

COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020
Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione

Con la presente Comunicazione Organizzativa, che aggiorna e sostituisce la CO n.273.2/DRUO del 20 set 2010, si ridefiniscono le modalità operative e le tempistiche inerenti il processo di gestione dei titoli di ristorazione del personale Trenitalia.

FIRMATO
Angelo Sferrazza

 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 2 di 21
---	--	------------------------

Procedura

Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 3 di 21
---	---	---

Nuova

Revisione Parziale

Revisione Totale

X

Firma

Emanata da: DRUO

Angelo SFERRAZZA

Verificata da:

Responsabile DRUO/Gestione del Personale

Responsabile DRUO/Organizzazione e Processi

Responsabile DRUO/Sviluppo, Selezione e Formazione

Responsabile DRUO/Relazioni Industriali, Costo del Lavoro e Normativa

Responsabili DRUO/Risorse Umane Territoriali

Responsabile DAFC/Amministrazione e Bilancio

Responsabile DAFC/Sistemi di Controllo e Reporting (per L.262/2005)

Verifica di conformità con principi e linee guida del Gruppo:

Responsabile FS/DCRUO/ Organizzazione e Processi

Data emissione/revisione: 30 ottobre 2020

Data di decorrenza: 30 ottobre 2020

Sostituisce: CO n.273.2/DRUO del 20 set 2010

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 4 di 21
---	--	--

Tavola della Revisione

N° REV.	Data	DESCRIZIONE
00	13/05/2008	Prima emissione
01	28/07/2008	Aggiornamento a valle dell'introduzione dei rimborsi spese a piè di lista per il personale di Bordo e di Condotta.
02	20/09/2010	Aggiornamento del flusso operativo delle attività, delle tempistiche e dei controlli relativamente alla determinazione dei fabbisogni, alla registrazione delle operazioni di carico e scarico, alla tracciabilità dei titoli di ristorazione e dei rimborsi a piè di lista, nonché all'introduzione delle smart-card e al controllo sui punti di distribuzione.
03	30/10/2020	- Allineamento al vigente assetto organizzativo; - Aggiornamento del flusso operativo di acquisto e distribuzione a valle dell'introduzione del <i>ticket</i> elettronico; - Aggiornamento della gestione dell'erogazione del pasto e dei piè di lista; - Inserimento specifiche sul buono pasto (che consente la fruizione del c.d. pasto a presenza) e sulla smart card; - Descrizione processo di monitoraggio.

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 5 di 21
---	--	---

INDICE

<i>TAVOLA DELLA REVISIONE.....</i>	<i>4</i>
1 SCOPO E CONTENUTI DELLA PROCEDURA.....	6
2 STRUTTURE E SOGGETTI	7
3 DESCRIZIONE ITER PROCEDURALE	8
3.1 PIANIFICAZIONE DEL FABBISOGNO E CONSUNTIVAZIONE.....	8
3.2 CALCOLO DELLE SPETTANZE DEI TICKET ELETTRONICI/CARTACEI.....	9
3.3 RICHIESTA DI ACQUISTO E ASSEGNAZIONE <i>TICKET</i>	10
3.4 MODALITÀ DI GESTIONE DEL PERSONALE CESSATO	12
3.5 GESTIONE DEI BUONI PASTO (PASTI A PRESENZA)	13
3.6 RIMBORSI A PIÙ DI LISTA	16
3.7 MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	18
4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	21
5 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	21
6 ALLEGATI	21

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 6 di 21
---	--	---

1 Scopo e Contenuti della Procedura

Obiettivo della procedura è la definizione delle responsabilità e delle modalità operative del processo di acquisto *ticket* elettronici e cartacei, di gestione e controllo del buono pasto c.d. “pasto a presenza”, della gestione del personale cessato e dei rimborsi a piè di lista.

La corretta gestione del processo mira a:

- pianificare i fabbisogni annui dei pasti (buoni pasto elettronico o cartaceo a valore facciale c.d. “*ticket*”, buoni pasto per i c.d. pasti a presenza, di seguito “pasti a presenza”), delle singole Divisioni/Direzioni;
- rispettare la normativa fiscale;
- acquistare i titoli di ristorazione, nel rispetto delle normative aziendali;
- definire i ruoli di interfaccia verso Ferservizi per le seguenti attività di:
 - ordine di acquisizione dei titoli di ristorazione;
 - certificazione delle relative spese ed autorizzazione dei pagamenti;
 - monitoraggio della qualità dei servizi erogati rispetto alle modalità previste dal Contratto con Ferservizi;
 - monitoraggio dell’acquisizione flussi dei pasti a presenza sui sistemi aziendali e delle ricariche *ticket* elettronici sulle smart card;
 - monitoraggio degli SLA previsti dal Contratto con Ferservizi;
- verificare la corretta gestione dei rimborsi a piè di lista al fine di effettuare le necessarie azioni correttive;
- verificare la corretta gestione dei pasti a presenza presso Mense e Servizi Sostitutivi, al fine di effettuare le necessarie azioni correttive:
 - monitoraggio e riduzione problematiche relative ai pasti a presenza;
 - monitoraggio dei Servizi Sostitutivi e delle Mense;
- verificare la corretta gestione dei *ticket* elettronici e cartacei al fine di effettuare le necessarie azioni correttive.

