
	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 <sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE	<b>ALLEGATO 2</b>	0	1	24

**MANUALE DELLE OPERAZIONI –  
PRIMA PARTE - PARTE GENERALE  
ALLEGATO 2 MANSIONARIO**

0	Prima emissione	K. Lagrotteria	G. Roppa	P. Mancuso	01/07/2016
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Preparato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>	<b>Data</b>

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>2 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

## FUNZIONIGRAMMA SACAL GROUND HANDLING

AMMINISTRATORE UNICO: Massimo Colosimo

HANDLER MANAGER: Pierluigi Mancuso

RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEGLI  
INCIDENTI SUL LAVORO (RSPP): Luigi Gaetano

ADDETTO SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEGLI INCIDENTI  
SUL LAVORO (ASPP): Rinaldo Critelli

RESPONSABILE SAFETY: Joan Farrell

RESPONSABILE QUALITA': Lagrotteria Katia


RESPONSABILE FORMAZIONE: Stefania Pilegi

RESPONSABILE OFFICINA E MANUTENZIONE MEZZI: Giuseppe Roppa

REFERENTE OFFICINA E MANUTENZIONE MEZZI: Augusto Amato

RESPONSABILE SECURITY: Giuseppe Roppa

RESPONSABILE TUTELA AMBIENTALE: Filippo Malafarina


	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>3 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

## MANSIONARIO

AMMINISTRATORE UNICO: Massimo Colosimo

HANDLER MANAGER: Pierluigi Mancuso


- Garantisce il corretto svolgimento delle attività operative per il conseguimento degli obiettivi economico/qualitativi aziendali ed, in particolare, delle seguenti attività: assistenza a passeggeri ed aeromobili, sbarco/imbarco di bagagli, merci e posta e tutte le attività connesse (biglietteria, accettazione, imbarchi, sbarchi, assistenze ed informazioni ai passeggeri, documentazione, centraggio, carico, scarico, pulizie di bordo, assistenza al parcheggio AAMM, sala vip, servizi a richiesta, ecc.)
- Definisce, in accordo con l'Amministratore Unico, le linee strategiche connesse all'ottimale impiego delle risorse infrastrutturali e umane, delle potenzialità commerciali ed operative dello scalo in un mercato concorrenziale per prodotti, prezzi e qualità
- Definisce, in accordo con il l'Amministratore Unico, le linee strategiche connesse con le politiche di relazioni industriali, in coerenza con lo sviluppo aziendale di medio e lungo termine
- Assicura la definizione ed il raggiungimento, con il supporto dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo, delle azioni utili al raggiungimento degli obiettivi, degli indici, del budget economico-finanziario connessi alle attività operative dello scalo
- Garantisce la precisa rendicontazione dei dati relativi ai servizi ed ai prodotti erogati, per consentire una corretta fatturazione ai clienti
- Avvalendosi del servizio Formazione, definisce gli interventi di formazione necessari per i dipendenti, da sottoporre all'Amministratore Unico per l'autorizzazione del relativo budget e la convalida di coerenza con le linee strategiche aziendali

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>4 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

- Garantisce la pianificazione delle azioni di miglioramento continuo dei processi di lavoro dello scalo, attraverso lo studio, l'analisi e gli assetti organizzativi dei processi di produzione e delle innovazioni tecnologiche
- E' responsabile della consistenza e della manutenzione del parco degli automezzi e delle attrezzature di rampa, assicurando la programmazione degli interventi di manutenzione sugli stessi, al fine di garantirne la funzionalità e la disponibilità
- Predisporre, avvalendosi dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo, il budget economico (costi/ricavi), il budget degli investimenti, gli obiettivi e gli indici di Area ed i piani operativi per attuare le strategie aziendali e ne controlla l'avanzamento mensile, motivandone gli scostamenti al Controllo di Gestione per il reporting all'Amministratore Unico
- Assicura, nella qualità di delegato per la sicurezza e l'igiene sul lavoro ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, tutti gli adempimenti ed obblighi di legge per il tramite del servizio Sicurezza sul Lavoro ASPP.

#### DEPUTY HANDLER MANAGER


- Coordina, di concerto con MNH, l'attività di scalo perseguendo i più elevati livelli di puntualità, produttività, sicurezza, prevenzione e qualità delle operazioni in ambito air-side.
- Supporta MNH nella elaborazione del Budget di Scalo e piani di investimento.
- Supporta MNH e Funzione commerciale nello sviluppo di Business Cases.
- Supporta MNH in analisi gestionali tese a perseguire i più elevati livelli di efficienza, produttività, qualità ed efficacia del prodotto offerto per volo.
- Persegue la cultura della Safety Aeroportuale, la Sicurezza sul lavoro anche in qualità di preposto (D.Lgs. 81/08, s.m.i.) e la Security Aeroportuale, di concerto con le competenti funzioni aziendali, sviluppando relazioni efficaci con le competenti Autorità nel rispetto delle vigenti normative specifiche e curandone la supervisione e le azioni di comunicazione interna.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>5 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

