilire tutte le misure necessarie per la sicurezza sui luoghi di lavoro; diffondere le istruzioni e procedure di sicurezza vengano presso i lavoratori operanti nei luoghi di lavoro; monitorare l'albo dei fornitori ed i processi di qualificazione (in accordo con l'Ufficio Acquisti).	*Laurea ad Indirizzo Tecnico.* *Esperienza di almeno cinque anni in materia di sistemi gestionali integrati Qualità-Sicurezza-Ambiente. Esperienza lavorativa di almeno dieci anni.*
Call Center. Ha il compito di ricevere le chiamate dei referenti delle AC, sollecitare il personale operativo, trasferire reclami al Referente del Servizio. Rappresenta inoltre la prima interfaccia verso i referenti dell'AC in merito a: richiesta di informazioni, richieste di intervento, reclami, solleciti; integra una funzione di CRM per il monitoraggio continuo della qualità percepita.	*Diploma. Capacità di relazionare con diverse utenze interne ed esterne (struttura Rangers, Committente, Fornitori).* *Esperienza di almeno due anni.*
Consuntivazione. Ha il compito di supportare il Referente del Servizio nella fase di consuntivazione delle attività programmate e di quelle effettuate extra-canone su richiesta dell'AC.	*Laurea/ Diploma.* *Esperienza quinquennale in attività di consuntivazione. Esperienza lavorativa di almeno due anni.*

COORDINAMENTO

Le attività di coordinamento interno ed esterno, verticale ed orizzonatale rispondono alle esigenze di seguito indicate e risolte.

ATTIVITA' DI COORDINAMENTO		
ESIGENZA DI COORDINAMENTO	**RISORSE COINVOLTE**	**STRUMENTI PREPOSTI**
Attività Commerciale Coordinamento interno Coordinamento Orizzontale al Livello 1 Coordinamento Verticale tra il Livello 1 ed il Livello 2	Liv 1. Comitato Direttivo, Referente del Servizio. Liv 2. Responsabile Commerciale e Marketing	Comitato Commerciale, Piano commerciale, riunione periodica di pianificazione commerciale e strategie di promozione
Attuazione del Piano delle Visite presso le Amministrazioni Coordinamento interno Coordinamento Verticale tra i tre Livelli	Liv 1. Responsabile Commerciale e Marketing, Liv 2. Key Account, Liv 3. Promotori Commerciali	Piano delle visite per la distribuzione delle attività commerciali sul territorio tra Responsabile e promotori commerciali
Attuazione del Piano di Comunicazione Coordinamento interno Coordinamento Verticale tra i tre Livelli	Liv 1. Referente del Servizio, Liv 2. Responsabile Commerciale e Marketing, Liv 3. Promotori Commerciali	Riunione mensile tra il Referente dei Servizi, il Responsabile Commerciale e Marketing per verificare l'efficacia delle azioni di comunicazione ed intraprendere eventuali azioni correttive al piano di comunicazione e marketing
Attività Commerciale Locale Coordinamento esterno	Referente del Servizio, Responsabile Commerciale e Marketing da una parte e Responsabile dell'AC dall'altra	Piano Operativo-Commerciale. Per diffondere le modalità di attivazione dei servizi in Convenzione.
Effettuazione Sopralluogo Preliminare Coordinamento interno Coordinamento Orizzontale al Livello 1 Coordinamento Verticale tra il Livello 1 ed il Livello 2	Liv 1. Referente del Servizio, Security Manager, Liv 2. Team Progettazione	Strumento di pianificazione logistica delle risorse ed attività
Elaborazione Piano Dettagliato degli Interventi Coordinamento interno per la preventivazione dei servizi Coordinamento Verticale tra il Livello 1 ed il Livello 2	Liv 1. Referente del Servizio, Liv 2. Responsabile Sistemi Informativi, Responsabile Operativo, Responsabile Qualità-Sicurezza-Ambiente	Riunione su richiesta per la validazione e chiusura del PDI (Piano Dettagliato degli Interventi)
Erogazione dei Servizi. Gestione disfunzioni ed alert. Coordinamento interno Coordinamento Verticale tra i tre Livelli	Liv 1. Comitato Direttivo, Liv 2. Referente del Servizio, Liv 3. Responsabile Operativo, Responsabile Qualità-Sicurezza-Ambiente	Strumento di verifica dei servizi erogati, della gestione delle risorse umane e delle attività operative eseguite
Migrazione dei Servizi a conclusione della Convenzione Coordinamento interno Coordinamento Verticale tra i tre Livelli	Liv 1. Comitato Direttivo, Liv 2. Referente del Servizio, Liv 3. Responsabile Operativo	Strumento di verifica delle consistenze

FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA

La nostra soluzione operativa si fonda sui principi della **flessibilità e** della **scalabilità,** garantiti grazie alla capacità del nostro sistema organizzativo di disporre di risorse lavorative in grado di sostituirsi o aggiungersi ad altre senza con ciò incidere criticamente sul livello qualitativo e di efficacia delle prestazioni da erogare. Disponiamo e mettiamo a disposizione delle AC un organico di lavoro costituito da personale uniformemente e adeguatamente formato, che ha maturato le stesse esperienze sul campo, dotato di un know-how tale da renderlo duttile e capace di esprimere elevati livelli professionali pur se impiegato in ruoli o mansioni differenti.

Presso il nostro Istituto è possibile individuare due diverse tipologie di scalabilità tecnico-organizzativa:

La scalabilità verticale: Nello specifico, possiamo parlare di **scalabilità verticale** quando ciascuna risorsa lavorativa è in grado di offrire prestazioni differenti, ma dello stesso livello professionale, all'interno di un ambito lavorativo organizzato per erogare mansioni diversificate. Ad esempio le nostre Guardie Particolari Giurate assegnate ai servizi di presidio potranno eseguire senza problemi con la massima professionalità, e senza con ciò incidere sull'efficacia delle prestazioni da erogare, anche i servizi di pattugliamento e pronto intervento.

La scalabilità orizzontale: si parla di scalabilità orizzontale quando una risorsa impiegata presso un ambito lavorativo più o meno definito può essere scalata per soddisfare nuove necessità, potenziandolo dal punto di vista organizzativo le diverse esigenze dettate dalle circostanze (eventi straordinari) o direttamente dall'AC. La scalabilità orizzontale si realizza aggiungendo ad una risorsa lavorativa un ulteriore risorsa di pari esperienza e attitudine, capace di supportare il lavoro svolto dalla prima e di potenziare così significativamente l'organizzazione originaria.

Infine, segnaliamo la ***Job Rotation*** quale strumento di organizzazione, efficienza e crescita professionale dei dipendenti di Rangerds. Si tratta di una strategia aziendale, estensione del sistema basato sulla scalabilità verticale, da noi adottata da tempo quando condivisa dai Committenti, che prevede la possibilità di spostare periodicamente i dipendenti su postazioni differenti evitando l'assegnazione di mansioni predeterminate. La rotazione consente al lavoratore di conoscere le varie fasi del processo produttivo aziendale nell'ottica di una visione globale dei problemi che si possono manifestare, a livello di relazioni umane e a livello operativo. Ad esempio le Guardie assegnate ai servizi di presidio, sono state impiegate e sono pertanto re-impiegabili nei servizi di di ronda e di pronto intervento. Il nostro Istituto ha investito ingenti risorse finanziarie nella formazione e nella qualificazione del proprio personale ed ha creato un'organizzazione stimolante in cui ogni dipendente è motivato alla crescita professionale. Va evidenziato, inoltre, che Rangers dispone di un organico lavorativo costituito da oltre 1.000 Guardie Particolari Giurate.

B. MODELLO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA PER LA GESTIONE DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI PREVISTI.

Descrizione della Struttura Organizzativa e Funzionale proposta per l'espletamento delle diverse attività, delle Logiche e Modalità di Coordinamento (verticale ed orizzontale) **tra le diverse aree / funzioni / figure professionali. Descrizione delle Modalità di Gestione delle risorse umane con riferimento alle procedure adottate per ovviare alle assenze di personale in ferie, malattia, riposo garantendo la continuità operativa del servizio anche attraverso la reperibilità del personale. Efficacia e Coerenza della Struttura Organizzativa e Funzionale proposta in relazione ai servizi da eseguire. Flessibilità Organizzativa per la gestione delle emergenze e Adattamento della Struttura in relazione alle diverse esigenze delle Amministrazioni Contraenti.**

Flessibilità della Struttura Organizzativa

Come evidenziato, la struttura di Rangers coinvolta nel corso della Convenzione sarà mutevole e si adeguerà al piano di sviluppo e di adesione che le AC adotteranno. Il calcolo dell'organico previsto nelle diverse fasi sarà anche in funzione del quantitativo di ordinativi acquisiti e delle produttività medie attese. Per la gestione di una Convenzione con adesione graduale e/o graduabile da parte delle Amministrazioni (in cui non sono noti "a priori" le dimensioni ed i servizi che saranno richiesti delle AC), la struttura organizzativa dedicata all'appalto dovrà avere caratteristiche di **"flessibilità"** e di **"scalabilità"**, tali da soddisfare rapidamente le richieste delle AC interessate sia nella fase propositiva sia nella successiva fase di gestione operativa (attività del Referente del Servizio e degli addetti operativi preposti all'erogazione dei servizi attivati con gli OdF).

STRUTTURA OPERATIVA – Struttura Organizzativa e Funzionale proposta per l'esecuzione dei servizi

È preposta allo svolgimento operativo dei servizi. È allocata presso i presidi territoriali ed è responsabile dell'esecuzione delle

attività indicate nell'OdF. La struttura fa riferimento al Responsabile del Servizio che coordina le attività di erogazione dei servizi presso le AC. Le funzioni previste all'interno della struttura operativa preposta all'esecuzione delle attività sul territorio sono riportate nelle tabelle seguenti unitamente alle *job description*, titolo di studio, esperienza lavorativa nel settore, posizione nell'organizzazione aziendale.