La corretta gestione del processo consente inoltre di dare attuazione a quanto previsto in materia:

- dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- dall’Anti Bribery&Corruption Management System adottato dalla Società con CO n.520/P-AD del 10 aprile 2019;
- dal Codice Etico del Gruppo FS Italiane;
- dal framework Data Protection;
- dal framework di Gruppo per la classificazione delle informazioni in ordine alla riservatezza dei dati.

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 7 di 21
---	---	---

2 Strutture e Soggetti

La presente procedura coinvolge:

TRENITALIA SPA:

- Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO)
 - Gestione del Personale (GP)
 - Gestione Risorse di Strutture Centrali e Politiche Gestionali (GRSCPG)
 - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP)
 - Relazioni Industriali, Costo del Lavoro e Normativa (RICLN)
 - Pianificazione e Costo del Lavoro (PCL)
 - Sviluppo, Selezione e Formazione (SSF)
 - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li)
- Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo (DAFC)
 - Amministrazione e Bilancio (AB)
- Direzioni/Divisioni (Dir/Div)
 - Programmazione e Controllo

RUOLI:

- *Responsabile di Impianto (RdI)*
- *Personale di Condotta (PdC)*
- *Personale di Bordo (PdB)*

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

- Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione (DCRUO)
 - Pianificazione e Gestione (PG)

ALTRE SOCIETA' DEL GRUPPO FS ITALIANE:

FERSERVIZI S.p.A.

SOGGETTI ESTERNI:

- Fornitori titoli di ristorazione
- Fornitori di Servizi Sostitutivi e Mense
- Esercizi commerciali convenzionati

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 8 di 21
---	---	---

3 Descrizione Iter Procedurale

3.1 Pianificazione del fabbisogno e Consuntivazione

Sottoprocesso 01 – Pianificazione del fabbisogno e Consuntivazione			
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti		TRENITALIA S.p.A. Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) - Relazioni Industriali, Costo del Lavoro e Normativa (RICLN) - Pianificazione e Costo del Lavoro (PCL) - Sviluppo, Selezione e Formazione (SSF) Direzioni/Divisioni (Dir/Div)	
Descrizione			
DRUO/Gestione del Personale (GP)/Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) pianifica annualmente i fabbisogni dei pasti da erogare al personale dipendente e dirigente (in seguito “Fabbisogni”) tenendo conto: - dei volumi erogati l’anno precedente; - della previsione degli organici (personale in forza) definita dalla struttura Pianificazione e Costo del Lavoro (PCL) in ambito DRUO/Relazioni Industriali, Costo del Lavoro e Normativa (RICLN) per il personale non dirigente, e dalla struttura di DRUO/Sviluppo, Selezione e Formazione (SSF) per il personale dirigente; - delle eventuali modifiche sui turni di lavoro conosciute; - delle eventuali variazioni contrattuali. In base a quanto sopra la suddetta struttura determina la proposta di <i>budget</i> per singola modalità di fruizione dei pasti (<i>ticket</i> e buoni pasto) tenendo conto anche di una percentuale variabile determinata in base all’analisi dei fabbisogni. Una volta determinato il <i>budget</i>, GP/ASP comunica e condivide i valori con le singole Direzioni/Divisioni (Dir/Div), che a loro volta inseriscono e rilasciano i dati relativi al <i>budget</i>, certificandone il valore, nei sistemi aziendali di riferimento. Eventuali variazioni al <i>budget</i> saranno effettuate solo a fronte di autorizzazione di GP/ASP che coinvolge la Dir/Div interessata.			
Controlli 262/2005	Chiave	L.	N/A
Controlli D.Lgs. 231/2001	Chiave		N/A
Strumenti di prevenzione previsti nell’ ABC Management System			Processo a rischio corruzione “Risorse umane”

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 9 di 21
---	---	---

3.2 Calcolo delle spettanze dei ticket elettronici/cartacei

Sottoprocesso 02 - Calcolo delle spettanze dei ticket elettronici/cartacei		
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti	<u>TRENTALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) <u>FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA</u> Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione (DCRUO) - Pianificazione e Gestione (PG) <u>RUOLI</u> Personale di Condotta (PdC) Personale di Bordo (PdB)	
Descrizione		
Il calcolo delle spettanze dei <i>ticket</i> da acquistare per ogni dipendente è stabilito, per tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, dalle indicazioni emanate dalla competente struttura di Pianificazione e Gestione di DCRUO, che definisce le seguenti modalità: Detto M il mese corrente, il quantitativo dell’acquisto mensile è determinato dalla formula: (Spettanze teoriche da turno M+1) – (Spettanze teoriche da turno M-1) + (Spettanze reali M-1) Le spettanze sono calcolate in automatico dal sistema informatico di supporto RUN - Infotype 9010 “Gestione Ticket”. <u>N.B.</u> Nel mese M saranno contabilizzate eventuali regolarizzazioni di mesi precedenti. Per il PdC e il PdB le spettanze teoriche da turno sono considerate convenzionalmente pari a 13 <i>ticket</i>.		
Controlli Chiave L. 262/2005	N/A	
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001	N/A	
Strumenti di prevenzione previsti nell’ ABC Management System	Processo a rischio corruzione “Risorse umane”	