- Di concerto con MNH, le aree operative e con il servizio di Planning e con la Direzione del Personale, definisce la pianificazione delle risorse necessaria allo svolgimento delle attività di competenza, in una ottica di qualità del servizio e di contenimento dei costi, monitorandone l'andamento ed i risultati conseguiti.
- Assicura relazioni efficaci con i riferimenti funzionali dei vettori clienti, gestendo, in costante coordinamento con le funzioni aziendali preposte, potenziali criticità commerciali e/o operative.
- Garantisce, in linea con le policy di gruppo, l'idonea formazione del personale di pertinenza nel rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa e secondo le necessità operative e di processo.
- Di concerto con MNH e Human Resources attiva e sviluppa politiche di Management, in ottica di gestione, sviluppo e coinvolgimento del personale, mantenendo relazioni efficaci con le Organizzazioni Sindacali.


RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEGLI INCIDENTI SUL LAVORO (RSPP): Luigi Gaetano

- Assicura la puntuale esecuzione degli obblighi di cui :
- articolo 33 d.lgs. 81/08 - Compiti del servizio di prevenzione e protezione:
  - ✓ Assicura, verifica la sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro;
  - ✓ Elabora le misure preventive e protettive e dei sistemi di controllo delle misure adottate;
  - ✓ Elabora delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
  - ✓ Propone i programmi di formazione e informazione per i lavoratori.
- articolo 34 d.lgs. 81/08
- articolo 35 d.lgs. 81/08 – Riunione periodica.
  - ✓ indice la riunione periodica almeno una volta l'anno, obbligatoria per tutte le aziende che hanno più di 15 dipendenti.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>6 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

ADDETTO SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEGLI INCIDENTI SUL LAVORO (ASPP): Rinaldo Critelli


- Provvede, su impulso e sotto la responsabilità diretta del Delegato e nel rispetto di quanto disposto dal d.lgs. n. 81/2008 ed in coordinamento con le Aree interessate, ad individuare e valutare i fattori di rischio e le misure di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro
- Individua e comunica al servizio Formazione i programmi di formazione ed informazione dei lavoratori in materia di sicurezza e salute dei lavoratori (fattori di rischio)
- Sollecita le consultazioni periodiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- Garantisce la puntuale applicazione del d.lgs. n. 81/2008 relativamente alle attività delegate: mappe dei rischi, piani di evacuazione, formazione, sorveglianza sanitaria (in collaborazione col medico competente per programmazione visite periodiche e mappature delle idoneità), sopralluoghi periodici con RSPP e medico competente per verifiche stati di sicurezza nei luoghi di lavoro, riunioni periodiche (stesura e verifica della risoluzione dei problemi), organizzazione corsi per primo soccorso e piani di emergenza ed evacuazione
- Assicura la previsione di dotazione di DPI e conseguente comunicazione all'Area Personale, con relative previsioni stagionali e di rinnovo, ai fini della gestione ed aggiornamento del regolamento del vestiario
- Gestisce la documentazione relativa alla sorveglianza nucleare obbligatoria effettuata sugli apparati radiogeni utilizzati per i controlli di sicurezza sui bagagli
- Assicura l'espletamento di tutti gli accertamenti sanitari del personale, attraverso la programmazione delle visite periodiche, relativi al d.lgs. n. 81/08
- Assicurazione dell'espletamento di tutte le attività di reception, smistamento posta, registrazione documenti in entrata ed uscita (mediante protocollo elettronico), servizio fotocopie, vigilanza, archiviazione, tramite la propria Segreteria.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b> di</p> <p>7 24</p>
---	---	---	----------------------------------	-------------------------------------

- Procede ad elaborare le misure di prevenzione e protezione adottate, a predisporre sistemi di controllo delle misure di prevenzione e protezione adottate; ad elaborare le procedure di sicurezza sul lavoro
- Indica all'HM ed al servizio Formazione i programmi di formazione ed informazione dei lavoratori; sollecita le consultazioni periodiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro ed a fornire ai lavoratori le informazioni sui fattori di rischio e sulle misure di prevenzione e protezione
- Svolge di tutte le attività previste per il ruolo del Delegato dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ai sensi del d.lgs. n. 81/08.

RESPONSABILE SAFETY: Joan Farrell

- Assicura la sorveglianza su tutte le problematiche relative alle attività di Safety Aeroportuale .
- Assicura le indagini informative ed investigative su eventi, mancati o accaduti e che abbiano coinvolto mezzi, personale interno e/o esterno alla società al fine di individuare le vulnerabilità del sistema delle procedure interne aziendali ed individuare le eventuali cause specifiche.
- Garantisce il costante aggiornamento della manualistica aziendale rispetto alla normativa applicabile in materia di safety e facilitation, fornendo puntuale informativa alle unità organizzative interessate.
- Assicura il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti con gli organismi del Gestore aeroportuale e le Autorità aeronautiche al fine di garantire un atteggiamento proattivo e collaborativo nell'acquisizione e condivisione di informazioni o elementi di analisi utili agli eventuali studi o implementazione.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b> di</p> <p>8 24</p>
---	---	---	----------------------------------	-------------------------------------