MODELLO E DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA PER LA GESTIONE DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI PREVISTI

COMPITI E RESPONSABILITA'	TITOLO DI STUDIO ED ESPERIENZA
Referente del Servizio. Nominato da Rangers per la gestione dell'OdF, rappresenta l'interfaccia unica di APAC nelle figure del DEC - Direttore dell'Esecuzione del Contratto e del Responsabile - nella veste di Referente dell'AC. Ha il compito di: garantire l'erogazione dei servizi previsti nell'OdF; coordinare le attività di sopralluogo e di elaborazione del PDI. Il Referente del Servizio, supportato dalla Centrale di Governo, ha la responsabilità della programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Contratto di Fornitura (**CdF**); del controllo delle attività effettuate e del ciclo di fatturazione. Ha inoltre un ruolo decisionale in relazione a: (i) valutazione di migliorie tecniche e gestionali nell'erogazione dei servizi; (ii) approvazione delle proposte di ODI (Ordini di Intervento in merito a nuove tecnologie o a interventi di manutenzione migliorativa) fornendo al Responsabile dell'AC informazioni sulla descrizione dell'intervento e preventivazione delle attività; (iii) approvazione del Programma Operativo e coordinamento delle risorse operative (esecutori) per lo svolgimento delle attività in esso previste (iv) sottoscrizione delle schede consuntivo intervento. Posizione nell'organizzazione aziendale: Dirigente Dimensionamento: N. 1 Referente del Servizio	*Laurea. Esperienza decennale nella gestione di commesse di servizi di Vigilanza Armata.* ***Security Manager ai sensi della UNI 10459:2015***
Responsabile Operativo. E' la figura professionale che sovrintende e coordina gli operatori sul territorio (Guardie Particolari Giurate, Operatori di Centrale Operativa) e che ha responsabilità diretta sulla concreta applicazione dell'OdF e di tutti gli aspetti pertinenti alla gestione tecnico-operativa del Contratto di Fornitura. Posizione nell'organizzazione aziendale: Ufficiale o Preposto Dimensionamento: N. 1 Responsabile Operativo	*Diploma. Esperienza pluriennale nella gestione operativa; capacità di valutazione delle forniture rese e di verifica delle procedure; conoscenza della normativa nel campo della sicurezza integrata. Esperienza lavorativa di almeno cinque anni.*
Capi Tecnici Servizi conduzione manutenzione. Rispondono al Referente del Servizio con il compito di: coordinamento e controllo dei servizi ed eventuali lavori eseguiti da ditte e fornitori esterni; effettuazione di audit interni per il controllo dell'operato degli installatori e manutentori; effettuazione di sopralluoghi per poter inviare gli input di preventivazione; consuntivazione delle attività. Posizione nell'organizzazione aziendale: Responsabili dell'Ufficio Tecnico Dimensionamento: Fino a N. 2 Capi Tecnici	*Diploma. Esperienza pluriennale nella gestione operativa; capacità di valutazione delle forniture rese e di verifica delle procedure; conoscenza della normativa nel campo della sicurezza e dell'igiene del lavoro e di altri servizi generali. Esperienza lavorativa di almeno cinque anni.*
Addetti Operativi. [Guardie Particolari Giurate e Tecnici Installatori - Manutentori.] Rappresentano la struttura operativa messa a disposizione da Rangers per l'erogazione dei servizi attivati. Rispondono al Responsabile Operativo e ai Capi Servizio per quanto attiene all'erogazione dei servizi su un determinato OdF. Dimensionamento: E' previsto l'impiego di tante risorse quante necessarie alla erogazione dei servizi sulla base dei criteri organizzativi e normativi del CCNL Vigilanza Privata e Servizi Fiduciari.	*GPG* *Diploma/ Licenza media. Esperienza lavorativa di almeno un anno. Settore Vigilanza.* *Settore Installazione e Manutenzioni* *Diploma/ Licenza media. Esperienza lavorativa di almeno due anni.*

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Per un corretto ed efficace svolgimento del servizio di vigilanza sono necessarie attività di coordinamento tra le varie funzioni e persone coinvolte, in funzione dell'organizzazione e delle condizioni operative associate al servizio:

- **Coordinamento tra le figure interne all'obiettivo**

  Considerato che presso ciascun obiettivo è prevista generalmente la presenta contestuale di due o più GPG, il coordinamento delle attività pianificate e di quelle straordinarie (emergenze) sarà affidato al Capo Servizio che sarà individuato e nominato dal Referente del Servizio unitamente al Responsabile Operativo. Per organizzare i **gruppi di lavoro** è necessario stabilire delle **regole di base** che valgano per tutti indistintamente. Il nostro Istituto, prima di avviare il servizio e durante la vigenza contrattuale dello stesso, pianifica delle task-force dove i Referenti Aziendali formano ed informano periodicamente il personale assegnato sulle procedure da seguire per favorire la gestione pianificata dei processi; in particolare, ognuno riceve le necessarie informazioni per comprendere il proprio ruolo, le proprie competenze (matrice delle responsabilità) ed i limiti nell'ambito delle attività da eseguirsi. Le attività di coordinamento saranno pianificate e gestite attraverso il **lavoro di squadra.**

- **Coordinamento con figure esterne all'obiettivo**

Il coordinamento che prevede l'interessamento di figure esterne all'obiettivo sarà necessario solo in caso di eventi anomali o emergenze. Qualora dovessero verificarsi situazioni eccezionali (emergenze) l'attività di coordinamento seguirà procedure che coinvolgeranno figure esterne ed in particolare, la Centrale Operativa ed i Responsabili dell'AC.

MONITORAGGIO E CONTROLLO

Fondamentale per una corretta esecuzione del servizio sono le attività di monitoraggio e controllo. Il nostro Istituto prevede di seguire apposite procedure che attraverso la raccolta di dati quantitativi, l'integrazione con il Sistema Informatico (CRM in uso presso Rangers) e le informazioni raccolte dal personale operativo permettono di tracciare e verificare la qualità del servizio erogato con riguardo alle tempistiche e le modalità operative. Sono previste due differenti approcci per il Monitoraggio e Controllo:

- **Interno**, ossia gestito direttamente da personale attraverso:
  - Check list elettroniche (su smartphone/tablet) compilate direttamente dalle GPG che hanno la funzione (oltre che di guidare le Guardie nell'esecuzione di tutte le attività da svolgere) di confermare e certificare l'avvenuta esecuzione delle attività previste;
  - la Verifica (attraverso la tracciatura delle presenze effettuata con Smartphone e/o Badge) del monte ore realizzato;
  - Check list elettroniche (su smartphone/tablet) per la registrazione del percorso seguito e dei checkpoint verificati dalla GPG durante le attività di ronda interna all'obiettivo;
  - Verifiche Ispettive interne effettuate senza preavviso e senza una periodicità predefinita, per la verifica della qualità e congruenza delle attività svolte, delle procedure seguite e dei documenti generati;
  - Verifiche Ispettive e controlli sulle procedure adottate nella gestione di eventi anomali.
- **Esterno**, ossia demandato ad Organismi di Ispezione esterni all'Istituto che attraverso verifiche ispettive senza preavviso, riscontrino la conoscenza dei processi, della normativa, dell'obiettivo da vigilare, etc., da parte del personale operativo.

La presenza di tecnologie che consentono il costante collegamento della Base Operativa (Guardie Particolari Giurate) con gli organi di Coordinamento e Controllo (Referente dell'Appalto, Referente Operativo, Centrale Operativa) e con quelli di Supporto (Ufficio Turni), unitamente alla più efficiente procedurizzazione dell'operatività da assicurare presso ciascuna sede dell'AC e alla puntuale gestione del Sistema Informatico e del Contact Center, saranno tutti fattori che favoriranno la più proficua organizzazione del servizio, il continuo monitoraggio dei livelli prestazionali e la più efficiente gestione dei processi di informazione all'interno dell'Istituto e tra Istituto e AC.

CONSUNTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio fornito verrà rendicontato attraverso la compilazione giornaliera del Giornale delle Attività (GDA). Tale attività verrà svolta direttamente sul Sistema Informatico (attraverso opportuni form accedibili attraverso lo smartphone in dotazione) è sarà immediatamente disponibile per verifiche e consuntivazioni. Appositi moduli del Sistema Informatico verificheranno la corrispondenza con quanto pianificato, evidenzieranno eventuali deviazioni, calcoleranno i corrispettivi per i servizi prestati (ed applicheranno, se il caso, le penali dovute) secondo i criteri e le modalità di calcolo definiti nel Capitolato Tecnico. Tutti i report sono generati con l'ausilio del Sistema Informatico e saranno disponibili direttamente tramite l'accesso WEB allo stesso.

COERENZA DELLA STRUTTUTA ORGANIZZATIVA E FUNZIONALE PROPOSTA

Rangers garantisce almeno una sede operativa nell'ambito del presente Lotto di gara. Nella seguente Tabella viene riportata la struttura territoriale nelle varie fasi della Convenzione.

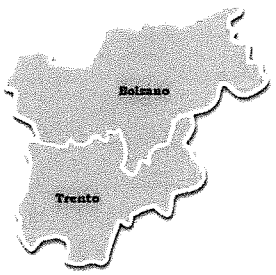
Fase della Convenzione	*Figure Operative coinvolte - Coordinamento*	*Sedi territoriali*
RPF - Richiesta Preliminare di Fornitura	In tale fase vengono coinvolti i vertici aziendali dell'Istituto e viene nominato il Referente del Servizio.	N. 1 Sede Amministrativa (Vicenza)
Sopralluoghi ed Attività di Audit	In tale fase il Referente del Servizio si avvarrà del Responsabile Operativo, del Responsabile Tecnico e del Team addetto al censimento e alla mappatura delle tecnologie e degli apprestamenti	N. 2 Sedi Amministrative (Vicenza - Trento) N. 1 Sede Operativa (Trento)
Piano Dettagliato degli Interventi / Ordine di Fornitura / Verbale di consegna	A partire da tale fase, Rangers coinvolgerà tute le figure professionali che direttamente e a supporto governeranno l'OdF e gli eventuali Ordini successivi	N. 1 Sede Operativa (Trento) per i servizi di logistica operativa e tecnica N. 1 Sede Amministrativa (Trento)

La dislocazione delle sedi sul territorio consente la realizzazione di un sistema logistico in grado di supportare l'operatività in tutte le province interessate dal presente Lotto.

La coerenza tra la struttura territoriale e le strutture organizzativa ed operativa è garantita attraverso l'implementazione di

logiche gestionali locali che riflettono i sistemi di governo centrali. Le unità locali operativamente ed organizzativamente rappresentano soluzioni replicate fondamentali ad assicurare l'omogeneità dei processi e dei tempi per attuarli su tutto il territorio di riferimento. Ogni unità locale è dotata degli stessi strumenti di comunicazione attivi presso la sede di Vicenza e dispone di un magazzino fornito di quantitativi di apprestamenti e tecnologie in grado di assicurare che il personale tecnico operi interventi di manutenzione correttiva con tempistiche in linea con quelle concordate con le AC e con la stessa efficienza in ciascuna delle province interessate dal presente Lotto.

La necessità di attivare sedi secondarie che fungano da Punti operativi distaccati per il mero supporto logistico e di sicurezza delle Guardie Giurate impiegate negli ambiti territoriali autorizzati, è disciplinata dall'allegato A del D.M. 269/10, così come modificato dal D.M.56/15, che prevede per ogni area di operatività dell'Istituto distante oltre 100 Km in linea d'aria dalla sede principale dell'Istituto o da altro punto operativo adeguatamente attrezzato con un centro di comunicazioni, l'istituzione di punti operativi (distaccati) per il supporto logistico e di sicurezza al personale operativo impiegato in servizio in tali aree.