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 10 di 21
---	---	--

3.3 Richiesta di acquisto e assegnazione *ticket*

<i>Sottoprocesso 03 – Richiesta di acquisto e assegnazione ticket</i>	
<i>Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti</i>	<u>TRENITALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li) Direzioni/Divisioni (Dir/Div) - Programmazione e Controllo <u>ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE</u> FERSERVIZI S.p.A. <u>SOGGETTI ESTERNI</u> Fornitori titoli di Ristorazione (Fornitore) Esercizi commerciali convenzionati
<i>Descrizione</i> L'acquisto dei <i>ticket</i> elettronici, per tutti i dipendenti, dirigenti Trenitalia e <i>ticket cartacei</i>¹, avviene mensilmente in maniera centralizzata da parte GP/ASP. Le spettanze dei <i>ticket</i> vengono determinate in automatico dai sistemi aziendali, secondo quanto descritto nel par. 3.2 “Calcolo delle spettanze dei ticket elettronici/cartacei”. A tal fine, per ogni CdC delle Dir/Div aziendali, GP/ASP estrae dal sistema aziendale RUN-TM il report contenente il quantitativo di <i>ticket</i> da acquistare e lo allega alla relativa Richiesta di Acquisto (RdA) che inserisce nel sistema aziendale di acquisto. Successivamente il Responsabile GP/ASP autorizza la RDA che diventa Ordine di Acquisto (OdA), che viene trasmesso attraverso il sistema aziendale di acquisto al Fornitore dei titoli di Ristorazione (Fornitore). Una volta inviato l'ordine dei <i>ticket</i> al Fornitore, GP/ASP provvede a: • verificare il caricamento sul portale del Fornitore delle quantità acquistate per ogni dipendente, visibile dallo stesso nella propria area riservata e con visibilità estesa a GP/ASP e a RU Terr.li; • controllare il processo di acquisto interfacciandosi con Ferservizi per gli ordini non processati per eventuali anomalie² (acquisti non possibili=ko), direttamente con RU Terr.li per la risoluzione per l'ambito di competenza; • verificare la presenza del file di dettaglio dell'ordine mensile sul portale del Fornitore, per il successivo inserimento sul sistema RUN-TM dell'acquisto effettuato; • verificare la ricezione tramite posta certificata PEC della ricevuta dell'ordine effettuato, a seguito della quale	

¹ Per gli stagisti.

² Anomalie legate alle *smart card* come nel caso dei neo assunti dove queste non risultano ancora prodotte.

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 11 di 21
---	---	---

GP/ASP provvede ad effettuare le Entrate Merci (EM) nel sistema aziendale di acquisto. Nel caso in cui ci siano scarti negli acquisti, ovvero acquisti non processati per intero, verranno emesse EM parziali del quantitativo di *ticket* effettivamente ricevuto.

Una volta che il Responsabile GP/ASP approva le EM, GP/ASP provvede all'elaborazione del file del ribaltamento costi, attraverso apposita transazione del sistema RUN-TM, che invia alle strutture Programmazione e Controllo di riferimento (Controller di Divisione/Corporate) deputate a caricare i costi sui CdC effettivi delle Strutture di riferimento.

Per utilizzare i *ticket*, il personale deve inserire la propria *smart card* negli appositi dispositivi POS presenti presso la rete degli esercizi convenzionati. All'atto dell'inserimento nel dispositivo, si effettua un collegamento al portale del Fornitore e avviene anche l'allineamento sulla *smart card* delle eventuali quantità accreditate presenti sul Portale. Nel caso ci siano effettivi problemi tecnici nel caricamento dei *ticket* sulla *smart card* segnalati dai dipendenti,³ le risorse appartenenti a RU Terr.li di competenza dovranno avvisare GP/ASP per il seguito verso Ferservizi.

I *ticket* saranno disponibili ed utilizzabili dal primo giorno del mese successivo a quello dell'acquisto ed avranno validità 12 mesi.

La rete degli esercenti, che accettano *ticket* elettronici, è consultabile dai dipendenti tramite il portale WE al percorso Servizi-Servizi alle Persone-*ticket* elettronici dove è contenuto il link di accesso al portale del Fornitore. L'accesso al portale del Fornitore avviene in modalità sicura mediante specifiche credenziali; sullo stesso portale ogni dipendente può verificare gli ordini caricati, il saldo residuo e il dettaglio delle transazioni effettuate presso la rete di esercizi convenzionati.