QUALITY ASSURANCE: Katia Lagrotteria

- Assicura il processo di certificazione ISO 9001 e sua successiva applicazione, rappresentando l'Azienda nei confronti dell'Ente di certificazione e dei consulenti esterni
- Garantisce la registrazione ed il follow up delle anomalie, azioni correttive e preventive
- Supporta i RIT nella redazione dei documenti di processo e negli audit dei vettori
- Assicura l'attività di self audit secondo la cadenza prevista dai vettori
- Raccoglie e censisce i dati necessari al monitoraggio delle performance handler
- Assicura, secondo i termini previsti, l'evasione dei reclami degli utenti avvalendosi della collaborazione dei responsabili coinvolti
- Cura, con l'ausilio della funzione Information & Communication Technology la pubblicazione e la diffusione dei documenti di processo sul sito qualità aziendale
- Assicura il corretto espletamento delle attività di competenza in conformità a quanto statuito dal Manuale delle Operazioni
- Garantisce la predisposizione e l'effettuazione di piani di auditing interni annuali, con l'ausilio di auditor interni ed esterni.

RESPONSABILE FORMAZIONE: Stefania Pilegi

- Predisporre il Piano annuale di Formazione
- Garantisce l'esecuzione degli impegni formativi contenuti nel Piano Previsionale Formazione predisposto
- Diffonde e gestisce la calendarizzazione dei corsi
- Controlla la corretta esecuzione degli impegni formativi contenuti nel Piano Previsionale di Formazione secondo tempi, modalità e standard qualitativi ivi stabiliti, attraverso l'acquisizione e analisi dei feedback formativi




	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>9 24</p>
---	---	--	---------------------------	------------------------------

- Programma e coordina l'attività di training on the job e cura il mantenimento delle attestazioni di idoneità dei trainer interni
- Aggiorna i fascicoli del personale e dei profili informatici
- Monitora gli interventi formativi.

RESPONSABILE OFFICINA E MANUTENZIONE MEZZI: Giuseppe Roppa

REFERENTE OFFICINA E MANUTENZIONE MEZZI: Augusto Amato

- E' responsabile della consistenza e della manutenzione del parco degli automezzi e delle attrezzature di rampa, assicurando la programmazione degli interventi di manutenzione sugli stessi, al fine di garantirne la funzionalità e la disponibilità
- Programma gli interventi manutentivi e di riparazione mezzi ed attrezzature di rampa
- Effettua gli interventi manutentivi programmati e straordinari sui mezzi di rampa
- Svolge l'attività amministrativa finalizzata ad assicurare funzionalità dei mezzi e delle attrezzature di rampa. Inserimento dati informatici nel sistema informativo INDIS
- Garantisce la gestione amministrativa delle richieste di approvvigionamenti parti di ricambio e scorte secondo i limiti di budget definito
- Gestisce le richieste d'acquisto attraverso compilazione di RDA e ritiro materiale di ricambio
- Assicura il report informatico degli ordini di lavoro completi di monte ore, ricambi ed interventi effettuati
- Assicura l'assistenza alla Qualità ai fini della certificazione dei mazzi di rampa.


	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>10 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

RESPONSABILE SECURITY: Giuseppe Roppa

- Assicura la sorveglianza su tutte le problematiche relative alle attività di Security Aeroportuale.
- Controlla le attività delle diverse funzioni aziendali al fine di garantire il rispetto degli adempimenti in tema di sicurezza (Security).
- Assicura la corretta applicazione delle procedure del PNS e del CISA e relative ordinanze emanate dalla D.A.
- Assicura il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti con gli organismi del Gestore aeroportuale e le Autorità al fine di garantire un atteggiamento proattivo e collaborativo nell'acquisizione e condivisione di informazioni o elementi di analisi utili agli eventuali studi o implementazione.

RESPONSABILE TUTELA AMBIENTALE: Filippo Malafarina

- Verifica i processi ad impatto ambientale relativi alla gestione dei rifiuti ed in materia di emissioni e rumore
- Assicura la redazione e la cura dell'aggiornamento delle procedure ambientali relative allo smaltimento dei rifiuti e alla bonifica dei siti inquinati
- Garantisce il monitoraggio dei dati derivanti dal Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA), e la predisposizione dei report informativi
- Garantisce la redazione ed il monitoraggio degli indicatori ambientali del Piano della Qualità e della Tutela Ambientale
- Assicura il puntuale controllo della sicurezza dei processi aziendali ad impatto ambientale
- Assicura la predisposizione annuale del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale
- Aggiorna il registro di carico e scarico rifiuti
- Garantisce la cura della gestione del Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI)

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b> di</p> <p>11 24</p>
---	---	---	----------------------------------	--------------------------------------