Tutti i Punti operativi devono essere dotati di interconnessione fonica diretta ed esclusiva con la Centrale Operativa di Vicenza.

Trento: **N. 1 Sede Operativa**
N. 1 Sede Amministrativa

In particolare, in caso di affidamento del presente appalto, metteremo a disposizione di tutte le AC la seguente struttura territoriale dedicata al presente Lotto:

- N. 1 Sede operativa, attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno presso cui saranno impiegate per ciascun turno di servizio, oltre al Responsabile Operativo, almeno 3 Guardie Particolari Giurate con la qualifica di Operatore di Centrale. Presso la Centrale Operativa saranno attivi sistemi informatici e software di centralizzazione in grado di garantire il costante collegamento con gli operatori (GPG) impiegati presso le AC, con le unità mobili di pattugliamento e pronto intervento e con gli obiettivi (Sedi delle AC) tele-videocollegati. La Centrale Operativa assolverà anche a funzioni di Call Center (con Numero verde dedicato) e di Help-Desk.
- N. 1 Sede Amministrativa presso cui opereranno tutte le funzioni dirigenziali e di staff che sono state descritte nel Capitolo A della presente relazione;
- N. 3 pattuglie dedicate H24 ⇨ Unità mobili di pattugliamento e pronto intervento dedicate ai servizi da erogarsi presso le AC.

MODALITA' DO GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E PROCEDURE ADOTTATE PER OVVIARE ALLE ASSENSE DEL PERSONALE A GARANZIA DELLA CONTINUITA' OPERATIVA DEL SERVIZIO

La competitività della nostra organizzazione che opera nel settore dei servizi passa attraverso il **corretto equilibrio del numero di risorse umane impiegate per garantire le prestazioni presso i propri Committenti.**

Gestire ed incrementare l'intercambiabilità e/o sostituibilità dei propri dipendenti rappresenta un obiettivo primario per il quale Rangers si è dotata di strumenti di gestione funzionali a risolvere le situazioni eccezionali e garantire il potenziale di intercambiabilità anche a fronte di elevate dinamiche organizzative. La intercambiabilità del personale è un punto fondamentale, per il quale abbiamo sviluppato modelli specifici di supporto organizzativo. In tale ottica, Rangers garantirà la "***continuità operativa***" nel senso che sarà organizzata in modo da avere la costante capacità di gestione dei periodi di assenza del personale al fine di assicurare sempre e comunque un nucleo operativo in grado di adempiere, nel rispetto del livello quantitativo richiesto, le prestazioni pianificate. Rangers, pertanto, si obbliga a provvedere al servizio senza interruzione per qualsiasi circostanza. In nessun caso, quindi, sospenderà o interromperà il servizio, che sarà assicurato anche in caso di eventi eccezionali.

Di fronte all'eventualità di dover procedere all'immediata sostituzione di una Guardia e/o la richiesta con carattere di urgenza da parte dei propri Committenti di impiegare ulteriori unità anche se per brevi periodi, ha indotto Rangers a dotarsi di una organizzazione tecnica ed operativa tale da soddisfare anche questo tipo di esigenze. Il nostro Istituto, infatti, organizza i turni di servizio in modo da avere la costante e pronta disponibilità di unità che, all'occorrenza, consentano: (1) la **rapida sostituzione della Guardia impossibilitata a svolgere il proprio turno di lavoro**; (2) l'**integrazione dei servizi già pianificati con ulteriori unità di personale** a seguito di improvvise esigenze comunicate dall'Ente; (3) la **programmazione di nuove postazioni a seguito di richieste di estensione del servizio** da parte dell'Ente. Per rendere possibile ciò, **Rangers è dotata di uffici con personale preposto esclusivamente alla programmazione dei**

turni, nonché, di un sofisticato software (Easy Plan Web by Sabacom) **che consente, in qualsiasi momento, di avere precise informazioni circa le Guardie reperibili sul turno di servizio** (nominativi dei reperibili, numeri di telefono, ecc.).

Particolare attenzione, pertanto, sarà dedicata alla **gestione delle assenze** programmate e non (malattie, infortuni, etc.) con l'obiettivo di garantire alle AC la **Continuità Operativa del servizio.**

Classificazione delle Assenze:

Sostituzione del personale assente sul **lungo periodo**	Assenze **programmate**	▪ Ferie ▪ Maternità ▪ Congedi ▪ Aspettativa
Sostituzione del personale assente sul **medio periodo**	Assenze **programmate**	▪ Permessi ▪ Formazione ▪ Assenza per partecipazione a concorsi o esami ▪ Sospensioni (a seguito di provvedimenti disciplinari irrogati o per mancato rinnovo da parte della Prefettura del titolo di GPG) ▪ Assenze per motivi sindacali
Sostituzione del personale assente sul **medio periodo**	**Astensione dal lavoro**	▪ Sciopero
Sostituzione del personale assente sul **breve periodo**	**Assenze non programmate** o improvvise	▪ Malattia ▪ Ritardi ▪ Infortuni ▪ Assenze ingiustificate / Assenteismo

Funzioni coinvolte nella gestione delle assenze del personale:

Durante gli orari d'ufficio	
Ufficio Servizi	Gestisce l'emergenza (assenza non programmata del personale impiegato) con l'ausilio del gestionale per la turnazione.
Operatori di Centrale Operativa	Qualora l'alert conseguente ad un'assenza non programmata del personale impiegato venisse rilevata direttamente dalla Centrale Operativa, l'operatore informerà tempestivamente l'Ufficio Servizi affinché provveda alla gestione dell'emergenza individuando il sostituto da assegnare al servizio.
Oltre gli Orari d'Ufficio	
Operatori di Centrale Operativa	Qualora l'assenza non programmata dovesse verificarsi oltre gli orari d'ufficio, in mancanza di personale dell'Ufficio Servizi, sarà l'operatore di Centrale che, essendo munito delle credenziali di accesso al gestionale (software turnazione), provvederà a gestire l'emergenza individuando il sostituto da assegnare al servizio.

LA GESTIONE DELLE "ASSENZE" attraverso il Software per la gestione dei turni di servizio

Al fine di completare al 100% il prospetto dei servizi e delle postazioni in quanto la copertura totale che non è mai possibile a causa dei fattori sopra elencati (assenze per ferie, malattia, infortuni, ecc.) il gestionale EPW (Easy Plan Web) dispone di specifiche funzionalità che consentono la risoluzione di questi numerosi inconvenienti: col sistema drag and drop (ossia, col metodo del trascinamento di un'icona su un'altra) è possibile, in tempo reale e senza uscire mai dalla maschera del prospetto giornaliero, attingere tutte le informazioni necessarie per effettuare i cambi e gli spostamenti per pervenire alla chiusura totale dello stesso prospetto. Ad esempio, prima di assegnare un servizio rimasto "scoperto", è possibile visualizzare:

- le preferenze di ogni singolo dipendente;
- le preferenze di ogni singolo servizio;
- la copertura dello stesso servizio da data a data;
- i gruppi di dipendenti fermi per riposi, permessi, ferie o altre motivazioni;
- l'elenco dei servizi svolti e programmati di ogni singolo dipendente da data a data;
- lo statino di ogni singolo dipendente da inizio mese fino alla data in elaborazione;
- l'elenco dei dipendenti impegnati nello stesso giorno in ordine di ore da lavorare;
- l'elenco dei servizi associati, ossia dei servizi legati tra di loro da una particolare sequenza, e che hanno la caratteristica di dover essere effettuati dallo stesso dipendente che il Gestionale, peraltro, assegna automaticamente.

E' comprensibile, quindi, la facilità con cui EPW permette di ultimare la copertura dei servizi, in tempi rapidi e con una completa visione d'insieme.

PIANO AZIENDALE DI REPERIBILITA'

Il servizio di reperibilità è finalizzato a garantire la funzionalità e la continuità dei servizi e a rendere, quindi, prontamente rintracciabili i lavoratori individuati per eventuali interventi di emergenza al di fuori del normale orario di servizio. Per le sue specifiche finalità, tale servizio è, quindi, attivabile solo in presenza di necessità operative che insorgano al di fuori del normale orario di servizio. Al Responsabile delle Risorse Umane e all'Ufficio Servizi spettano l'individuazione delle aree di pronto intervento e di attivazione del

servizio di pronta reperibilità sulla base di una autonoma ed adeguata valutazione delle esigenze organizzative e dei bisogni operativi e funzionali ritenuti prioritari.

Il **servizio di pronta disponibilità** è caratterizzato dalla immediata reperibilità del lavoratore e dall'obbligo per lo stesso di raggiungere il presidio nel tempo stabilito dalle procedure individuate e concordate con le parti lavoratrici e sindacali nell'ambito del piano annuale adottato dall'Istituto per affrontare le situazioni di emergenza (laddove si verificassero).

PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE DEL PERSONALE

Malori o Infortuni delle Guardie in servizio - Qualora si dovesse verificare un'emergenza dovuta, ad esempio, ad un malore della Guardia impiegata presso la postazione oggetto dell'Contratto di Fornitura, la procedura da attivare sarà la seguente:

Giunta presso la Centrale Operativa la richiesta di sostituzione da parte dell'operatore (GPG) (evidenziamo che ciascuna Guardia sarà costantemente collegata alla Centrale Operativa attraverso il vettore di comunicazione radio – *dispositivi radio-ricetrasmittenti*, telefonico – *telefoni cellulari* e mediante l'utilizzo dispositivi di segnalazione GPS/GPRS), gli operatori di Centrale organizzeranno "immediatamente" la sostituzione nel seguente modo:

1. saranno avvisati tempestivamente il Responsabile Operativo e l'Ufficio Servizi al fine di identificare in tempo reale l'unità che dovrà eseguire nel minor tempo possibile l'avvicendamento in attesa dell'arrivo della risorsa individuata dal gestionale per la sostituzione; il nominativo, infatti, di tale unità lavorativa sarà automaticamente generato dal Software di Gestione dei Piani di Servizio che per ogni turno di lavoro associa ad ogni GPG e Postazione il nominativo del suo sostituto; si evidenzia, tra l'altro, che quando l'Ufficio Servizi è chiuso, la ricerca dell'unità da impiegare per la sostituzione sarà eseguita dalla Centrale Operativa che dispone delle necessarie credenziali per accedere all'interno dell'applicazione del gestionale onde eseguire la ricerca dei sostituti;
2. pertanto, sarà avvisata la GPG in servizio di unità mobile (temporaneamente disponibile) più vicina al sito vigilato affinché raggiunga nel volgere di pochissimi minuti la sede interessata dalla criticità;
3. in attesa che giunga la pattuglia, eventuali incombenze di servizio saranno eseguite dai colleghi presenti sul posto che gestiranno la temporanea assenza avendo cura di non inficiare i livelli di sicurezza da assicurare presso lo stabile/edificio/area da presidiare;
4. Giunta la GPG (in servizio di unità mobile) sul posto nel tempo massimo di 15 minuti, dopo aver preso eventuali consegne dal collega da sostituire, avvierà l'attività di presidio fin quando non giungerà la Guardia designata dall'Ufficio Servizi alla naturale sostituzione di quella impiegata presso la postazione interessata dall'emergenza;
5. Giunta la Guardia designata alla naturale sostituzione, l'unità che ha temporaneamente sostituito il collega lascerà la postazione non prima di aver dato eventuali indicazioni circa eventi verificatisi durante l'attività di presidio e di cui si dovrà tener conto nel prosieguo del turno di lavoro.