Nel caso di acquisto di *ticket* cartacei (esclusivamente per il personale stagista), questi vengono inviati centralmente alla sede di Ferservizi, la struttura ricevente controlla l'esattezza del numero dei *ticket* pervenuti e li prende in carico firmando l'apposito registro All.3 "Registro carico ticket cartacei", in caso di difformità o mancata consegna del plico ne dà subito comunicazione a GP/ASP per la risoluzione del problema che si avvale dell'ausilio di Ferservizi; nel caso la difformità non venga risolta verrà effettuata una EM parziale. Una volta che i *ticket* acquistati verranno consegnati del tutto alle risorse, Ferservizi invia una copia dell'All.3 a GP/ASP per poter effettuare un nuovo ordine. La consegna dei *ticket* cartacei al personale interessato tramite RU Terr.li/Ferservizi deve essere registrata su apposito All.4 "Registro consegna ticket cartacei" in cui dovrà essere apposta la firma del ricevente.

Gli allegati 3 e 4 della presente procedura devono essere archiviati ai sensi del GDPR e deve essere assicurato il trattamento dei dati personali nel rispetto dei framework di riferimento.

Controlli Chiave L. 262/2005	<i>PAC/TRE n° 030 Ciclo Passivo - Buoni Pasto e Mense</i>
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001	<i>N/A</i>
Strumenti di prevenzione previsti nell' ABC Management System	<i>Processo a rischio corruzione "Risorse umane"</i>

³ Per le segnalazioni riguardanti problematiche di caricamento *ticket* ogni dipendente potrà far seguito con RU Terr.li. In caso di problematiche di spendibilità del *ticket* presso esercenti convenzionati il dipendente potrà far riferimento alla casella ticketelettronico@trenitalia.it.

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 12 di 21
---	---	---

3.4 Modalità di gestione del personale cessato

Sottoprocesso 04 – Modalità di gestione del personale cessato			
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti		<u>TRENTITALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li) <u>FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA</u> Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione (DCRUO) - Pianificazione e Gestione (PG)	
Descrizione			
In caso di cessazione del rapporto di lavoro, il dipendente è tenuto a consumare i <i>ticket</i> spettanti presenti sulla propria <i>smart card</i>, fino alla data dell'ultimo giorno di lavoro, pena la perdita degli stessi per blocco della <i>smart card</i>⁴. Per il conteggio puntuale della situazione contabile dei <i>ticket</i> alla data di cessazione, il dipendente deve recarsi presso la struttura di RU Terr.li per l'ambito di competenza. Le Sedi Territoriali potranno verificare attraverso i POS amministrativi l'effettivo residuo dei <i>ticket</i> sulla <i>smart card</i> ed attraverso RUN-TM conteggiare le ultime spettanze maturate, o eventuali situazioni debitorie. Il conguaglio dei <i>ticket</i> avviene attraverso la transazione IT-9010 presente nel sistema RUN-TM. È necessario individuare il <u>delta</u> presente nell'ultimo Rigo C⁵ e sottrarre la <u>proiezione teorica</u> ed eventuali debiti presenti nel penultimo Rigo C⁶. In caso di posizione debitoria da parte del dipendente, al conteggio effettuato va sottratto il residuo <i>ticket</i> presente sulla <i>smart card</i>. GP/ASP provvederà ad effettuare Note di Credito verso il Fornitore per il recupero dei <i>ticket</i> non spettanti. Se dalle operazioni sopra riportate risulta ancora un debito da parte del dipendente, in quanto ha fruito di più <i>ticket</i> rispetto a quelli maturati, verrà effettuata relativa trattenuta sul ruolo paga, come dalle indicazioni emanate dalla competente struttura di Pianificazione e Gestione di DCRUO.			
Controlli 262/2005	Chiave	L.	N/A
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001			N/A
Strumenti di prevenzione previsti nell' ABC Management System			Processo a rischio corruzione "Risorse umane"

⁴ I ticket non usufruiti dal dipendente al termine del rapporto di lavoro non possono essere riassegnati ad altra risorsa dal personale Trenitalia coinvolto nel processo che ha profilo "gestione" per l'accesso al portale del fornitore.

⁵ Rigo C corrispondente a due mesi successivo alla cessazione (Es. cessazione gennaio Rigo C di marzo).

⁶ Rigo C corrispondente a mese successivo alla cessazione (Es. cessazione gennaio Rigo C febbraio).