- Monitora e verifica dei luoghi di produzione dei rifiuti
- Assicura l'osservanza alla legislazione vigente in materia di gestione rifiuti (d.lgs. n. 152/2006) e di bonifica siti inquinati, e garantisce l'espletamento puntuale di tutti gli adempimenti legislativi necessari alla corretta gestione di eventuali scarichi liquidi "industriali" di cui all'art. 137 del d.lgs. n. 152/2006
- Garantisce l'acquisizione delle autorizzazioni e delle certificazioni obbligatorie di legge ed il conseguente mantenimento della validità
- Assicura la consulenza tecnica nelle selezione dei fornitori esterni in ambito di conferimento e trattamento dei rifiuti
- Garantisce la congruità delle procedure e delle istruzioni operative in materia di tutela ambientale attraverso il costante controllo e verifica della documentazione aziendale
- Individua e verifica il rispetto degli obiettivi in termini ambientali
- Assicura l'informazione e formazione dei lavoratori in materia di tutela ambientale
- Assicura lo svolgimento puntuale di tutte le attività inerenti alla funzione ed al ruolo, ai sensi della circolare ENAC serie APT 2B.


#### RESPONSABILE IN TURNO (RIT)

I servizi sono gestiti dal responsabile in turno (RIT) e svolti impiegando Addetti di Scalo (ADT) ed Operatori Unici Aeroportuali (OUA), adeguatamente addestrati e qualificati a svolgere le mansioni assegnate.


Il RIT ha il ruolo principale di organizzare, coordinare e gestire tutte le attività dell'Handler conformemente a quanto stabilito dal manuale delle operazioni e disposto dall'Handler Manager.

#### Compiti ed attribuzioni generali


- Assumere le attribuzioni specifiche del MNH o del suo Deputy in loro assenza.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b>      di</p> <p>12              24</p>
---	---	---	----------------------------------	--

- Assicura il coordinamento di tutte le risorse di scalo e la supervisione dell'attività operativa
- Organizza i servizi di assistenza curando l'ottimizzazione delle risorse, definite in collaborazione con il rostering sulla base della pianificazione e della programmazione mensile e gli aggiornamenti settimanali dei voli
- Garantisce il corretto svolgimento delle attività operative dello Scalo per il conseguimento degli obiettivi economico/qualitativi aziendali, in particolare l'assistenza a passeggeri ed aeromobili, lo sbarco/imbarco di bagagli, merci e posta e tutte le attività connesse (accettazione, imbarchi, sbarchi, assistenze ed informazioni ai passeggeri, documentazione, centraggio, carico, scarico, pulizie di bordo, assistenza al parcheggio AAMM, servizi a richiesta, ecc.) Garantire puntualità e sicurezza attraverso una gestione delle risorse disponibili per il corretto espletamento del servizio di handling.
- Assicura il preordinamento delle operazioni, il successivo coordinamento e la supervisione della gestione operativa delle attività, impiegando il personale di scalo durante il proprio turno al fine di applicare le procedure supervisionando ogni operazione.
- Garantisce la continuità del servizio intervenendo direttamente nell'individuazione ed implementazione di soluzioni atte alla copertura ottimale dei turni di lavoro.
- Supervisiona la corretta compilazione dei flight files durante il proprio turno.
- Garantisce la divulgazione, attraverso briefings specifici, e l'implementazione delle comunicazioni e/o procedure emesse dal vettore e/o da Sacal Ground Handling.
- Garantisce l'accesso ai Ground Operation Manuals (GOM) e la divulgazione delle procedure dei vettori.
- Mantiene il costante contatto con Autorità, Enti, Organizzazioni ed operatori esterni, coinvolti nel processo generale delle attività aeroportuali (VV.FF. , DOGANA, ENAV, GUARDIA DI FINANZA etc.), ed interni all'organizzazione di Sacal Ground Handling.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>13 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

- Garantisce l'adempimento delle procedure contenute nel piano d'emergenza aeroportuale (PEA) in caso d'emergenza.
- E' referente per la Security ai sensi della circolare Enac APT-02B
- E' referente per la Safety ai sensi della circolare Enac APT-02B
- Assicura i report sull'andamento del traffico gestito
- Assicura l'applicazione del regolamento sul vestiario e il decoro dell'immagine degli operatori di scalo a contatto con il pubblico
- Con la collaborazione del referente qualità handler, cura l'elaborazione, stesura e normalizzazione delle procedure operative provvedendo, ove necessario, alla redazione e gestione dei relativi manuali
- Assicura la corretta interfaccia con i vettori clienti per la gestione operativa corrente diffondendo e facendo applicare dal personale operativo gli aggiornamenti procedurali richiesti e programmando incontri per lo scambio di informazioni utili ad attivare azioni di miglioramento
- Provvede all'archiviazione dei documenti di volo gestiti da SACAL GH
- Assicura il pagamento dei corrispettivi doganali per i voli extra Schengen
- Gestisce il servizio di assistenza bagagli Lost & Found per i Vettori gestiti
- Assicura la gestione e la supervisione del servizio di biglietteria aerea
- Assicura la consegna, anche nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro vigente, delle dotazioni di vestiario e dei DPI per le singole postazioni di lavoro, secondo le specifiche del regolamento sul vestiario, custodendo le relative schede di registrazione
- Negozia con l'HM la propria scheda di valutazione definendo gli obiettivi le responsabilità e il proprio piano di formazione
- E' responsabile per la parte di propria competenza dell'osservanza del d.lgs. n. 81/2008

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b>      di</p> <p>14              24</p>
---	---	---	----------------------------------	--

- E' responsabile per la parte di propria competenza del d.lgs. n. 196/03 ed assicura i relativi adempimenti
- E' responsabile di tutte le attività inerenti alla funzione ed al ruolo anche se non menzionate


L'attività del RIT si divide su due macro aree: Landside ed Airside.

