

# ACCORDO SINDACALE

## PER LA RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

### Premessa

La Fondazione ha effettuato una approfondita analisi del servizio di biglietteria e di biglietteria telefonica con particolare riguardo ai flussi di pubblico di entrambi i servizi e alle modalità di svolgimento degli stessi. Questo percorso ha portato alla condivisione di una proposta di riorganizzazione (che si allega al presente accordo) articolata come segue:

**Avvio della nuova organizzazione del servizio:**

23 agosto 2021

**Inquadramento contrattuale:**

In considerazione delle mansioni che verranno svolte, a partire dal 1° agosto 2021 il personale sarà inquadrato al 3° livello impiegatizio.

**Indennità di cassa:**

L'indennità di cassa verrà mantenuta anche nel caso di adibizione mensile continuativa al servizio telefonico (per il quale non è previsto maneggio di denaro contante).

**Orario del servizio:**

dal lunedì al sabato dalle ore 12.15 alle ore 18.15 (6 ore continuate)

N.B. Il servizio al pubblico (in presenza e telefonico) rispetterà i seguenti orari:

dalle ore 12.30 alle ore 18.00 (5 ore e 30 minuti continuate)

**Svolgimento del servizio:**

Le operatrici svolgeranno il servizio al pubblico e quello telefonico su indicazione della Fondazione in base alle necessità contingenti le quali possono mutare durante il corso della stagione e/o della giornata lavorativa, con (in linea di massima) un minimo di due operatrici per il servizio telefonico e un minimo di una operatrice per il servizio al pubblico in presenza.

Nel caso di assenze per ritardi che possono determinare un impatto consistente sul servizio, nonché assenze per infortunio, malattia, emergenze, permessi per L. 104 che non consentano lo svolgimento del servizio con la presenza contestuale di almeno 3 operatrici, la Fondazione si riserva la facoltà di richiedere un'integrazione alla società appaltatrice che ha in carico il servizio di biglietteria serale.

**Oggetto del servizio:** Il servizio prevede (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- L'inserimento, la verifica e l'aggiornamento dei dati personali degli utenti all'interno del sistema di biglietteria per ogni operazione come da procedure interne (vedi comunicazione in allegato) e successive modifiche;
- la vendita di biglietti e abbonamenti;
- l'invio via e-mail di biglietti e abbonamenti acquistati al telefono;
- il servizio informazioni;



- la conservazione e la consegna dei biglietti prestampati destinati al pubblico organizzato;
- la gestione dei voucher;
- la gestione remota dei voucher della App18, Carta del Docente, ecc.) e consultazione (in lettura) dei due indirizzi di posta elettronica dedicati:  
[18app@piccoloteatromilano.it](mailto:18app@piccoloteatromilano.it);  
[cartadeldocente@piccoloteatromilano.it](mailto:cartadeldocente@piccoloteatromilano.it)
- la gestione delle prenotazioni, dei cambi e degli annulli di biglietti e tagliandi di abbonamento in presenza e al telefono;
- assistenza remota all'utilizzo del totem di biglietteria automatica;
- l'inserimento in pianta dei beneficiari degli omaggi di direzione per tutti gli spettacoli;
- l'assistenza e il servizio informazioni in uscita via telefono per (es. annulli, rimborsi ecc.);
- la gestione del contante e fondo cassa come da procedure interne (vedi comunicazione in allegato).

#### Riconoscimento

Il personale di turno deve sempre indossare il cartellino di riconoscimento con il proprio nome.

#### Formazione:

Considerata la formazione propedeutica alla riorganizzazione svolta nei mesi di marzo e aprile 2021 che ha incluso i seguenti programmi formativi:

- corso dedicato alla comunicazione efficace con il pubblico;
- corso dedicato all'introduzione di Office 365 focalizzato sull'utilizzo di Outlook, Teams ed Excel);
- corso base di inglese dedicato all'accoglienza del pubblico straniero.

la Fondazione si impegna a monitorare periodicamente lo svolgimento del servizio e ad organizzare corsi di aggiornamento utili al mantenimento/miglioramento della qualità dello stesso

#### Servizio di biglietteria pre-spettacolo:

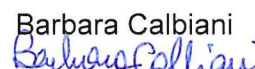
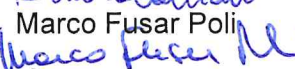

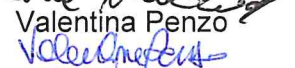
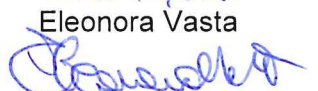
L'incarico di sbigliettamento pre-spettacolo (serale, pomeridiano, matinée, feriale e festivo) è affidato dal 23 agosto alla società appaltatrice del servizio tramite bando ad evidenza pubblica.

Milano li, 22/7/2021



Per le OOSS

Nicoletta Daino  
  
 Fausto Ghiazza  


Per la RSU

Barbara Calbiani  
  
 Marco Fusar Poli  
  
 Luca Mazzucco  
  
 Valentina Penzo  
  
 Eleonora Vasta  


Per la Fondazione

Prof. Claudio Longhi  
  
 Alberto Benedetto  
  
 Carmen Spiazzi  