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 13 di 21
---	--	---

3.5 Gestione dei buoni pasto (pasti a presenza)

Sottoprocesso 05 – Gestione dei buoni pasto (pasti a presenza)	
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti	<u>TRENITALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) - Gestione Risorse di Strutture Centrali e Politiche Gestionali (GRSCPG) - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li) <u>RUOLI</u> Personale di Condotta (PdC) Personale di Bordo (PdB) <u>ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE</u> FERSERVIZI S.p.A. <u>SOGGETTI ESTERNI</u> Fornitori titoli di Ristorazione (Fornitore) Esercizi commerciali convenzionati
Descrizione I buoni pasto che consentono al dipendente la fruizione dei pasti a presenza possono essere consumati presso le Mense (se presenti) e/o presso esercizi commerciali appositamente convenzionati (in seguito per brevità “Servizi Sostitutivi” del servizio Mensa), presenti nelle vicinanze del luogo di lavoro del dipendente. Il servizio sostitutivo di norma è situato ad una distanza massima di 500 m dalla sede di lavoro. Oggetto della convenzione è la fornitura di un pasto tipo, ovvero un pasto con una composizione specifica, tramite l'esborso di un contributo personale pari a 1,14 € (Iva inclusa), comprendente: - per le Mense, un primo a scelta tra tre di cui almeno due caldi, un secondo a scelta tra tre di cui almeno due caldi, contorni caldi o freddi a scelta tra tre, pane, bottiglietta da mezzo litro di acqua; - per i Servizi Sostitutivi, il pasto tipo resta uguale a quello previsto per le Mense ad esclusione dell'acqua. In caso di attivazione di convenzioni che non prevedono il pasto tipo, l'autorizzazione a procedere dovrà essere rilasciata da RU Terr.li. Tutto il personale, per il quale è previsto da turno il pasto a presenza, ha la possibilità di recarsi in una giornata di servizio presso l'esercente convenzionato ed usufruire di un pasto tipo tramite l'esborso del contributo personale pari a 1,14 € (Iva inclusa). Qualora il dipendente non si rechi presso l'esercente, il pasto a presenza viene considerato come non utilizzato, fatto salvo quanto previsto per il PdC/PdB al quale viene riconosciuto un <i>ticket</i> a fronte di ogni pasto a presenza non speso. Il pasto tipo prevede un costo fisso a carico del dipendente e una quota a carico all'azienda il cui valore dipende dagli Accordi Quadro con i Fornitori. In caso di attivazione di convenzioni con valore diverso dallo <i>standard</i>	

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 14 di 21
---	--	---

L'autorizzazione a procedere dovrà essere rilasciata da RU Terr.li.

Nel caso in cui il POS non fosse funzionante, le Mense ed i Servizi Sostitutivi sono dotati di liste di emergenza, ovvero moduli in forma cartacea che il dipendente deve compilare con: cid, nominativo, data, ora transazione e firma, per poter usufruire del pasto. Successivamente l'esercente provvederà ad inviare le eventuali liste al Fornitore per inserimento pasto in modalità differita, affinché questo venga inserito nei sistemi aziendali.

Per i dipendenti che dimenticano la propria *smart card*, i servizi di ristorazione sono tenuti a fare pagare l'importo intero, successivamente il dipendente potrà richiedere il rimborso della sola quota aziendale presentando a RU Terr.li, per l'ambito di competenza, lo scontrino in originale e l'All.2 "Modulo di rimborso pasto per dimenticanza/smarrimento/furto *smart card*" debitamente compilato. Il presente modulo deve essere archiviato ai sensi del GDPR e deve essere assicurato il trattamento dei dati personali nel rispetto dei framework di riferimento.

Le strutture di RU Terr.li possono far richiesta di nuove convenzioni di Servizi Sostitutivi per l'erogazione di pasti tipo ai Referenti Territoriali di Ferservizi mettendo in conoscenza GP/ASP.

È possibile rilevare l'utilizzo della *smart card* per il pasto per ogni dipendente attraverso apposita transazione RUN-TM, all'interno della quale è anche possibile annullare il pasto o cancellare l'addebito esclusivamente nei casi necessari, ovvero a seguito di errori di sistema non imputabili al dipendente.

Nei casi in cui non sia possibile usufruire del pasto a presenza per chiusura Mensa e Servizi Sostitutivi il dipendente può richiedere l'attribuzione del *ticket* mediante All.3 alla CO n.287/DRUO r.v. a RU Terr.li, per l'ambito di competenza, che espletano le necessarie verifiche prima dell'erogazione.

L'elenco delle Mense e dei Servizi Sostitutivi sarà reso disponibile a RU Terr.li nell'apposito sistema di Ferservizi.

Di seguito vengono ricapitolate le regole per il corretto utilizzo della *smart card*:

Situazione	Buono pasto (pasto a presenza)	Ticket elettronico
Malfunzionamento del lettore <i>smart card</i> POS	Il dipendente potrà utilizzare l'apposita Lista di Emergenza.	Il dipendente non potrà spendere il <i>ticket</i> elettronico.
<i>Smart card</i> non leggibile	Il dipendente potrà utilizzare l'apposita Lista di Emergenza.	Il dipendente non potrà spendere il <i>ticket</i> elettronico.
Furto o smarrimento della <i>smart card</i>	È necessario disabilitare le funzionalità della <i>smart card</i> al fine di prevenirne usi non corretti. Il titolare della <i>smart card</i> quindi è tenuto a: 1. comunicare immediatamente l'evento all'Help Desk del Fornitore reperibile nella Intranet Aziendale⁷; 2. presentare entro 24 ore la denuncia alle autorità competenti; 3. presentare la copia della denuncia alla Segreteria Amministrativa che rilascia un Attestato Sostitutivo, con validità temporanea. La Segreteria Amministrativa provvederà ad inviare una mail contenente le informazioni del furto/smarrimento all'indirizzo del Fornitore vigente e per conoscenza Ristorazione_Ticket@ferservizi.it per rendere possibile il <i>tracking</i> della pratica. In seguito alla comunicazione della denuncia, saranno immediatamente predisposte le attività per la ri-emissione della <i>smart card</i>.	