#### RESPONSABILE IN TURNO (RIT) LANDSIDE

- Il RIT Landside organizza, coordina e gestisce le attività di biglietteria, check-in ed imbarco garantendo la distribuzione delle risorse in relazione agli accordi con ogni singolo vettore, contenute nello Station Agreement (SLA).
- Garantisce l'apertura/chiusura delle operazioni di accettazione dei passeggeri nel rispetto dei tempi prestabiliti distribuendo gli ADT omogeneamente in rapporto alle attività da espletare; eroga briefings sulle modalità di accettazione/ticketing richieste dai vettori.
- Verifica la conservazione degli "station materials" per ogni vettore e ne cura l'uso da parte degli ADT in fase d'accettazione.
- Interviene, in caso di voli ritardati e/o cancellati, coordinando l'assistenza ai passeggeri in conformità con le procedure di Sacal Ground Handling attenendosi a quanto concordato con il vettore. Supervisiona l'adempimento del regolamento EU261/2004 attraverso la distribuzione della carta dei diritti del passeggero (EU261 REGULATIONS) e, ove previsto, l'erogazione dei Voucher 261/2004 per servizi a favore dei passeggeri.

#### RESPONSABILE IN TURNO (RIT) AIRSIDE

- Il ruolo del rit airside è quello di coordinare, gestire ed organizzare le attività degli ADT e/o OUA che operano in area airside al fine di fornire un adeguato servizio di assistenza agli aeromobili in conformità con le procedure di scalo e dei vettori.


	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>15 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

- Supervisiona: la formazione delle squadre e la distribuzione omogenea dei carichi di lavoro degli OUA operate dai CSR (Capo Squadra Rampa), il coordinamento operativo dei Ramp Agents in relazione alla programmazione dei voli, la preparazione della documentazione necessaria da consegnare agli equipaggi di condotta.
- Nel caso di criticità operative e/o contingency , stabilisce le priorità e il livello dei servizi da assicurare, al fine di superare tali situazioni e di ridurre ogni effetto negativo (es. ritardi e/o disservizi).
- Assicura l'espletamento e la registrazione dei servizi prestati ai vettori e/o ad altri enti.
- Cura il rapporto con gli equipaggi per l'incasso degli importi delle note di handling.
- Comunica al vettore eventuali lamentele e/o reclami presentati dai passeggeri e le segnala al Responsabile delle operazioni.
- Assicura e gestisce per la parte di propria competenza il Sistema di Reporting conformemente alle prescrizioni del sistema di gestione per la qualità.
- Promuove e rende note le norme relative alla Safety e Security, verificandone la corretta applicazione (es. uso dei dispositivi di protezione individuale – DPI -).
- Conferma le prestazioni di assistenza agli Standard minimi di servizio.
- Ha la responsabilità di mantenere standards di safety e puntualità nel rispetto delle procedure di scalo.
- Assicura la raccolta, la conservazione e la corretta compilazione della documentazione operativa di volo in conformità con le prescrizioni aeronautiche, nonché l'archiviazione negli appositi flight files.

## ADDETTO DI SCALO

Gli addetti sono assegnati alle varie attività secondo criteri di massima flessibilità in coerenza con le competenze specifiche acquisite e con le qualifiche necessarie.

Le attività sono le seguenti:


	MANUALE DELLE OPERAZIONI 1ª PARTE – PARTE GENERALE	<b>Documento n°</b> <b>ALLEGATO 2</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> di 16        24
---	---	--	-----------------------	----------------------------------

- Accettazione passeggeri e Imbarchi - Assistenza L&F
- Biglietteria
- Addetti al centraggio Weight & Balance
- Ramp Agent e TRC

#### ACCETTAZIONE E IMBARCHI - ASSISTENZA L&F

- Garantisce la trasmissione delle corrette ed opportune informazioni al passeggero.
- Assicura il corretto controllo delle prenotazioni al momento delle operazioni di accettazione.
- Svolge in maniera attenta le operazioni di check-in passeggeri e bagagli nel rispetto delle normative vigenti in materia quali privacy, security, DGR, ecc..
- Garantisce il corretto svolgimento delle operazioni di transito dei passeggeri che proseguono per altre destinazioni.
- Assicura tutte le attività necessarie ad una assistenza clienti soddisfacente ed efficace.
- Garantisce la corretta applicazione di tutte le attività previste per l'imbarco dei passeggeri.
- Garantisce la corretta applicazione di tutte le attività previste per la gestione dei bagagli disguidati e/o smarriti - lost & found.
- Garantisce adeguata assistenza ai passeggeri in arrivo, ove necessario.
- Garantisce il regolare espletamento delle attività di scalo, secondo gli standard di qualità, e di contratto con i vettori, stabiliti ed inoltrare la documentazione, inerente le operazioni effettuate, alle funzioni di scalo competenti in coerenza con quanto previsto nei manuali operativi di scalo e nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.