Richieste urgenti di ulteriori unità a supporto - Qualora dovessero, invece, verificarsi eventi di tale urgenza da richiedere il supporto di ulteriori unità operative presso la sede dell'AC, avvisati tempestivamente la Centrale Operativa e il Responsabile Operativo, si provvederà con tempestività e in sinergia con il Responsabile dell'Ufficio Servizi a reperire le GPG da impiegare in numero adeguato alla richiesta o alla situazione verificatasi. I tempi per l'attivazione dei presidi aggiuntivi richiesti, saranno i seguenti:

- Entro 30 minuti ⇒ fino a N. 3 Unità ulteriori
- Entro 60 minuti ⇒ fino a N. 8 Unità ulteriori

Ritardi del personale - Qualora dovesse verificarsi un ritardo nel raggiungere la postazione di servizio da parte della GPG e ci siano fondati motivi per un prolungamento dell'imprevisto, fermo restando che i dispositivi di rilevazione delle presenze lanceranno immediatamente un Alert (per la mancata badgiatura), la Centrale Operativa provvederà immediatamente ad allertare ed inviare la GPG in servizio di unità mobile più vicina per garantire il temporaneo quanto tempestivo presidio nel tempo massimo di 15 minuti dal verificarsi dell'imprevisto. In attesa che giunga la pattuglia, eventuali incombenze di servizio saranno eseguite dai colleghi eventualmente presenti sul posto che gestiranno la temporanea assenza avendo cura di non inficiare i livelli di sicurezza da assicurare presso lo stabile/edificio/area da presidiare.

Mancata presentazione del personale sul posto di servizio - Nel caso di mancata presentazione del lavoratore sul posto di servizio non avvisata da questi all'Ufficio Servizi e/o alla Centrale Operativa, giunto un alert dai sistemi di rilevazione presenze innescato dalla mancata badgiatura, dopo aver tempestivamente appurato l'assenza della Guardia, l'Ufficio Servizi avvierà la medesima procedura di urgenza che abbiamo descritto in caso di improvvisi malori o infortuni occorsi al nostro personale.

Servizi garantiti in caso di sciopero - Rangers, in relazione all'eventualità della proclamazione di uno sciopero, si atterrà a quanto contenuto e disciplinato dalle normative vigenti a livello nazionale e locale, nonché alle disposizioni contenute dal CCNL applicato in azienda. L'esercizio del diritto di sciopero è riconosciuto dall'art. 40 della Costituzione nell'ambito delle leggi ordinarie che lo regolano. In tal senso il Legislatore è intervenuto per regolare l'esercizio del diritto di sciopero solo con riguardo ai settori dei servizi pubblici essenziali e degli impianti nucleari. Al riguardo evidenziamo che Rangers, qualora dovesse essere proclamato uno sciopero di categoria, si impegna a garantire la "continuità operativa" del servizio ed in particolar modo dei servizi pubblici essenziali presso le sedi dell'AC, disponendo di un organico lavorativo di dimensioni tali da assicurare l'impiego di unità in sostituzione di quelle scioperanti con l'obiettivo di evitare l'interruzione del servizio.

GESTIONE DEGLI EVENTI ANOMALI E DELLE EMERGENZE

La GPG possiede la necessaria formazione ed esperienza per la gestione di ogni emergenza o situazione straordinaria che dovessero presentarsi durante l'esecuzione del servizio.

In particolare, ciascuna GPG sarà in grado di gestire le seguenti criticità (*elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo*):

Criticità	**Modalità di Intervento per la risoluzione della criticità**	**Segnalazione** (Destinatari e Tempistiche)
Incendi e principi di incendio	Utilizzo di estintori, coperte e di ogni altro materiale estinguente. Avviare le procedure di evacuazione senza creare panico.	Immediata a: Responsabile Gestione Emergenze (RGE) dell'AC (qualora presente) | Squadra Antincendio | VV.F. (solo in caso di incendio di notevole entità) | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Allagamenti e perdite di liquidi	Manovra delle "chiavi d'arresto" dell'impianto idraulico.	Immediata a: RGE dell'AC (qualora presente) | Ufficio Tecnico dell'AC | VV.F. (solo in caso di allagamenti di notevole entità) | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Malori o infortuni occorsi al personale dell'AC o agli utenti	Le modalità di intervento varieranno a seconda del malore/infortunio (frattura, lussazione, folgorazione, infarto/arresto cardiaco, ecc.).	Immediata a: Personale Medico (se presente presso l'AC) | 118 | RGE dell'AC (qualora presente) | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Rischio attentati (pacchi bomba, telefonate che segnalano la presenza di ordigni presso l'obiettivo, ecc.)	Avviare le procedure di evacuazione senza creare panico.	Immediata a: FF.OO. | VV.F. | RGE dell'AC (qualora presente) | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Minacce ed intimidazioni rivolte al personale dell'AC	Intervento volto ad evitare ulteriori minacce e provocazioni. Identificazione della persona che ha assunto atteggiamenti minatori.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Aggressioni ai danni del personale dell'AC	Intervento volto ad evitare un'escalation della violenza. Identificazione dell'aggressore.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Vandalismi	Intervento volto ad evitare l'atto o il suo protrarsi Identificazione della persona colta in flagranza di reato.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa | Ufficio Tecnico dell'AC. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Tentativi di intrusione negli orari di chiusura delle sedi dell'AC	Intervento volto ad evitare l'atto o il suo protrarsi Identificazione della persona colta in flagranza di reato.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Furti o sottrazioni di beni di proprietà dell'AC, del personale dipendente e di eventuali utenti	Intervento volto ad evitare l'atto o il suo protrarsi Identificazione della persona colta in flagranza di reato.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Manifestazioni di protesta ed ogni attività di contestazione contro l'AC	Interventi volti ad evitare situazioni di contatto con il personale dell'AC.	Immediata a: FF.OO. | Centrale Operativa. Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Guasti agli impianti elevatori o scale mobili	Intervento volto a riportare al piano il montacarichi/ascensore o di sblocco delle scale mobili.	Immediata a: Ufficio Tecnico dell'AC | RGE dell'AC (qualora presente). Entro 1 ora dall'accadimento al SI
Ricezione di segnalazioni d'allarme e visualizzazione di situazioni sospette (presso la Centrale Operativa)	Intervento volto ad allertare le GPG qualora presenti presso la sede dell'AC in allarme e ad inviare tempestivamente presso l'obiettivo le Pattuglie dell'Istituto in servizio di Unità Mobile allo scopo di verificare se trattasi di falso allarme (attività di bonifica) o di situazione anomala o sospetta tale da richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine e di altre Pattuglie Radiomobili dell'Istituto.	Immediata a: GPG in servizio (qualora presenti) | Pattuglie Radiomobili di Rangers | FF.OO. | RGE dell'AC (qualora presente). Entro 1 ora dall'accadimento al SI

La GPG comunicherà al Referente del Servizio e al Responsabile Operativo, attraverso la compilazione del "Rapporto di evento anomalo", ogni criticità, disfunzione o irregolarità rilevata, ogni eventuale inconveniente tecnico o malfunzionamento di impianti,

sistemi d'allarme, cancelli, sbarre e quant'altro abbia rilevanza per la sicurezza della sede vigilata e dell'utenza, indipendentemente dal fatto che il personale dipendente dell'AC presso cui viene eseguito il servizio vi abbia o meno provveduto. Comunicherà, inoltre, ogni avvenimento o circostanza che non rientri nel normale andamento dell'attività e/o che non sia contemplata nel PDI. La comunicazione di ogni anomalia/criticità avverrà con l'impiego di radio ricetrasmittenti e smartphone di cui è dotata ciascuna unità operativa e sarà segnalata all'interno del SI (Il Rapporto di evento anomalo è compilato e salvato, insieme a tutti gli allegati eventualmente disponibili, direttamente nel SI, sarà consultabile da tutti gli utenti con gli adeguati livelli di accesso e contribuirà alle analisi statistiche/qualitative sull'erogazione dei servizi).

Per una efficace e corretta esecuzione delle summenzionate attività, le GPG saranno dotate di apposite dotazioni tecniche:

Equipaggiamento personale	
Tipologia - Marca e Modello	***Caratteristiche***
Motorola DP 3600 Mototrbo ***Ricetrasmettitore portatile***, operante sulla frequenza radio autorizzata dal Ministero S.E. Comunicazioni, con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio, con chiamata selettiva	Sensore di movimento entrocontenuto per una maggiore sicurezza dell'operatore. Può inviare una chiamata d'emergenza in diverse situazioni: "lone worker" (lavoratore solo) e "man down" (uomo a terra).
Samsung Galaxy J3 ***Smartphone*** in grado di effettuare telefonate di servizio e di accedere da remoto alle funzionalità del SI con batteria di capacità adeguata alla durata del turno di servizio.	Tutto il personale impiegato sarà dotato di smartphone e relativa utenza telefonica (voce e dati) con abbinato un piano tariffario in grado di garantire un traffico voce e dati adeguato alle necessità operative previste dal servizio.
Personal Tracker della SICEP ***Trasmettitore antiaggressione portatile*** personale per la segnalazione di "uomo disteso" sebbene tale prestazione sia già incorporata nel ricetrasmettitore. (**Tecnologia Migliorativa**).	Dispositivo portatile con funzionalità GSM/GPRS (dotato della funzionalità **Man Down**). La GPG può inviare una richiesta di soccorso istantanea alla Centrale Operativa che riceverà automaticamente le coordinate geografiche per favorire un tempestivo intervento presso il richiedente.

C. PIANO DEGLI INDICATORI PER LE VERIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI.

Procedure di verifica interna dei livelli di servizio che si intendono utilizzare per garantire l'adeguatezza e conformità del servizio reso e le modalità di attivazione di possibili azioni correttive e/o preventive.