⁷ Nel seguente percorso è possibile reperire indirizzi e numeri utili: Intranet WE- Servizi- Ferservizi per il Gruppo- Ristorazione.

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 15 di 21
---	--	---

	Il dipendente paga il pasto fruito, riceve lo scontrino e lo consegna insieme all'All.2 alle risorse di RU Terr.li che annotano sul sistema RUN il pasto fruito e pagato per l'eventuale rimborso in busta paga (importo dello scontrino fino alla concorrenza della quota aziendale).	Il dipendente non potrà spendere il <i>ticket</i> elettronico.
--	--	--

Di seguito sono riportate particolari situazioni gestionali:

Situazione	Buono pasto (pasto a presenza)	Ticket elettronico
Assunzione: GP/GRSCPG o RU Terr.li, per l'ambito di competenza, consegna al neo-dipendente, unitamente al modello per la comunicazione della matricola (P.35D), un Attestato Sostitutivo con validità temporanea.	Presenta al gestore l'Attestato Sostitutivo per il rilascio di un <i>Voucher</i> sul quale andrà specificata la causale "In attesa <i>smart card</i> ".	Il dipendente non potrà spendere il <i>ticket</i> elettronico. Si ricorda sul punto che i <i>ticket</i> per i neoassunti vengono caricati nel mese successivo rispetto a quello di assunzione, in subordine alle tempistiche per la registrazione su RUN dell'anagrafica del neoassunto.
Passaggio intersocietario/cessione di contratto-Passaggio di livello/qualifica che comporti il mutamento della classe di viaggio per cui è prevista la ri-emissione della <i>smart card</i> . N.B. il sistema provvede automaticamente all'emissione di una nuova <i>smart card</i> che verrà consegnata al dipendente dalle risorse appartenenti a RU Terr.li di riferimento. Al ricevimento della nuova <i>smart card</i> il dipendente dovrà contestualmente consegnare la precedente.	Il dipendente potrà utilizzare la <i>smart card</i> in suo possesso sino al ricevimento della nuova. I pasti fruiti in tale periodo verranno opportunamente contabilizzati.	Al dipendente verranno garantiti i <i>ticket</i> elettronici senza soluzione di continuità dalla Società distaccante.
Risoluzione del rapporto di lavoro.	La <i>smart card</i> viene inserita nella lista delle carte bloccate (<i>black list</i>) fino alla sua restituzione.	La <i>smart card</i> viene disabilitata il giorno successivo alla cessazione del rapporto di lavoro (ultimo giorno di lavoro), pertanto, il dipendente non potrà più spendere eventuali <i>ticket</i> residui.

Controlli Chiave L. 262/2005	PAC/TRE n° 030 Ciclo Passivo - Buoni Pasto e Mense
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001	N/A

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 16 di 21
---	--	---

Strumenti di prevenzione previsti nell' ABC Management System	<i>Processo a rischio corruzione "Risorse umane"</i>
--	--

3.6 Rimborsi a piè di lista

Sottoprocesso 06 – Rimborsi a piè di lista	
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti	<u>TRENITALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li) <u>RUOLI:</u> Responsabile di Impianto (RdI) Personale di Condotta (PdC) Personale di Bordo (PdB) <u>SOGGETTI ESTERNI:</u> Fornitori titoli di ristorazione Fornitori di Servizi Sostitutivi e Mense Esercizi commerciali convenzionati
Descrizione Per il PdC/PdB, nei casi residuali di seguito indicati, vi è la possibilità di poter richiedere il rimborso pasto a piè di lista. Fermo restando che, nei casi in cui la località di fruizione del pasto, dove viene graficata la sosta, sia sprovvista di mensa o di esercizi convenzionati, al personale è rilasciato un <i>ticket</i> per la fruizione del pasto, le modalità che ammettono la possibilità di consumare il pasto aziendale, con il riconoscimento del rimborso a piè di lista entro il limite massimo giornaliero di € 15.00, secondo le procedure in essere, riguardano esclusivamente i seguenti casi: ➤ località nelle quali risulta presente un servizio di Mensa aziendale o servizio sostitutivo di Mensa, e tali servizi risultino chiusi per riposo settimanale, festività, etc.; ➤ eventuali ulteriori criticità dovute a situazioni eccezionali (ritardo treno, interruzioni, richiesta riserva o altri inconvenienti di esercizio che possano pregiudicare la regolarità del servizio), valutate tutte le possibili alternative tecniche d'esercizio, previa autorizzazione del proprio Responsabile diretto. Dell'autorizzazione ricevuta dovrà farsi specifico riferimento nella richiesta di rimborso. La richiesta va presentata su apposito All.1 "Modulo per la richiesta di accredito di rimborso a piè di lista delle spese sostenute per la consumazione del pasto", accompagnato da scontrino in originale, autorizzato dal Responsabile di Impianto (RdI) e verificato ed autorizzato dalle risorse appartenenti a RU Terr.li di competenza. Il presente modulo deve essere archiviato ai sensi del GDPR e deve essere assicurato il trattamento dei dati personali nel rispetto dei framework di riferimento. Si precisa che sono da intendersi Servizi Sostitutivi anche i locali convenzionati con il Fornitore di <i>ticket</i> elettronico, che offrono il pasto ad esclusione di supermercati. Non sono rimborsabili piè di lista se presenti alcolici: tali richieste saranno segnalate a RU Terr.li competenti.	