	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>17 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

## BIGLIETTERIA

- Svolge compiti di assistenza FRONT LINE ai passeggeri.
- Garantire il corretto svolgimento delle operazioni di prenotazione, emissione biglietti e prepagati (e relativa messaggistica di accettazione ed avvenuta consegna), cambio biglietti riscossione penali, cancellazioni (in automatico e manuale), elaborando la gestione documentale di servizio.
- Garantire la corretta rendicontazione dell'attività di biglietteria (giornaliera, settimanale e mensile) per l'Amministrazione e per le singole Compagnie Aeree e curare il versamento degli incassi di biglietteria ed handling.
- Curare la gestione della cassa e la custodia di incassi e titoli di viaggio.
- Fornire il necessario supporto alle operazioni di servizio del Check-In.
- Gestire l'incasso per eccedenza bagaglio o trasporto di animali, sia in stiva che in cabina.
- Informare i RIT e il Vettore delle eventuali irregolarità rilevate.
- Effettua, con gli addetti al ck-in, la consegna dei VOUCHER per i servizi stabiliti dal RIT a favore di passeggeri in caso di ritardo/cancellazione di volo.
- Effettua gli incassi per pagamento prestazioni di assistenza a Voli di Aviazione Generale.
- Effettua gli incassi dei "diritti di agenzia" per l'emissione dei Biglietti aerei.

## WEIGHT & BALANCE

- Assicura l'ottimale distribuzione del carico commerciale (passeggeri, bagagli, merce, posta) nel massimo rispetto della sicurezza del volo, delle compatibilità della coerenza dei carichi e del contenimento dei costi (consumo carburante, ecc.)
- Analizza e distribuisce il carico previsto in fase operativa, in modo da ottenere un bilanciamento corretto, in linea con le indicazioni tecniche relative al tipo di aeromobile, fornendo poi le relative indicazioni all'addetto di rampa, attraverso le istruzioni di carico (loading instruction).


	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>18 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

- Controlla costantemente la fase di approntamento del volo, integrando on line l'addetto di rampa, ed intervenire tempestivamente in caso di variazioni o aggiunte al carico previsto per il volo.
- Una volta chiuso il volo, dare indicazione definitiva dell'effettiva distribuzione del carico a bordo ed in stiva ad emette il load sheet, documento ufficiale sul quale sono riportati tutti i dati inerenti il peso ed il bilanciamento del volo, secondo procedure operative, da consegnare al comandante.
- Archivia tutta la documentazione relativa alle operazioni effettuate per ogni volo, per il tempo previsto dalla normativa vigente e renderla disponibile, agli enti competenti interni ed esterni, per eventuali controlli.
- Fornisce ai Flight Dispatcher i dati complessivi di carico al fine di elaborare i relativi piani di volo.

#### RAMP AGENT – TURNAROUND COORDINATOR (TRC)

L'Agente di Rampa (TRC):


- Cura la gestione della documentazione e messaggistica del vettore/volo assegnatogli, deve raggiungere la piazzola di sosta assegnata e sovrintendere alle operazioni di assistenza all'aeromobile durante il turn-around coordinando le le operazioni sia con l'equipaggio che con il Capo Squadra Rampa.
- Verifica che le operazioni di pulizia siano state eseguite correttamente e che le operazioni di rifornimento rispettino standard di sicurezza e tempi.
- Consegna al Comandante la documentazione di bordo ed il Piano di Carico (da riavere controfirmato), comunicandogli tutte le eventuali particolarità e discrepanze.
- Mantiene i rapporti operativi con il Comandante per i dati tecnici del volo e con il Capo Cabina per i dati tecnici relativi ai passeggeri, al catering etc.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>19 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

- Comunica all' addetto al centraggio del volo (se previsto) le istruzioni ricevute dal Comandante e fornire al Capo Squadra le istruzioni operative per il carico dell'aeromobile.
- Coordina, con L'Addetto al Gate, i pre-imbarchi, l'imbarco dei passeggeri, le assistenze speciali secondo le norme in vigore.
- Supervisiona e verifica le operazioni di scarico/carico di Merci pericolose ed il trasporto di armi.
- Informa il Responsabile in Turno e l'equipaggio degli eventuali incidenti e irregolarità rilevate.
- Gestisce, unitamente al Capo squadra rampa la procedura di riconciliazione bagagli quando richiesto.
- Mantiene, quando necessario, i contatti con l'equipaggio, via cuffia fino all'effettiva uscita dal parcheggio dell'aeromobile. Verifica la chiusura delle porte comunicando al Rit airside il block-off e le eventuali motivazioni di ritardo.
- Assicura, a decollo avvenuto, l'invio della messaggistica del volo e predispone la raccolta e la consegna di tutti i documenti richiesti dagli Enti aeroportuali e dal Vettore e curarne l'archiviazione.


