
Assetto
organizzativo
e risorse umane

RIASSETTO ORGANIZZATIVO GENERALE E RIFLESSI SUL PERSONALE DEI PROCESSI DI SOCIETARIZZAZIONE

In coincidenza con la trasformazione in S.p.A. sono stati emessi gli ordini di servizio con i quali è stata definita:

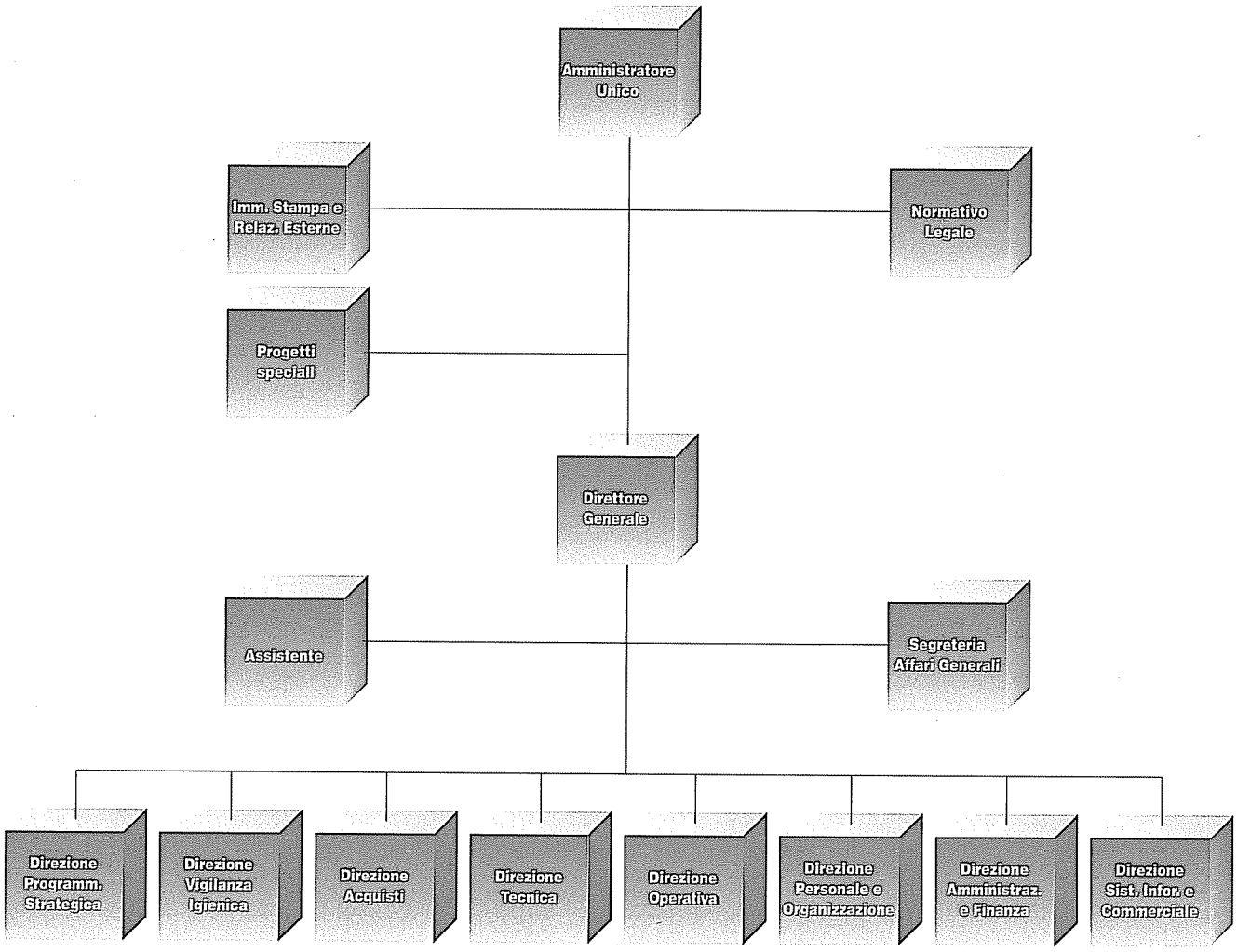
- La struttura organizzativa;
- La missione e le aree di sviluppo di ogni singola unità organizzativa.

