

L'anno 2018 il giorno 15 giugno presso la sede di via Benigni si è tenuto un incontro tra:

- Zètema Progetto Cultura s.r.l.: Remo Tagliacozzo, Gemma Rubino, Maria Sciretta, e Caterina Cristiano
- F.P. CGIL
- CISL F.P.
- UIL F.P.L.
- UGL
- RSU Zètema Progetto Cultura S.r.l.

**Per la definizione degli obiettivi di produttività legati alla qualità del servizio in occasione dell'evento "Festa della Musica" 2018 e 2019.**

### PREMESSO CHE

Al fine di rilanciare l'immagine del sistema Musei Civici sono organizzate le aperture straordinarie notturne, come quella prevista per il 21 giugno p.v. "Festa della Musica", che prevede, all'interno dei siti museali, eventi di carattere straordinario.

L'obiettivo dell'Azienda, è contestualmente quello dei lavoratori, è il raggiungimento di un servizio di qualità tale da determinare la piena soddisfazione del cliente e dell'utente, verificati entrambi attraverso le indagini di customer satisfaction che verranno svolte in occasione delle manifestazioni.

A fronte del raggiungimento dell'obiettivo, l'Azienda ritiene di corrispondere un premio a tutti i lavoratori che partecipando alla realizzazione delle manifestazioni, contribuiranno al raggiungimento dell'obiettivo di qualità e di conseguenza della produttività aziendale attraverso le seguenti azioni:

- favorire l'ingresso del pubblico nei siti legati alla totalità delle manifestazioni di almeno 800 visitatori;
- Assicurare la sicurezza ed il pronto intervento tecnico in caso di necessità;
- programmare e realizzare in maniera efficiente e al meglio spettacoli e concerti nell'ambito delle manifestazioni;

Il premio, legato al raggiungimento dell'obiettivo attraverso le azioni di cui sopra è il seguente:

Livello B/1 € 119,00 lordi  
Livello B2 € 124,00 lordi  
Livello B3 € 126,00 lordi  
Livello C/1 € 129,00 lordi  
Livello C/2 € 131,00 lordi  
Livello C/3 € 134,00 lordi  
Livello D/1 € 140,00 lordi  
Livello D/2 € 144,00 lordi

Si precisa che gli importi erogati sono riferiti a 6 ore di lavoro e saranno eventualmente riproporzionati in base alle ore di servizio prestate

#### EROGAZIONE PREMIO (INDICATORI)

Il Premio di Risultato verrà erogato al verificarsi di incrementi di produttività , redditività, la cui misurazione viene effettuata sulla base del seguente indicatore :

Indici di Soddisfazione del Cliente e dell'Utente attraverso le azioni sopra descritte.

Trattandosi di manifestazioni legati a musei e siti culturali il premio è rivolto ai lavoratori che prestano servizio in ambito museale, sia direttamente nei servizi al pubblico o nell'organizzazione di mostre ed eventi o nella manutenzione, ma anche indirettamente e in ambito amministrativo .

#### MISURABILITA' DELL' INDICATORE

Il raggiungimento dell'indice di Soddisfazione del Cliente e dell'utente verrà misurato attraverso le indagini di customer satisfaction che verranno effettuate in occasione della manifestazione e con monitoraggio della qualità del servizio fino alla successiva manifestazione.

#### IMPORTO PREMIO

L'importo sopra indicato sarà erogato al 100% solo se l'indice di soddisfazione del cliente sarà, in una scala da 01/3 , compreso tra 1,5 e 3.

In caso di indice compreso tra a 1,5 e superiore a 1 verrà erogato il 90% dell'importo sopra riportato.

In caso di indice fino a 1 verrà erogato il 77% dell'importo sopra indicato.

#### LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE

Essendo legato alla produttività ed al raggiungimento degli obiettivi l'importo corrisposto ai lavoratori sarà detassato al 10% così come previsto dalla legge di bilancio.

Tale sistema coinvolgerà anche la manifestazione Feste della Musica del 2019, fatto salvo la verifica positiva tra le parti, della sua ulteriore applicabilità al termine della prima manifestazione.

F.P. CGIL  
Valeri  
F.P.S. CISL

UIL F.P.L.

UGL

RSU Zètema Progetto Cultura

Zètema Progetto Cultura S.r.l

Antonio Fusco (CGIL)

Eugenio De Leo (CGIL)

Annalisa Bello (RSU UIL)

Giuseppe

Antonio Manno (RSU CGIL)

Marco Fano (RSU CISL)

Stefano Pao (CGIL)

Stefano Pao (RSU CGIL)