Durante il turnaround effettua i seguenti checks:

- 1 pre-flight brief relativamente ai servizi da espletare;
- 2 pre-arrival check dello stand assegnato all' a/m per verificare l'eventuale presenza di FOD e/o sversamenti;
- 3 il personale indossa correttamente i DPI;
- 4 tutti i mezzi (GSE) devono essere posizionati all'esterno dell' ERA (Equipment Restraint Area);
- 5 il personale deve essere in posizione sicura fino a che le luci anti-collisione dell'a/m sono spente, ad eccezione dell'operatore che connette il GPU (Ground Power Unit) nel caso in cui l' APU (Air Power Unit) dell'a/m sia inoperativo;

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>20 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

- 6 coni di sicurezza (Cones) e tacchi (Chockes) correttamente posizionati;
- 7 controllo visivo esterno dei mezzi GSE prima che quest'ultimi si avvicinino all'a/m;
- 8 corretto posizionamento dei mezzi GSE e loro impiego;
- 9 bagagli, merci, posta e/o catering debitamente scaricati dai compartimenti dell'a/m secondo le istruzioni contenute nel LIR;
- 10 ispezione di eventuali danneggiamenti dei compartimenti;
- 11 scale passeggeri posizionate all'altezza adeguata prima di far aprire le porte di accesso all' a/m;
- 12 durante lo sbarco dei passeggeri, il movimento di quest'ultimi viene canalizzato verso il terminal o il bus ed, in caso di sbarco "on foot", presenza di un' operatore sulle strisce pedonali;
- 13 l' ATR per il rifornimento carburante propriamente posizionato, verificando che le vie di fuga siano libere da ostacoli;
- 14 la procedura di fuel and boarding viene effettuata secondo quanto descritto in ACM-PR-011 rev 2 §§ 6;
- 15 il carico nei compartimenti dell' a/m avviene secondo quanto previsto dal LIR (Loading Instruction Report);
- 16 le merci pericolose vengono propriamente caricate e segregate;
- 17 verifica dei compartimenti dell'a/m a carico ultimato, chiusura corretta delle hold nets;
- 18 chiusura delle porte dei compartimenti;
- 19 verifica dei dati finali del volo (pax, bags, merci, posta);
- 20 rimozione dei mezzi GSE in conformità alle procedure di scalo;
- 21 ispezione finale dello stato dell' a/m ad operazioni concluse (walk-around);
- 22 rimozione dei tacchi e dei coni;
- 23 operazioni di messa in moto secondo le procedure del vettore (as. uso delle cuffie).

SQUADRA RAMPA


	MANUALE DELLE OPERAZIONI 1 <sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE	<b>Documento n°</b> <b>ALLEGATO 2</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> di 21 24
---	---	--	-----------------------	---------------------------

I servizi sono gestiti dal Capo Squadra Rampa sotto la diretta supervisione del Rit Airside e in coordinamento con l'Agente di Rampa assegnato al volo da assistere, e sono svolti impiegando Operatori Unici aeroportuali adeguatamente addestrati e qualificati per le mansioni assegnate al fine di assicurare il regolare servizio ed assistenza aeromobile, durante il Turn-around, secondo il programma e i tempi previsti preorganizzando le squadre di lavoro e coordinandone l'intervento.


### CAPO SQUADRA RAMPA (CSR)

Il Capo Squadra Rampa ha i seguenti compiti principali:

- Ad inizio turno coordinare le attività di assistenza da fornire durante il turno di servizio con il Rit airside, e prima di ogni volo con il Ramp Agent.
- Assicurare la corretta gestione dei voli, in base alle specificità degli stessi, attraverso l'ottimale assegnazione dei compiti agli Operai coordinati (carico/scarico bagagli, merce e posta e pulizia cabina dell'aeromobile) e predisposizione di attrezzature e mezzi (trattorini, nastri, scale, carrelli, etc.), partecipando direttamente alle attività della squadra.
- Curare l'impiego nominativo degli OUA (specializzati e generici) assegnati al turno e la successiva gestione giornaliera delle risorse presenti, assegnando le specifiche attività da svolgere e gli intervalli pasto, provvedendo alle eventuali integrazioni, sostituzioni secondo necessità, in coordinamento con il Responsabile in Turno airside.
- Verificare la disponibilità ed efficienza dei mezzi di rampa in dotazione, assicurandosi che la disponibilità sia adeguata alla programmazione dei voli. Segnalando con tempestività all'Officina Manutenzione l'eventuale inefficienza dei mezzi di rampa, al fine di permetterne la riparazione ed il pronto reimpiego.
- Supervisionare e controllare che tutte le operazioni di rampa siano svolte in conformità alle norme generali e specifiche di Safety e Security.