Misurare le performance, uno dei capisaldi della Qualità, sta diventando sempre più importante, non solo per le aziende private ma anche per le organizzazioni pubbliche e governative. Le misurazioni sono la base di ogni tentativo di progredire perché ci offrono un'idea chiara di dove siamo e, cosa ben più importante, ci indicano come ci stiamo muovendo e dove stiamo andando. Sono proprio le misurazioni, dunque, a guidarci gradualmente verso il raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati di raggiungere. Per trarre un reale vantaggio dal processo di misurazione, però, bisogna capire bene quali sono le caratteristiche giuste da misurare e le motivazioni che stanno alla base di questa raccolta di dati.

Le misurazioni (utili) si focalizzano, essenzialmente, su due aspetti:

- i **clienti** e il valore aggiunto che dobbiamo essere in grado di fornirgli (variabili da misurare, in questo caso, possono essere la qualità del prodotto/servizio, l'efficienza del servizio, la puntualità nell'erogazione delle prestazioni, ecc.)
- i **processi che servono a migliorare il sistema al proprio interno** (come, ad esempio, la riduzione dei costi)

Le buone misurazioni, inoltre, devono essere sempre **confrontabili nel tempo** per mostrare i trend dell'evoluzione degli indicatori. Come abbiamo visto, infatti, non basta capire dove siamo, serve anche sapere dove stiamo andando.

Dei buoni indicatori, infine, devono essere di semplice lettura.

Per sviluppare indicatori davvero efficaci, la strada seguita da Rangers è stata quella di impostare il lavoro con gruppi di persone che appartengano alle varie funzioni aziendali in modo da avere subito due vantaggi: (**1**) una **visione più chiara** dell'intero processo; (**2**) la **possibilità di far accettare meglio la creazione di un sistema di controllo** delle performance.

Per sviluppare un modello accurato di misurazione, una guida capace di cercare gli indicatori migliori per supportare il controllo e il miglioramento delle performance dell'organizzazione, siamo passati, necessariamente, attraverso 4 fasi ben distinte.

Si accederà alla fase successiva solo quando la precedente sarà conclusa, cioè quando si sarà raggiunto il consenso totale tra i membri del gruppo. In caso contrario, ci si fermerà alla fase precedente e si cercherà una strada alternativa per ottenere un accordo.

1. FASE "PLAN"

1. identificare quale processi vogliamo mantenere monitorati e con quali obiettivi di riferimento (ad es. per ridurre i rischi, per migliorare la soddisfazione del cliente, per incrementare la redditività, per ridurre i costi ed i tempi di erogazione, ecc.)
2. proporre indicatori ipotetici
3. stabilire la corretta modalità di calcolo per ognuno
4. associare ad ogni indicatore l'unità di misura corrispondente
5. stabilire la periodicità e la modalità della loro rilevazione (prendere in considerazione strumenti informatici che possano essere di supporto in questo compito)
6. stabilire chi dovrà avere accesso ai dati
7. stabilire le responsabilità per la loro gestione (raccolta dati e loro distribuzione)
8. stabilire le responsabilità relative alla loro analisi
9. scegliere tra tutti gli indicatori proposti quello che più si avvicina ad avere le caratteristiche sopra elencate

2. FASE "DO"

1. misurare le performance
2. raccogliere i dati
3. comunicare i dati raccolti

3. FASE "CHECK"

1) analizzare e valutare i dati raccolti

4. FASE "ACT"

1) prendere delle decisioni volte al miglioramento del sistema di misurazione e monitoraggio

Per ogni indicatore è utile avere una tabellina di riferimento che contenga le seguenti informazioni:

- descrizione dell'indicatore
- processo di riferimento
- metodo di rilevazione utilizzato e sorgente dei dati
- metodo di calcolo
- unità di misura
- periodicità
- responsabilità della gestione dell'indicatore
- accesso all'indicatore

Gli indicatori possono essere:

- di diversa natura: ad es. quantitativi, di efficacia come la soddisfazione del cliente, di efficienza come il contenimento dei costi, finanziari, di performance come le performance dei fornitori, di innovazione come i monitoraggi effettuati sulla formazione e sulla crescita, di servizio, ecc
- di diverso ambito: indicatori di input, di processo, di ouput, indicatori di risultati, di impatto sull'organizzazione, ecc
- quantitativi, qualitativi, un mix tra i due
- di diverso orizzonte temporale: a breve, medio e lungo termine

Vediamo in seguito gli **indicatori** maggiormente utilizzati da Rangers per monitorare la Qualità dei Servizi.

PIANO DEGLI INDICATORI PER LE VERIFICHE DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Ambito Commerciale- Marketing e di Post-vendita:

- tempo medio per l'emissione di un'offerta
- tempo medio per l'emissione o per la preparazione del contratto
- tempo di risposta relativo alle richieste di informazioni dei clienti
- tempo di risposta e tempo di evasione dei reclami
- n° di offerte andate a buon fine / n° totale di offerte emesse
- volumi di vendita effettuati / budget di vendita previsto
- tasso di acquisizione nuovi clienti / tasso acquisizione previsto
- tasso di fidelizzazione dei clienti
- capacità di acquisire nuovi clienti
- quota di mercato e posizionamento rispetto alla concorrenza
- n° di contatti che il personale commerciale sviluppa nel tempo
- tasso di crescita del mercato
- grado di concentrazione e di differenziazione
- tasso di soddisfazione/insoddisfazione dei clienti
- benchmarking
- Rapporto clienti acquisiti/clienti perduti
- Valore vendite acquisite/valore vendite perdute
- margini per tipo/classe di cliente e/o di prodotto/servizio
- andamento dei ricavi
- fatturato per cliente

Ambito Gestione del Personale:

Efficienza

- indice di assenteismo
- ore straordinario / ore totali
- % ritardi

Formazione

- % personale formato su totale personale
- ore di formazione erogate in un anno
- ore di formazione all'anno per addetto
- n° persone che sostiene di avere bisogno di un corso / numero delle persone che partecipa al corso
- n° persone soddisfatte del corso erogato / totale persone che hanno partecipato al corso
- turnover delle competenze per la gestione e lo sviluppo delle risorse chiave

Altri indici

- % di ore lavoro indiretto / ore lavoro totale
- turn over (numero di personale dimissionario / numero persone assunte)
- motivazione e soddisfazione dei dipendenti
- obiettivi raggiunti dalle singole persone
- andamento dei questionari di soddisfazione del personale
- % aggiornamento formazione

Ambito Progettazione:

- n° progetti approvati / totale progetti eseguiti
- n° errori trovati nella fase di revisione del progetto / n° totale di progetti
- tempo impegnato per elaborare un progetto / tempo preventivato

Ambito Manutenzione:

- tempo di installazione
- costi e ricavi del servizio di assistenza
- n° di interventi di manutenzione straordinaria per macchinario/anno
- n° di interventi di manutenzione straordinaria / n° di interventi di manutenzione ordinaria
- tempo di risposta rispetto alla richiesta di intervento
- numero di chiamate
- costo degli interventi di manutenzione per macchinario
- costi di manutenzione sul fatturato
- tempo di intervento medio, massimo e minimo rispetto delle tempistiche di intervento contrattualmente definite

Ambito Direzionale:

- obiettivi raggiunti / totale obiettivi proposti
- n° di reclami al mese da parte di clienti
- n° di colloqui dei responsabili con i collaboratori per mese

Ambito Sicurezza:

- n° di trasgressioni a principi sicurezza all'anno
- n° di incidenti in un anno

Ambito Amministrazione:

- andamento del fatturato / ROI / ROS / ROE
- costo del lavoro
- aderenza al budget
- deviazioni dalle previsioni del cash flow
- errori nella stima dei costi

Ambito Qualità:

- n° reclami del cliente / dei prodotti-servizi venduti
- n° azioni correttive nell'anno
- n° verifiche ispettive interne programmate / n° verifiche ispettive interne effettuate
- cicli temporali delle azioni correttive
- numero delle azioni derivanti da audit
- numero azioni aperte dopo le verifiche ispettive, portate avanti nel rispetto di quanto pianificato
- n° risposte a questionari clienti
- % di raccomandazioni fatte in sede di audit poi implementate
- n° non conformità riscontrate in sede di Verifica ispettiva interna
- tempo medio impiegato per rispondere ai reclami dei clienti

QUALITA' ED INTERNAL AUDIT

Descrizione dell'organizzazione del sistema di controllo interno finalizzato alla verifica della qualità dei servizi erogati con riferimento alla metodologia adottata, alle procedure, agli strumenti e alle risorse umane impiegate.

L'audit interno a Rangers sarà rappresentato da un insieme di attività professionali eseguite per la verifica della validità delle procedure adottate interne all'organizzazione e che produrranno generalmente i loro effetti verso l'organizzazione dell'Ente.

In altri termini, un Audit è un'ispezione sistematica, documentata e indipendente cha ha come scopo quello di verificare la conformità ai requisiti espressi la cui corrispondenza viene dimostrata attraverso evidenze oggettive raccolte per mezzo di colloqui con il personale, analisi di documenti, osservazione di come vengono eseguite le attività, controlli sulle procedure.

Le verifiche ispettive vengono condotte sistematicamente per misurare la Qualità Aziendale e dei suoi servizi. Con l'obiettivo di soddisfare le proprie esigenze e quelle di APAC e delle Amministrazioni aderenti alla presente Convenzione, Rangers ricorrerà ad una o più tra le seguenti tipologie controllo e di audit.