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 17 di 21
---	--	------------------------------------

Le Mense, i Servizi Sostitutivi e i convenzionati con il *ticket* elettronico devono trovarsi ad una distanza non superiore di norma a 500 m, in modo da permettere al dipendente la fruizione del pasto nei tempi previsti da turno, fermo restando la possibilità di fruire del vitto anche presso locali convenzionati posizionati ad una distanza maggiore se i tempi previsti dalla pausa da turno lo consentono.

Nel caso il rimborso richiesto non rispetti le regole sopra riportate questo potrà essere rifiutato e restituito all'impianto riportando nell' All.1 le motivazioni.

Controlli Chiave L. 262/2005	N/A
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001	N/A
Strumenti di prevenzione previsti nell' ABC Management System	Processo a rischio corruzione "Risorse umane"

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 18 di 21
---	--	---------------------------------------

3.7 Monitoraggio e controllo

Sottoprocesso 07 – Monitoraggio e controllo	
Unità Organizzative Responsabili e Ruoli Coinvolti	<u>TRENITALIA S.p.A.</u> Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) - Relazioni Industriali, Costo del Lavoro e Normativa (RICLN) - Gestione del Personale (GP) - Amministrazione e Servizi al Personale (ASP) - Risorse Umane Territoriali (RU Terr.li) Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo (DAFC) - Amministrazione e Bilancio (AB) <u>RUOLI</u> <u>ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE</u> FERSERVIZI S.p.A. <u>SOGGETTI ESTERNI</u> Fornitori titoli di Ristorazione (Fornitore) Fornitori di Servizi Sostitutivi e Mense Esercizi commerciali convenzionati
Descrizione Nell'ambito delle attività di gestione degli strumenti per l'erogazione del pasto ai dipendenti, RU Terr.li, per gli ambiti di competenza, in coerenza con la pianificazione territoriale di Ferservizi: • pianificano e presenziano a tutte le visite ispettive⁸ congiunte con Ferservizi presso Mense (con periodicità bimestrale) e Servizi Sostitutivi (con periodicità annuale) e monitorano che le eventuali non conformità vengano risolte nei tempi previsti dal contratto con il Fornitore; • provvedono in caso di necessità a richiedere una visita ispettiva congiunta straordinaria anche sulla base di reclami presentati dal dipendente; • monitorano insieme a GP/ASP l'inserimento nel sistema preposto messo a disposizione di Ferservizi, entro 5 gg lavorativi, dei risultati emersi a seguito delle visite ispettive condotte da Ferservizi su Mense e Servizi Sostitutivi; • monitorano la situazione dei Servizi Sostitutivi presenti sul territorio e si interfacciano con Ferservizi Territoriali per intervenire laddove ci sia la necessità di attivare <i>scouting</i> puntuale o generico, condividere chiusure convenzioni, disservizi, raccogliere problematiche presentate dal personale e forniscono alle Strutture di Linea riscontri puntuali sulla rete degli esercizi attivi;	

⁸ Le visite ispettive effettuate da Ferservizi prendono in esame la check list prevista da contratto con il Fornitore. Le visite condotte dal Sanitario di RFI analizzano il rispetto del protocollo HACCP.

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 19 di 21
---	--	--

- richiedono a Ferservizi l'attivazione di convenzioni con esercenti tramite tariffe ad hoc o in deroga;
- monitorano la situazione degli esercizi convenzionati con il *ticket* elettronico e richiedono eventuali nuove convenzioni attraverso GP/ASP;
- monitorano i reclami pervenuti dai dipendenti dall'apposito applicativo interno e verificano insieme a GP/ASP se tale reclamo sia fondato e se necessita di applicazione di penali verso il Fornitore sulla base dell'AQ stipulato con Outsourcer;
- verificano nell'ambito del territorio di competenza la corretta applicazione delle penali previste dal contratto di Servizio di Ristorazione tra Trenitalia e Ferservizi;
- effettuano *helpdesk* normativo sull'erogazione dei pasti e controllo dei costi della ristorazione per il personale di competenza.

GP/ASP:

- effettua analisi delle reportistiche trimestrali prevista da contratto su:
 - ciclo passivo pasti a presenza di Mense e Servizi Sostitutivi;
 - penali applicate;
 - monitoraggio tempi produzione *smart card*;
- provvede con il supporto di RU Terr.li, per gli ambiti di competenza, all'applicazione della penale nel caso Ferservizi non rispetti quanto previsto dal contratto di servizio di Ristorazione tra Trenitalia e Ferservizi;
- elabora periodicamente, su richiesta diretta di GP o su richiesta proveniente da altre strutture aziendali, report di monitoraggio su volumi e valori impegnati/spesi per *ticket* elettronici e per gli altri servizi di ristorazione;
- con la collaborazione di RU Terr.li, per gli ambiti di competenza, concorda con Ferservizi le iniziative da mettere in campo in relazione alle attività di controllo eseguite e ne verificano gli esiti;
- si interfaccia con RICLN e RU Terr.li per le criticità territoriali.