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p><b>Documento n°</b></p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p><b>Revisione</b></p> <p>0</p>	<p><b>Pagina</b> di</p> <p>22 24</p>
---	---	---	----------------------------------	--------------------------------------

- Cura l'organizzazione delle squadre di lavoro sulla base delle presenze in turno effettive e del programma voli assegnato.
- Effettua un rapido Briefing con tutto il personale per l'assegnazione delle mansioni da svolgere.
- Supervisiona e controlla tutte le attività operative del proprio turno, intervenendo e apportando tutti gli accorgimenti necessari in caso di situazioni di criticità, stabilendo precedenze ed eventuali variazioni di livello delle prestazioni, al fine di contenere al massimo i momenti di criticità, coordinando le proprie azioni con il Ramp Agent sotto la supervisione del Rit airside.
- Cura la fornitura del materiale di consumo giornaliero necessario agli addetti alle pulizie degli aeromobili.
- Verifica il corretto impiego delle dotazioni di protezione individuale e supervisionare il corretto impiego dei mezzi ai fini della sicurezza generale ed individuale.
- Assegna, in base ai Tempi di Transito, un contingente adeguato di Operatori e mezzi per il carico/scarico, per la movimentazione dei mezzi, per lo smistamento bagagli e per le pulizie di bordo, conformemente alle specializzazioni del personale a disposizione unitamente ai turni per l'intervallo mensa.
- Raccoglie da OPE/SCA le informazioni riguardanti i voli affidatigli e raggiungere la piazzola; supervisionare il posizionamento e la rimozione delle scale, verificando che tutte le attrezzature siano posizionate correttamente e lo scarico e carico dell'aereo sia conforme al Lir (Loading Instruction Report). Sovrintendere alle operazioni di carico e scarico dei bagagli in arrivo e in transito, verificando l'effettivo svuotamento delle stive e l'invio dei carrelli presso l'area smistamento bagagli (BHS arrivi).
- Verifica, in caso di carico particolare, sia lo scarico che il posizionamento corretto del carico e l'eventuale ancoraggio nel compartimento dell' a/m.
- In caso di trasporto di armi su aeromobili le cui configurazioni strutturali non prevedono le stive separate dalla cabina passeggeri, accertare il rispetto delle


	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1<sup>A</sup> PARTE – PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p><b>ALLEGATO 2</b></p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>23 24</p>
---	---	--	---------------------------	-------------------------------

seguenti condizioni: - armi e munizioni separate tra di loro; - custodia in idonei contenitori chiusi; - collocazione dei contenitori al di sotto di tutti gli altri eventuali bagagli, in modo che questi ultimi ne impediscano l'immediata accessibilità.

- Verifica che le operazioni di pulizia siano state eseguite correttamente.
- Gestisce direttamente, in collaborazione con il R.A., la procedura di riconciliazione bagagli quando richiesto.
- Segnala con immediatezza all'Agente di Rampa qualsiasi evento anomalo che possa incidere sulla sicurezza delle operazioni o dell'aeromobile. Informa il Ramp Agent degli incidenti e delle eventuali irregolarità rilevate.
- Verificare la cura della pulizia dei mezzi.

#### OUA(OPERATORE UNICO AEROPORTUALE) SPECIALIZZATO

- Cura la movimentazione ed il posizionamento dei mezzi complessi di rampa (scale pax, air starter, nastri trasporto bagagli, cargo loader, etc.).
- Effettua le operazioni di push-back secondo necessità o richiesta.
- Cura la movimentazione ed il posizionamento sottobordo degli altri mezzi complessi (bus interpista, sollevatore catering, sollevatore mezzi porta sedie invalidi) e dei mezzi speciali (air starter, G.P.U., nastri trasporto bagagli, cargo loader, Push-back, etc.).
- Collabora col CSR nella verifica di disponibilità ed efficienza dei mezzi di rampa in dotazione
- Può essere delegato dal CSR alla gestione di una squadra di lavoro per la gestione del singolo volo.
- Partecipa attivamente all'attività operativa della squadra ovvero svolge tutte le attività specifiche dell'OUA ove richiesto.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI 1ª PARTE – PARTE GENERALE	<b>Documento n°</b> <b>ALLEGATO 2</b>	<b>Revisione</b> 0	<b>Pagina</b> di 24        24
---	---	--	-----------------------	----------------------------------

### OPERATORE UNICO AEROPORTUALE

- Partecipa attivamente all'attività operativa della squadra ovvero alle attività di carico e scarico bagagli/merci/posta aa/mm, trasporto e smistamento bagagli, conduzione e trasporto di persone e cose all'interno o all'esterno dell'area aeroportuale nonché di particolari attrezzature mobili e/o autoveicoli che non siano qualificati come mezzi complessi.
- Svolge l'attività di movimentazione e posizionamento sottobordo ed di trasporto inverso fino al previsto punto di arrivo dei mezzi speciali (trattori, transporters, scale/traino, nastri/traino, fork-lift, nastri semoventi, scale semoventi, automezzi di collegamento, GPU, ACU, ASU), controllo funzionale e pulizia dei mezzi in uso, movimentazione zavorra e materiale pulizie.
- Svolge l'attività di pulizia interna degli aeromobili.