Audit e Frequenza	Tipologia di Controllo Attuato	Funzioni Aziendali coinvolte
Audit di SISTEMA Eseguito 1 o al massimo 2 volte all'anno	**Management Audit o Audit strategico**: Funzione specifica dell'attività di Audit: analizzare le attività di definizione e comunicazione degli obiettivi strategici di business e di rischio correlato, verificando nel tempo la coerenza dei comportamenti gestionali, tattici/operativi rispetto alle strategie/obiettivi dati dalla Direzione Generale (*governance* operativa), analizzando gli eventuali scostamenti e verificando l'adeguatezza e la coerenza dei supporti e delle informazioni disponibili.	⇨ *Direzione Aziendale* ⇨ *Responsabile della Qualità* ⇨ *Referente del Servizio*
Audit di PROGRAMMA Eseguito su base bimestrale	**Operational Audit o Audit tecnico-operativo**: Funzione specifica dell'attività di Audit: verificare o valutare l'adeguatezza, regolarità, affidabilità e funzionalità dei sistemi, processi e procedure, dei metodi (codificazione) e delle risorse in rapporto agli obiettivi che sono stati pianificati, formalizzati e pubblicizzati all'interno di Rangers.	⇨ *Responsabile della Qualità* ⇨ *Referente del Servizio* ⇨ *Auditor interni (Personale ispettivo)*
Audit di PROCESSO Eseguito con frequenza mensile / settimanale	**Compliance Audit o Audit di conformità**: Funzione specifica dell'attività di Audit: assicurare l'effettiva attuazione del sistema di controllo (procedure previste e regolarità dei comportamenti) per la conformità dei processi alla regolamentazione interna (procedure - piano di intervento) ed esterna (leggi e normativa di riferimento). L'Internal Audit interviene sulle cause che hanno portato ad eventuali scostamenti rispetto alle procedure di decisione e gestione.	⇨ *Referente del Servizio* ⇨ *Responsabile Operativo* ⇨ *Auditor interni (Personale ispettivo)*
Audit di SERVIZIO Eseguito con frequenza settimanale / giornaliera	**Verifiche Ispettive per il monitoraggio delle prestazioni erogate**: Specifiche procedure aventi lo scopo: ⇨ di rilevare sul campo il rispetto, da parte del personale, delle direttive aziendali (Regolamenti, Piano degli Interventi, etc.) in merito all'espletamento dei servizi e delle norme di comportamento; ⇨ di mantenere il livello qualitativo raggiunto anche intraprendendo azioni di miglioramento. Qualora venissero rilevate irregolarità, il Personale ispettivo le trasferirà al Referente dell'Appalto che, a seconda della gravità della negligenza/inadempienza constatata, valuterà l'opportunità di: ➲ avviare procedimenti di contestazione disciplinare nei confronti del personale inadempiente, ➲ revisionare le procedure operative, ➲ intraprendere azioni correttive, ➲ rimuovere dall'incarico presso la postazione il lavoratore inadempiente. Rientra tra le attività di monitoraggio sulle prestazioni erogate, la misurazione della soddisfazione del cliente (**Customer Satisfaction**)	⇨ *Responsabile della Qualità* ⇨ *Referente dell'Appalto* ⇨ *Responsabile Operativo* ⇨ *Centrale Operativa* ⇨ *Auditor (Personale ispettivo)*
Autocontrollo Eseguito con frequenza giornaliera	Si tratta di controlli di processo e di risultato, effettuati direttamente dall'operatore che svolge l'attività di vigilanza presso le sedi dell'AC. Rientrano nella categoria ad esempio: ▪ il Rapporto (o Registro) di Servizio sul quale vengono riportate le attività svolte da ciascun operatore. Gli elementi annotati all'interno del Rapporto di Servizio sono importanti anche nell'ottica della consuntivazione del servizio; ▪ la Certificazione delle presenze, delle attività svolte e dei tempi di intervento mediante **supporto di strumentazione informatica** (RFID, smartphone, tablet); ▪ il Controllo delle **dotazioni di sicurezza** (DPI ed altri strumenti funzionali all'esecuzione del servizio).	⇨ *Guardie Particolari Giurate*

Contenuto del rapporto di audit: Obiettivi, ampiezza (perimetro dell'intervento), limiti del lavoro svolto, metodologie e standard applicati, tempistica, criticità evidenziate, conclusioni raccomandazioni suggerite.

Azione correttiva (follow up): L'audit interno dovrà periodicamente (e comunque prima di ogni intervento) rivedere e valutare il contenuto dei rapporti di audit precedenti, al fine di valutare se la direzione, ufficio o settore è intervenuta sulle rischiosità/criticità

segnalate; la risposta della struttura interessata dovrà essere esaminata sia come elemento di valutazione dell'atteggiamento della struttura rispetto ai suggerimenti dati, sia come elemento di valutazione dell'efficacia degli interventi di audit.

Valutazione del sistema di controllo adottato: Momento di assunzione formale di responsabilità professionale per la funzione di audit interno; la funzione valuta il sistema di controllo interno, una volta configurato o disegnato e fa una complessiva valutazione qualitativa dell'esposizione alle criticità presenti (alta, media, bassa) che deve essere effettuata contemplando l'effetto congiunto dei parametri di "Significatività" e "Frequenza" dei rischi/criticità analizzate/verificate. La valutazione dell'adeguatezza dei controlli effettuati rispetto all'entità delle criticità individuate consente di identificare il livello di rischio/criticità residuo che l'azienda deve gestire.

Requisiti professionali del personale: Competenza e formazione: con periodicità almeno annuale (di norma in corrispondenza del piano annuale di audit) il responsabile della funzione esamina le competenze del personale della funzione e ne valuta l'adeguatezza rispetto agli obiettivi/interventi di audit previsti nel piano; individua la formazione da erogare al personale mediante formazione interna o esterna; le esigenze di formazione sono inserite in un piano annuale per la formazione. Indipendenza: del personale rispetto all'area oggetto di verifica per assicurare obiettività di giudizio.

Customer Satisfaction: Merita un cenno un importante strumento specificamente contemplato nel Sistema di Gestione della Qualità Aziendale che Rangers utilizza sistematicamente ovvero il "**Questionario di gradimento del servizio - Customer Satisfaction**". La misurazione della soddisfazione dei clienti è uno strumento strategico per l'Azienda per attuare azioni correttive, preventive e migliorative al servizio fornito. Questa procedura è stata sviluppata per effettuare una analisi sistematica delle informazioni provenienti dai clienti al fine di valutare in modo continuativo il grado con cui i servizi offerti soddisfano le aspettative degli stessi. Il feed-back in questione diviene così elemento di sintesi che consente di analizzare criticamente l'immagine dell'azienda e della sua organizzazione così come viene percepita dal Cliente/Committente. Le informazioni fornite dal cliente/committente, opportunamente analizzate e gestite, devono essere tradotte in immediate azioni correttive e migliorative sul SERVIZIO, PROCESSO, SISTEMA atte ad eliminare le cause di criticità e di soddisfazioni. La Customer Satisfaction consente di fatto la misurazione della qualità percepita dall'utente. A tal fine, con cadenza mensile, sarà distribuito a campione al personale dipendente di ciascuna AC un modulo, ed i relativi dati di sintesi risultanti saranno poi discussi congiuntamente tra la Direzione aziendale, il Referente del Servizio ed il Referente Operativo dell'Appalto. Questa tipologia di questionario consente la misurazione di alcuni degli aspetti fondamentali del servizio erogato in termini di affidabilità, professionalità, soddisfazione, capacità di relazione, capacità di rassicurazione, empatia. I questionari saranno raccolti mensilmente e consegnati al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità di Rangers che provvederà ad analizzarli e, dopo averne interpretato i risultati su base statistica, a sottoporli alla Direzione Aziendale e Referente del Servizio per un esame congiunto dei risultati. In caso di performance peggiorative rispetto ai dati raccolti nei mesi precedenti, si interverrà per operare immediate azioni correttive allo scopo di invertire in tempi brevi il trend negativo.

D. STRUMENTI DI REPORTISTICA SUL SERVIZIO EROGATO.

Strumenti (Modulistica, Report) che si intende mettere a disposizione delle AC per la rilevazione e verifica della Qualità e per il Monitoraggio dei servizi erogati

Premesso che il Piano degli Interventi rappresenterà il Vademecum a cui dovrà attenersi operativamente e proceduralmente l'organizzazione implementata, di seguito si riportano i principali strumenti di reportistica che impiegheremo:

Programma Operativo dei Servizi (POS):

Rangers provvederà alla pianificazione temporale e topologica dei Servizi operativi redigendo un apposito Programma Operativo dei Servizi (POS), gestito e reso disponibile attraverso il SI. Il POS, che consiste nella pianificazione con rappresentazione grafica delle singole attività, è composto da 4 diverse sezioni dedicate alle:

1. Attività Ordinarie dei Servizi di vigilanza attiva;
2. Attività di Manutenzione preventiva;
3. Attività Straordinarie dei Servizi di vigilanza attiva;
4. Attività Straordinarie dei Servizi agli Impianti Tecnologici (Fornitura, Manutenzione correttiva e Manutenzione migliorativa).

Il POS consiste in un elaborato mensile, redatto su base giornaliera, da consegnare al Responsabile dell'AC (che provvederà ad approvarlo o meno) nei giorni antecedenti (generalmente 7 gg) rispetto all'inizio del periodo di riferimento (mese). L'aggiornamento

del POS può avvenire a fronte di situazioni non inizialmente previste (es. indisponibilità dell'edificio, Attività straordinarie). Il Responsabile dell'AC potrà richiedere aggiornamenti del POS in qualunque momento lo ritenga opportuno.

Giornale delle attività (GDA):

La consuntivazione temporale e topologica delle attività pianificate nel POS deve risultare da un apposito Giornale delle Attività (GDA), redatto quotidianamente e sottoscritto da incaricati del Referente del Servizio; il GDA comprova l'esecuzione a regola d'arte delle attività elencate nel POS (es. orari d'inizio e di fine delle attività, numero di ore erogate per singolo Servizio, eventuali eventi anomali riscontrati). Il GDA viene aggiornato attraverso il SI. Il Responsabile dell'AC potrà inserire nel GDA proprie osservazioni, eventuali commenti, elogi, puntualizzazioni e controdeduzioni. Il GDA è articolato nelle stesse 4 sezioni in cui è articolato il POS. Pertanto, esso si ottiene integrando i contenuti del POS sia con lo stato d'avanzamento delle attività programmate sia con l'inserimento delle attività non programmate nel POS. Il GDA deve contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della fatturazione dei Servizi (es. numero di ore erogate nel mese del Servizio di vigilanza fissa, etc.). Ove appropriato, in conseguenza di eventi rilevanti ai fini della tutela anticrimine, si provvederà ad allegare al GDA il "Rapporto di evento anomalo", i cui contenuti sono indicati nel seguito. La firma del GDA da parte del Responsabile dell'AC, con tutte le annotazioni in esso riportate, varrà come accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dall'Istituto.

Rapporto di evento anomalo:

Al verificarsi di eventi accidentali o criminosi che afferiscano alla salute di persone e alla proprietà o al possesso di cose, l'Addetto Operativo deve redigere il "Rapporto di evento anomalo" all'interno del quale saranno riportati tutti gli elementi funzionali ad una chiara e semplice ricostruzione dell'evento e le eventuali successive indagini.

Resoconto Annuale:

Il nostro Istituto, con il supporto del SI e l'analisi/elaborazione di tutti i dati gestionali raccolti, abbiamo visto, fornirà report periodici con cui sarà possibile effettuare un'accurata analisi della convenzione in generale e dei singoli OdF. Attraverso lo studio dei dati più significativi dell'appalto e dei singoli contratti di fornitura, sarà possibile sia per le singole AC che per APAC verificare l'andamento e l'evoluzione dei bisogni e dei servizi di vigilanza nella PA. Nei seguenti paragrafi verranno illustrati i contenuti, le logiche di analisi, i dati e gli indicatori del Resoconto Annuale.