Il modello organizzativo che è stato definito privilegia i seguenti aspetti:

- Introduzione del concetto della gerarchia secondo un'organizzazione piramidale (in precedenza, secondo l'ordinamento del parastato, tutti i dirigenti ed i dipendenti professionisti con incarico di capo servizio, circa 50 unità, dipendevano direttamente dal Direttore Generale;
- Pervenire a una struttura "corta" che consenta di accentrare al vertice le decisioni politico-strategiche ed ai livelli periferici le decisioni operative valorizzando nel contempo le professionalità esistenti.

È stata, inoltre, effettuata la mappa delle procure e delle deleghe da assegnare a ciascun dirigente al fine di consentirgli di operare con tempestività.
Nel corso dell'anno sono stati effettuati aggiustamenti della struttura per renderla sempre più coerente con le necessità aziendali che via via si sono determinate.

- ***Attuale Organigramma***



È in corso di ultimazione uno studio che consentirà piena visibilità dei carichi di lavoro in ciascuna Direzione ed Ufficio di Compartimento per una più precisa determinazione del fabbisogno quali-quantitativo del personale superando il concetto statico della pianta organica.

LE RELAZIONI SINDACALI

Nella seconda metà dell'anno sono stati effettuati numerosi incontri con le diverse OO.SS. per l'illustrazione della nuova realtà societaria.
Si è sottoscritto con tutte le OO.SS. un protocollo delle Relazioni Industriali al fine di privilegiare un rapporto tra Azienda e lavoratori aperto e non conflittuale data anche la novità e complessità dei problemi da risolvere.
Alla fine del 1999 è stato sottoscritto con FNDAI l'accordo per il passaggio dei dirigenti, dal CCNL Parastato a quello CISPEL.
L'accordo per il passaggio degli altri dipendenti, dal CCNL Parastato a quello Federgasacqua, inizialmente fortemente osteggiato da alcune OO.SS., presenta elementi di maggiore complessità data sia la struttura dell'inquadramento che quella del salario ed è in fase avanzata di discussione.

L'ORGANICO

L'Organico al 31/12/1999 è di 2022 dipendenti di cui :

23	**Dirigenti**
109	**Professionisti**
5	**Quadri**
1885	**Impiegati**

Dalla data della trasformazione al 31/12/1999 sono state effettuate 50 assunzioni secondo le norme del CCNL Cispel, per i dirigenti, e Federgasacqua, per gli altri dipendenti, per la copertura delle più urgenti posizioni vacanti (è da rammentare che gli ultimi concorsi per l'assunzione in EAAP sono stati del 1989 salvo alcune immissioni derivanti da mobilità all'interno di Enti Pubblici).
Nel corso dei primi 4 mesi del 2000 sono state effettuate ulteriori 62 assunzioni che in parte hanno numericamente compensato le 46 uscite per cui l'organico al 30/04/2000 è pari a 2038 unità.
In presenza dei requisiti previsti, le assunzioni sono state effettuate applicando le norme che consentono l'abbattimento degli oneri previdenziali (es. contratti formazione e lavoro ecc.).

LA FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE

La costituzione di un ufficio che si occupasse di Formazione del Personale è stata una priorità che la Società si è data. Ciò ha consentito fin dall'inizio del 1999 di avviare corsi sia manageriali, per 110 dirigenti e quadri, che specialistici (rapporti con la clientela, Sicurezza sul Lavoro, Call Center ecc) che hanno impegnato i dipendenti, ai diversi livelli, mediamente per l'1% dell'attività lavorativa.
Per l'attività di formazione e qualificazione sono stati utilizzati, anche in collaborazione con SUDGEST, i finanziamenti MURST mentre per il 2000 oltre a questi verranno utilizzati quelli del FSE attraverso il quale la società ha ottenuto finanziamenti per circa 800 milioni.
La Formazione sta proseguendo nel 2000 con l'obiettivo di incrementare dall'1% all'1,5% il tempo dedicato alla formazione.