GP può disporre verifiche mirate, se lo ritiene necessario.

3.7.1 Monitoraggio applicazioni penali e report trimestrali

GP/ASP dovrà verificare, ove possibile, l'applicazione delle penali da parte di Ferservizi verso il Fornitore e monitorare i livelli di servizi stabiliti dal contratto con Ferservizi.

3.7.1.1 Monitoraggio penali Fornitori di Mense e Servizi Sostitutivi

A seguito delle visite ispettive presso Mense e Servizi Sostitutivi, GP/ASP analizza la *check list* e le non conformità emerse, con l'aiuto di RU Terr.li, per gli ambiti di competenza, e monitora che queste siano regolarizzate nei tempi previsti da contratto. Si specifica che per i Servizi Sostitutivi le non conformità non generano penale diretta verso l'esercente, Ferservizi in raccordo con Trenitalia valuterà la necessità di un'eventuale disdetta/sostituzione. Nel caso in cui le non conformità non vengano sanate, Ferservizi invia la PEC al Fornitore indicando il motivo e l'importo della penale da applicare come stabilito da contratto con quest'ultimo. Tramite DAFC/AB viene verificato che il rientro in azienda di tale liquidità rispetti i tempi previsti dal ciclo dei rimborsi. Nel caso di mancata applicazione delle penali, laddove non sia presente da parte di Ferservizi la motivazione relativa alla mancata applicazione, Trenitalia si rifà su quest'ultima del valore mancante.

Si precisa che per quanto riguarda i Servizi Sostitutivi verranno monitorati da GP/ASP anche i tempi di risposta relativi alla richiesta da parte di Trenitalia di stipula di nuove convenzioni.

3.7.1.2 Monitoraggio report trimestrali prodotti da Ferservizi

Per quanto riguarda i report trimestrali, che da contratto Ferservizi deve fornire a Trenitalia, sono reperibili nella

	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 20 di 21
---	--	--

cartella condivisa dove GP/ASP ha accesso. A tal riguardo centralmente si provvede: – ad effettuare un <i>check</i> con le richieste <i>smart card</i> presenti in RUN-TM per ciò che riguarda la produzione delle <i>smart card</i>; – ad effettuare trimestralmente un <i>check</i> tra il file di Ferservizi e l'esportazione dei consumi presente in <i>smart card</i>, per ciò che riguarda il report sui consumi; – ad effettuare dei controlli per verificare il pagamento delle penali applicate in azienda e, ove possibile, a verificare che le penali siano state tutte correttamente applicate per l'ambito di competenza di GP/ASP.		
Controlli Chiave L. 262/2005	<i>PAC/TRE n° 030 Ciclo Passivo - Buoni Pasto e Mense</i>	
Controlli Chiave D.Lgs. 231/2001	<i>N/A</i>	
Strumenti di prevenzione previsti nell' ABC Management System	<i>Processo a rischio corruzione "Risorse umane"</i>	

 TRENITALIA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n.273.3/DRUO del 30 ott 2020 Procedura Processo di Gestione dei Titoli di Ristorazione	DRUO Pagina 21 di 21
---	--	---

4 Documentazione di Riferimento

- CCNL della Mobilità Area Contrattuale Attività Ferroviaria del 2016;
- Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 16 dicembre 2016
- Contratto e accordi con Ferservizi inerenti la Ristorazione Aziendale;
- Accordo Quadro Mense e Servizi Sostitutivi vigente;
- CO n.287/DRUO r.v. “Procedura Gestione dello stato di presenza/assenza e delle relative indennità del personale a Terra e di staff di Trenitalia”;
- Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Trenitalia SpA;
- CO n.513/P r.v. “Linee di indirizzo sulla Politica Anticorruzione;
- CO n.520/P-AD r.v. “Anti Bribery&Corruption Management System di Trenitalia SpA”.

5 Definizioni e Abbreviazioni

SLA	SERVICE LEVEL AGREEMENT
RUN-TM	SISTEMA INFORMATIVO (RUN TIME MANAGEMENT) PER LA RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE SPETTANTI AL PERSONALE
RdA	RICHIESTA DI ACQUISTO
OdA	ORDINE DI ACQUISTO
CdC	CENTRO DI COSTO
Ticket	BUONO PASTO A VALORE FACCIALE
Rimborso piè di lista	RIMBORSO EROGATO DIRETTAMENTE SUL RUOLO PAGA AL PERSONALE MOBILE IN CASO DI SITUAZIONI PARTICOLARI
Buono pasto c.d. “pasto a presenza”	PASTO CONSUMATO TRAMITE L’UTILIZZO DELLA SMART CARD

6 Allegati

- Allegato 1: Modulo per la richiesta di accredito di rimborso a piè di lista delle spese sostenute per la consumazione del pasto;
- Allegato 2: Modulo di rimborso pasto per dimenticanza/smarrimento/furto *smart card*;
- Allegato 3: Registro carico ticket cartacei;
- Allegato 4: Registro consegna ticket cartacei.