Obiettivi principali del Resoconto Annuale sono sia la **verifica della corretta erogazione dei servizi** secondo quanto previsto dai Contratti di fornitura, sia l'**individuazione di soluzioni di miglioramento e di ottimizzazione** nei servizi di vigilanza. Scopo principale del documento è di consentire al Responsabile dell'AC di monitorare l'andamento delle attività previste dal CdF e, se il caso, richiedere/implementare azioni correttive. In base ai dati raccolti durante l'erogazione dei servizi (per esempio confrontando quanto richiesto con quanto erogato) ed il confronto con altre analoghe situazioni (per esempio confrontando gli eventi verificatisi in Obiettivi con destinazione d'uso e caratteristiche ambientali simili) è possibile individuare **modalità organizzative, apprestamenti, soluzioni operative** che meglio rispondano alle specifiche esigenze di ciascun Obiettivo.

In altre parole, il Resoconto Annuale deve essere un elemento di supporto sostanziale nel:

- Monitorare l'andamento delle attività previste dal Contratto
- Individuare soluzioni di Ottimizzazione e Miglioramento

E. FORMAZIONE PER IL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO IN TEMA DI CORSI DI PRONTO SOCCORSO ED IN TEMA DI CORSI ANTINCENDIO

Piano di formazione e aggiornamento professionale previsto per tutto il periodo del Contratto

La formazione è uno dei driver che un'azienda ha per rimanere competitiva in un contesto segnato dalla crisi e da cambiamenti continui. Una maggiore flessibilità professionale dei propri dipendenti si può ottenere solo attraverso lo sviluppo e il potenziamento delle risorse umane. La formazione consente all'organizzazione di diffondere il piano strategico e di motivare i dipendenti a svolgere nel miglior modo possibile i loro compiti tenendo ben presente gli obiettivi da raggiungere. Il processo formativo può assumere un ruolo fondamentale per: (1) Far acquisire conoscenze e competenze ai dipendenti; (2) Colmare eventuali lacune a causa di cambiamenti interni o esterni; (3) Creare piani di valorizzazione e sviluppo dei talenti. La formazione, inoltre, ha il vantaggio di gratificare i dipendenti. Rangers nel programmare l'attività di formazione, segue i seguenti step: (1) Individuazione del fabbisogno; (2) Analisi dei bisogni; (3) Analisi dell'offerta di formazione; (4) Progettazione ed erogazione dell'intervento formativo; (5)

Valutazione dei risultati ottenuti; (6) Revisione del processo.

IL PIANO DI FORMAZIONE - E' il documento che riassume l'insieme delle azioni formative che l'impresa decide di attivare in un determinato periodo di tempo (che presso Rangers coincide con l'annualità). Esso è costituito dall'elenco delle azioni formative che sono previste, ciascuna accompagnata da una serie di informazioni (ruoli coinvolti, numero dei partecipanti, durata in ore, date di svolgimento, costi, processi aziendali in cui dovrebbero essere utilizzati gli apprendimenti acquisiti).

La stesura del piano di formazione ha diverse finalità:

- permette di definire le priorità formative in raccordo ai diversi obiettivi di miglioramento dell'impresa (evitando il proliferare di iniziative frammentate ed estemporanee);
- facilita il coordinamento operativo delle diverse iniziative, anche in rapporto ai vincoli dettati dal normale funzionamento aziendale;
- consente, una volta concluse le attività previste dal piano, di verificare se si riscontrano miglioramenti nei processi aziendali su cui si intendeva intervenire anche attraverso la formazione.

Le azioni formative che sono state ipotizzate nella fase precedente vanno messe in ordine di priorità sulla base dei ruoli che coinvolgono e dei gap di comportamento che affrontano. La definizione delle priorità va fatta tenendo conto degli obiettivi di miglioramento a cui sono riconducibili le singole azioni formative.

Per ogni azione inserita nel piano viene individuato chi realizzerà l'intervento e a chi è destinato. Tutte le variazioni eventualmente introdotte sono formalizzate nella scheda generale del Piano di formazione e nella singola Scheda dell'azione formativa. In questo modo si mantiene un costante controllo del collegamento tra obiettivi di miglioramento dell'impresa e azioni formative attivate, e in sede di consuntivo è possibile riflettere sui risultati effettivamente prodotti dalla formazione.

Formazione Obbligatoria in materia di Primo Soccorso Sanitario e Antincendio

Con riguardo al presente appalto, Rangers pianificherà i seguenti percorsi formativi in materia di Primo Soccorso Sanitario e Antincendio.

In attuazione del D.Lgs. 81/2008 le aziende che vedono la presenza di altre persone oltre al titolare sul luogo di lavoro devono frequentare **corsi obbligatori** in materia di sicurezza sul lavoro. Le attività di vigilanza sono considerate a Rischio Basso secondo quanto stabilito **Accordo Conferenza Stato-Regioni del 21.12.2011.** Tali corsi rispondono agli obblighi di formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, di cui all'art. 37 del D.Lgs 81/08 e s.m.i., e sono strutturati sulla base dei rischi e delle mansioni svolte dal personale. La successiva tabella riporta l'articolazione dei **percorsi di formazione obbligatori** in materia di Primo Soccorso e Antincendio con indicazione delle ore da somministrare.

Corso	D.Lgs 81/08	Durata Minima	Periodicità Aggiornamenti	Personale Docente
Addetti prevenzione incendi	art.46	4 ore (basso rischio incendio)	Non Obbligatoria (ma pianificati da Rangers)	RSPP e Consulenti Esterni
Addetti primo soccorso	art.45	12 ore (aziende tipo B)	Triennale	RSPP e Consulenti Esterni

Ulteriore Formazione in materia di Primo Soccorso Sanitario e Antincendio

Oltre ai percorsi obbligatori sanciti dal D.lgs. 81/08, al personale da impiegare presso le sedi dell'AC ed anche ai neo assunti, sarà somministrata la seguente ulteriore formazione in materia di Primo Soccorso Sanitario e Antincendio.

Modulo Corso	N. ore	Modalità di Erogazione	Destinatari	Periodicità Aggiornamento
▪ **Antincendio Rischio Elevato**	16	Teoria/Esercitazioni	Solo **GPG** con mansioni di Capoturno	Ogni 36 mesi
▪ **Gestione emergenze mediche e BLSDi**	5	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG** (Il Corso sul BLSDi è destinato solo ai Capoturno)	Ogni 36 mesi

Programmi di Formazione

GESTIONE ANTINCENDIO A RISCHIO ELEVATO

Obiettivi: Assicurare, prioritariamente, il buon apprendimento delle disposizioni del D.M. 10.03.1998.

Contenuti: Il corso presenta un'ampia disamina, nel dettaglio e in concreto, della procedura di intervento per l'estinzione di un incendio, dall'individuazione della classe di fuoco all'indicazione del relativo mezzo estinguente da utilizzare. Il corso si svolge in due sessioni, una teorica ed una pratica; durante quest'ultima viene eseguita una esercitazione presso una struttura apposita e che viene effettuata sotto la supervisione di Personale appartenente al Corpo dei VV.F.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Personale Proveniente dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco

GESTIONE EMERGENZE MEDICHE E MANOVRE BLSD

Obiettivi: Realizzato secondo le disposizioni del D.lgs. 81/08. In questo modo tutto l'organico aziendale è in grado di svolgere mansioni diverse da quelle rientranti nel campo della vigilanza privata, ma comunque connesse alla salvaguardia e alla sicurezza del patrimonio di proprietà delle AC e del suo Personale. Gli addetti al pronto soccorso sono formati con istruzione teorico-pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento interno e per l'attivazione degli interventi di pronto soccorso.

Contenuti: Condotta da mantenere, Valutazione dell'infortunato. Tipi di infortunio: Arresto cardiaco, shock, emorragie, ferite da taglio, fratture, lussazioni, distorsioni, ustioni, scariche elettriche, etc. Trattamenti di emergenza: Respirazione artificiale, Immobilizzazione di un arto, Tamponamento di una ferita, Trattamento antishock, Trasporto infortunati e posizioni di sicurezza. Saranno somministrate ore di formazione in materia di **BLSD** (Basic Life Support - Defibrillation) - Manovre da compiere per intervenire in caso di arresto cardiaco ed utilizzo del defibrillatore.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Personale medico.

F. FORMAZIONE SPECIALISTICA PER LE GPG AGGIUNTIVA RISPETTO A QUANTO GIÀ PREVISTO IN FORMA OBBLIGATORIA DAL DM 269/2010

Tale percorso è aggiuntivo rispetto alle attività di formazione già previste in forma obbligatoria dal D.M. 269/10 e dal D.lgs. 81/08.

Obiettivi del programma formativo

OBIETTIVI GENERALI	I. Sviluppo delle competenze e delle capacità di lavoro interdisciplinare tra i lavoratori; II. Promozione di logiche di organizzazione integrata dei servizi con particolare riferimento all'organizzazione per processi; III. Sviluppo della cultura di umanizzazione dei servizi; IV. Promozione e gestione del cambiamento organizzativo; V. Consolidamento delle competenze relative alle funzioni di guardiania e di front office; VI. Sviluppo delle competenze relative alla comunicazione e all'ascolto tra gli operatori delle aree critiche; VII. Sviluppo e innovazione degli stili di lavoro e miglioramento del clima organizzativo.
OBIETTIVI SPECIFICI	1. Aggiornamento delle competenze generali in materia di sicurezza e specifiche sull'operatività legata all'Appalto; 2. Elevamento delle capacità relazionali e di comunicazione; 3. Elevamento delle capacità di *problem solving*; 4. Elevamento delle capacità di gestione e di intervento in caso di emergenze; 5. Miglioramento continuo della cultura della Qualità del servizio e della Qualità della prestazione.

Monitoraggio e verifica dei risultati: La metodologia di verifica delle azioni adottata si tradurrà, operativamente, in metodi e tecniche accuratamente selezionate per favorire l'apprendimento, lo sviluppo personale e professionale, la condivisione strategica a tutti i livelli.

Sarà messo a punto un sistema di monitoraggio e valutazione che consentirà una verifica continua dei livelli di qualità della formazione erogata, con particolare riferimento all'apprendimento delle conoscenze e competenze professionali e trasversali acquisite. Una **verifica in itinere** consisterà nella rilevazione, durante lo svolgimento dell'azione formativa, del grado di apprendimento individuale e di gruppo per ciascun modulo formativo, al fine di identificare potenzialità, ritardi, difficoltà nonché le opportune azioni correttive e di rinforzo sia individuale che collettivo. Sarà somministrato, alla fine di ogni modulo, un questionario individuale ed anonimo, per la rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti. La **verifica finale** consisterà nella somministrazione di test, teorici e pratici, al fine di rilevare il livello di apprendimento generale e di valutare le performance individuali e del gruppo di partecipanti al programma formativo.