Rapporti
con la clientela

Nel corso del 1999 sono state sviluppate una serie di iniziative finalizzate a migliorare i rapporti con la clientela che si sono concretizzate nei primi mesi del 2000.
La Società ha dovuto e voluto abbandonare il ruolo che l'E.A.A.P. aveva di sovrordine rispetto all'utente al quale concedeva l'acqua e dal quale riscuoteva a mezzo ruoli esattoriali.
La nuova filosofia è stata quella di dare alla Società il giusto ruolo di fornitore di un servizio ed all'utente quello di cliente, fruitore del servizio, in un rapporto di pari dignità.
Oltre alle iniziative di seguito elencate, va evidenziato l'adozione dal 31 marzo del 2000 del nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato che sostituisce il precedente Regolamento per la concessione e la distribuzione dell'acqua.

IL NUOVO SISTEMA DI FATTURAZIONE

È stato messo a punto il nuovo processo di fatturazione che consentirà l'emissione delle fatture AQP in linea con quanto disciplinato nel nuovo contratto e nel nuovo regolamento del Sistema Idrico Integrato. Le fatture, a partire da marzo 2000, verranno emesse con periodicità trimestrale. Nell'ambito di un rinnovato rapporto con la clientela, il nuovo sistema e stato portato a conoscenza, preventivamente, delle associazioni dei consumatori e di particolari categorie di clienti quali gli amministratori di condominio.

IL SITO INTERNET

Dal 12 gennaio 2000 all'indirizzo http://www.aqp.it è possibile consultare il sito internet dell'Acquedotto Pugliese. Presso il sito AQP si possono scorrere, direttamente on line, le oltre 500 pagine per conoscere le tariffe dei servizi erogati dall'AQP, per analizzare le varie voci di costo della propria bolletta, per effettuare una simulazione dei consumi, per conoscere gli indirizzi e gli orari degli sportelli degli Uffici Commerciali, per fare un salto nel passato e conoscere la storia dell'Acquedotto, ma anche per iniziative dedicate alla scuola.

IL CALL CENTER ED IL FRONT OFFICE

Dall'8 marzo 2000 sono operativi il Call Center ed il primo Front Office dell'Acquedotto Pugliese.
Al Call Center è possibile accedervi gratuitamente da tutto il territorio nazionale, mediante telefoni fissi e mobili, utilizzando il numero verde.


Rapporti
con la
società civile

Nel corso del 1999 un forte impulso è stato dato anche alle azioni di valorizzazioni delle risorse storiche e culturali ereditate da AQP che ruotano intorno all'Acquedotto Pugliese e a quello che da sempre ha rappresentato nel territorio servito.
La volontà che queste risorse non siano più un patrimonio nascosto ma siano fruibili da tutti coloro che ne abbiano interesse a conoscerlo ha dato vita all'idea di realizzare un museo dell'acqua.

IL MUSEO

Un primo passo nella costruzione del museo è stato quello di procedere ad una adeguata ristrutturazione di una parte del Palazzo di via Cognetti, in vista della riapertura al pubblico di alcune sale di rappresentanza, insieme con la ricostruzione di alcuni ambienti così come erano stati sistemati da Cambellotti nei primi anni '30.
Ciò ha richiesto la raccolta e restauro di tutti i mobili e gli arredi di Duilio Cambellotti di proprietà dell'Acquedotto Pugliese che hanno riscosso un particolare interesse durante l'esposizione delle opere dell'artista alla Galleria comunale d'arte moderna e contemporanea di Roma , esposizione inaugurata dal Capo dello Stato.

PUBBLICAZIONI, EVENTI ED INIZIATIVE CULTURALI

L'attività di valorizzazione culturale delle opere del Cambellotti è avvenuta anche attraverso la pubblicazione del catalogo completo delle opere esposte in occasione della mostra e di un volume che raccoglie le opere dell'artista.
AQP, inoltre, in occasione della 63° campionaria della Fiera del Levante AQP, ha promosso un convegno dal titolo "L'acqua un business da scoprire - Ipotesi, progetti e scenari alle soglie del 2000" ed ha partecipato alla Fiera con un proprio stand.
Sono stati realizzati due video istituzionali al fine di utilizzare anche questo strumento per far conoscere la storia di AQP e le opere gestite.
Una importante iniziativa è stata quella dell'avvio di una campagna di educazione e sensibilizzazione al corretto utilizzo dell'acqua, intitolata "L'acqua questa sconosciuta", e condotta nelle scuole di ogni ordine e grado delle regioni Puglia e Basilica con un coinvolgimento di circa 14.000 partecipanti. Iniziativa che sta proseguendo anche nel 2000.