

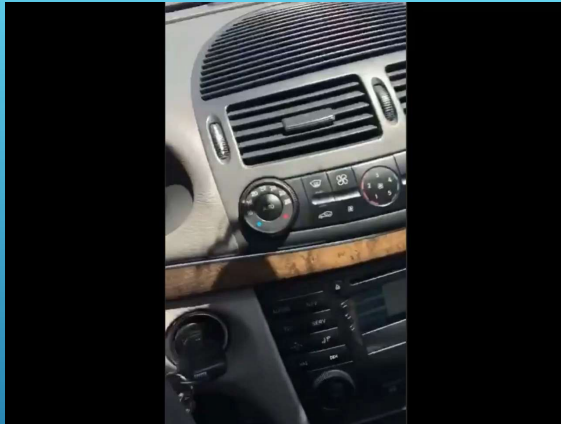
## IMMAGINIAMO IL TP<sub>NL</sub> 2.0

*Un viaggio attraverso la rilettura del Servizio Pubblico  
sospeso tra opportunità e nuovi scenari.*

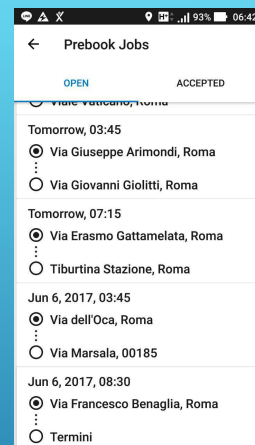
*Una riflessione per fissare i temi di discussione del nostro  
più prossimo futuro in cui ammodernare non significhi  
distruggere e nel contempo si possa dimostrare reale  
capacità di ascolto ed elaborazione.*

- ▶ Incrocio tra domanda ed offerta, certo...
- ▶ MA UN SERVIZIO PUBBLICO E' UN MERCATO particolare:
- ▶ Un MERCATO **REGOLATO.**

## IL MERCATO



E' QUESTO IL LIBERO MERCATO?



O QUESTO IL MODO DI REGOLARLO?

- ▶ Disponibilità
- ▶ Integrazione
- ▶ Comitato ETICO

## ORGANIZZAZIONE

- ▶ WEB
- ▶ APP
- ▶ SMS
- ▶ PIAZZA

## ORGANIZZAZIONE: DISPONIBILITÀ

- ▶ Eventi
- ▶ Trasporto Pubblico
- ▶ Servizi Pubblici
- ▶ Protezione Civile

## ORGANIZZAZIONE: INTEGRAZIONE

- ▶ Clienti
- ▶ Disciplina Interna
- ▶ Amministrazioni Locali

## ORGANIZZAZIONE: COMITATO ETICO

- ▶ Qualità
- ▶ Professionalità

OFFERTA

- ▶ Vetture
  - ▶ Tipologia: (es: Van, SW, Luxury, ecc.)
  - ▶ Alimentazione (Elettriche, Ibride, Idrogeno, ecc.)
- ▶ Servizio
  - ▶ Clienti (CUSTOMER CARE)
  - ▶ Disciplina (COMITATO E CODICE ETICO con poteri sanzionatori)

OFFERTA: QUALITA'

- ▶ Formazione Continua
  - ▶ Turismo
  - ▶ Commerciale
  - ▶ Tecnica
  - ▶ Protezione Civile
  - ▶ Altro

OFFERTA: PROFESSIONALITÀ

- ▶ Lingue
- ▶ Storia dell'arte
- ▶ Cultura Generale

OFFERTA: PROFESSIONALITÀ  
FORMAZIONE - TURISMO

- ▶ Psicologia del cliente
- ▶ Gestione dei conflitti
- ▶ Customer Care

## OFFERTA: PROFESSIONALITA' FORMAZIONE - COMMERCIALE

- ▶ Difesa personale
- ▶ Guida Sicura
- ▶ Codice della Strada
- ▶ Sicurezza Stradale

## OFFERTA: PROFESSIONALITA' FORMAZIONE - TECNICA

- ▶ BLS - Primo Soccorso
- ▶ Defibrillatori
- ▶ Antiterrorismo
- ▶ Piani di Emergenza
- ▶ Eventi Atmosferici
- ▶ Emergenze Civili
- ▶ Eventi Tellurici
- ▶ Piani di evacuazione
  - ▶ Aeroporti
  - ▶ Stazioni

OFFERTA: PROFESSIONALITA'  
FORMAZIONE - PROTEZIONE CIVILE

- ▶ Tecnologia & Media
- ▶ Parlare in Pubblico
- ▶ Elementi di Diritto

OFFERTA: PROFESSIONALITA'  
FORMAZIONE - ALTRO



- ▶ Archivio Dispacciamento

## REGISTRO NAZIONALE OPERATORI

- ▶ Data&Ora
- ▶ LICENZA

## REGISTRO NAZIONALE OPERATORI - ARCHIVIO DISPACCIAMENTO

SISTEMA TARIFFARIO NAZIONALE

FONDO ASSISTENZA NAZIONALE TPNL

- ▶ Crediti Qualitativi
  - ▶ Feedback clienti
  - ▶ Feedback disciplinari
- ▶ Crediti Formativi
  - ▶ Corsi di formazione
  - ▶ Test valutativi
  - ▶ Circuito di accreditamento e referee
- ▶ Crediti Dotazionali
  - ▶ Vetture, allestimenti, ecc.

## SISTEMA DI ACCREDITAMENTO E CERTIFICAZIONE

- ▶ CODICE E COMITATO ETICO
- ▶ POTERI EFFETTIVI

## SISTEMA SANZIONATORIO

- ▶ Dimensionamento delle flotte di Bacino
- ▶ Dimensionamento delle flotte di rinforzo
- ▶ criteri di ripartizione dei rinforzi

## GESTIONE DEGLI AMBITI TERRITORIALI

- ▶ Servizi di Condivisione
  - ▶ A Tariffazione Preordinata
  - ▶ A Tariffazione in Abbonamento
  - ▶ A Tariffazione Tassametrica Quality-Oriented

## NUOVE CLASSI DI SERVIZIO