Modalità di erogazione: Gli interventi formativi proposti operano sui classici tre piani dell'apprendimento (*philosophy training*): nozioni, metodologie o capacità di agire ed atteggiamenti o corretta attitudine. Modalità (alternanza tra lezioni in aula e periodi di verifica/applicabilità sula postazione) e flessibilità (adattamento del programma in base allo stato di partenza dei partecipanti) costituiscono peculiarità dell'erogazione dei percorsi formativi. La dimensione dell'aula sarà prevalente ma non mancheranno attività *e-learning*, formazione laboratorio, *learning video*, *learning on the job*. **Le aule formative sono ubicate presso le nostre sedi.** (V. didascalia riportata accanto)

L'organizzazione della partecipazione ai programmi formativi renderà necessario un programma di *turn-over* tra servizio e formazione, che dovrà contemperare sia le prioritarie esigenze del servizio, sia quelle della formazione.

Professionalità e referenze: Il coordinamento generale del programma di formazione è affidato ad un consulente, esperto ultraventennale di Organizzazione ed Assicurazione Qualità. Le competenze dei docenti saranno di altissimo profilo e di significativa esperienza, almeno decennale; inoltre, proverranno dal settore per il quale viene chiesto di erogare la docenza.

Articolazione del programma formativo: La fase specialistica di questo percorso formativo attiene alla formazione su temi specifici di importanza fondamentale; essa è rivolta a tutti gli operatori e, per alcuni moduli, ai capi servizio ed al personale cui sono affidate mansioni di coordinamento. Un percorso formativo adeguato si rileva indispensabile per l'acquisizione delle necessarie competenze e capacità tecnico-operative, utili al corretto svolgimento del programma di lavoro previsto, per una crescita professionale ed umana e per lo sviluppo di opportune capacità che consentano di relazionarsi con partner di lavoro ed utenti, in un clima di reciproca fiducia e collaborazione.

Programmi di Formazione

Modulo Corso	N. ore	Modalità di Erogazione	Destinatari	Periodicità Aggiornamento
▪ **Tecnica professionale delle GPG e conoscenza delle Procedure di Servizio**	5	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG**	Ogni 12 mesi
▪ **Psicologia comportamentale dell'operatore in situazioni di criticità**	8	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG**	Ogni 36 mesi
▪ **Antiterrorismo**	10	Teoria/Esercitazioni	**Gruppo scelto di GPG**	Ogni 24 mesi
▪ **Tutela dell'ambiente nel luogo di lavoro**	4	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG**	Ogni 12 mesi
▪ **Tutela della salute e della sicurezza nel luogo di lavoro**	4	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG**	Ogni 12 mesi
▪ **Lingua Inglese**	12	Teoria/Esercitazioni	**GPG** (con mansioni di Capoturno)	Ogni 36 mesi
▪ **Conoscenza informatica**	6	Teoria/Esercitazioni	**Tutte le GPG**	Ogni 12 mesi

FORMAZIONE SPECIALISTICA ARTICOLATA NEI SEGUENTI MODULI:

TECNICA PROFESSIONALE DELLE GPG E CONOSCENZA DELLE PROCEDURE DI SERVIZIO

Obiettivi: Porre la G.P.G. nella condizione di conoscere perfettamente i limiti e le competenze relativi alla propria professione e fornire un'approfondita conoscenza per la più proficua gestione delle procedure operative legate al contesto lavorativo in cui è inserita.

Contenuti: Trasferire alla GPG gli strumenti e le tecniche per intervenire responsabilmente ed efficacemente qualora, durante il servizio, si presentino elementi di turbativa o gravi emergenze nei confronti delle persone e dei beni sottoposti alla propria tutela. Alle GPG saranno traferiti i metodi e le informazioni per mettere in pratica quanto prescritto dalle vigenti Leggi in materia e dalle "Disposizioni di servizio".

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Ufficiali e Sottufficiali della nostra organizzazione e personale in congedo proveniente dalle Forze di Polizia dello Stato.

PSICOLOGIA COMPORTAMENTALE DELL'OPERATORE IN SITUAZIONI DI CRITICITA'

Obiettivi: Fornire gli strumenti informativi ed operativi: per gestire strategicamente gli eventi critici e per difendersi dallo stress negativo; per sviluppare la capacità di interpretare e gestire situazioni problematiche o di emergenza migliorando il benessere e di conseguenza l'efficienza lavorativa; per potenziare le abilità e gli strumenti essenziali diretti a migliorare la relazione con gli altri nell'ottica di un aumento della qualità del servizio fornito. Metodologia: Il modello formativo adottato consente di apprendere una migliore gestione della comunicazione e dell'emotività.

Contenuti: La comunicazione come comportamento sociale; Il ruolo delle emozioni e reazioni psicologiche agli eventi critici; Cenni sul Sistema Nervoso Centrale; Il controllo delle emozioni "paralizzanti"; Rimodellare in modo positivo il pensiero; La gestione autonoma dello stress: adattamento e elaborazione dell'evento; Strategie comportamentali di gestione delle criticità: come agire rapidamente ed efficacemente; Esercizio: tecnica di rilassamento.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Psicologi e coach con esperienze in materia di gestione dello stress.

ANTITERRORISMO

Obiettivi: Far acquisire a un gruppo scelto e ristretto di G.P.G. le tattiche di sicurezza (Security Tactics) per la prevenzione o l'intervento in caso di attentati di matrice terroristica.

Contenuti: L'addestramento pratico è eseguito da Istruttori specializzati con esercitazioni di tiro istintivo in varie situazioni operative, tecniche di combattimento necessarie a neutralizzare i potenziali aggressori (suicide terror), tecniche per l'identificazione dei sospetti (body language): espressioni, voce, postura, gesti ecc. La formazione si completa con l'insegnamento di tecniche per il migliore utilizzo degli strumenti di rilevazione disponibili.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Personale altamente qualificato proveniente dalle Forze dell'Ordine

TUTELA DELL'AMBIENTE NEL LUOGO DI LAVORO

Obiettivi: Far acquisire ai partecipanti un'adeguata conoscenza della normativa generale in materia di tutela ambientale e specifica relativa all'ambiente di lavoro.

Contenuti: La conformità alle vigenti disposizioni di legge; la gestione ambientale secondo i requisiti della Norma Uni En ISO 14001; impegni in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo; individuazione dei rischi ambientali relativamente a sostanze pericolose per la sicurezza e la salute; luoghi di lavoro; le attrezzature; rischi fisici (rumore, vibrazioni, campi elettromagnetici, radiazioni ionizzanti); rischi biologici; rischi elettrici; rischi chimici; rischi esplosioni; rischi incendi, ecc. Educazione all'ecosostenibilità (riciclo carta, impiego di materiali non inquinanti, risparmio energetico, ecc.)

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Esperti/consulenti interni, con almeno dieci anni di esperienza specifica.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEL LUOGO DI LAVORO

Obiettivi: Far accrescere nei partecipanti la conoscenza della Lingua Inglese con l'Obiettivo di far conseguire l'attestato di Livello (almeno) B1.

Contenuti: Le misure generali di tutela, la valutazione dei rischi, criteri adottati per la valutazione, le misure di prevenzione e protezione adottate, il programma di attuazione delle misure. La formazione e l'informazione. I punti principali da considerare nella valutazione dei rischi: i rischi per la sicurezza dei lavoratori (macchine, rischi di incendio, etc.); i rischi per la salute dei lavoratori (esposizione ad agenti pericolosi, chimici, cancerogeni, biologici, etc); le misure organizzative e gestionali da attuare sempre (formazione e informazione, nomina delle figure che intervengono nella sicurezza, sorveglianza sanitaria, etc.)

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Esperti/consulenti interni, con almeno dieci anni di esperienza specifica.

LINGUA INGLESE

Obiettivi: I partecipanti al programma formativo acquisiranno le conoscenze e le abilità pratiche necessarie alla interpretazione ed applicazione rigorosa delle norme relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Contenuti: Livello di riferimento del CEFR (B - Autonomia - B1 - (Threshold) - Comprensione dei punti chiave di argomenti familiari che riguardano la scuola, il tempo libero, ecc.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: Docenti della lingua o madre-lingua.

CONOSCENZE INFORMATICHE

Obiettivi: far acquisire a tutto il personale una preparazione professionale valida, oltre a corsi specificamente richiesti dalla Committenza. Al termine del corso, gli allievi saranno in grado di usare al meglio le funzionalità dell'automazione d'ufficio (Office) e dell'ambiente Windows.

Contenuti: Sono strutturati in alcune ore settimanali per un apprendimento graduale; uso dei nuovi software, associato all'ambiente multimediale ed alla navigazione in Internet con esempi pratici per assicurare una formazione professionale aggiornata. Le lezioni vengono svolte con l'ausilio di tutte le tecnologie informatiche più avanzate, con l'integrazione di un corso Internet e la gestione della posta elettronica.

Qualità ed Esperienza del Corpo Docente: tecnici con esperienza almeno decennale in materia.

G. AUTOMEZZI A DISPOSIZIONE A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE CHE VERRANNO IMPIEGATI NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Informando la propria politica aziendale al Sistema di Gestione Ambientale, Rangers ha convertito la propria flotta con automezzi non inquinanti e a basso impatto ambientale.

Pattuglie radiomobili ecologiche o non inquinanti

Si evidenzia che gli automezzi utilizzati da Rangers sono rappresentati da auto a basso impatto ambientale (Euro 6). Attualmente l'Istituto, infatti, impiega **Skoda Fabia o Seat Ibiza** tutte dotate di periferica GPS/GPRS per la georeferenziazione e la localizzazione satellitare del veicolo, di faro brandeggiante e di radio ricetrasmittente veicolare.

I Mezzi di Locomozione Ecologici Elettrici

Rangers, in linea con le normative antinquinamento, metterà a disposizione delle AC e per l'intera durata contrattuale mezzi di locomozione ecologici elettrici.

I mezzi messi a disposizione sono prodotti da **Ranault** Modello **Twizy Life Flex,** all'avanguardia nel settore dei mezzi di locomozione ecologici elettrici. **0 emissioni di CO2**

Tali veicoli saranno allestiti con faro brandeggiante e saranno muniti delle scritte adesive di Rangers.

Rangers impiegherà (nell'ambito del presente Lotto) i Ranault Twizy in rapporto di N. 1 autoveicolo elettrico ogni n. 5 autopattuglie Euro 6.

Si dichiara di aver preso visione del presente allegato che risulta composta da n. 20 pagine, copertine escluse.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

L'IMPRESA

L'UFFICIALE ROGANTE

Trento, li 3 - 6 GIU. 2019