



Bozen/ Bolzano, 11.02.2019

An die Berufsschulen, Fachschulen und
Musikschulen des Landes

Alle scuole professionali, agricole, forestali, di
economia domestica e di musica della
Provincia

Ai Circoli didattici ed istituti di scuola
dell'infanzia

An die Kindergartensprengel

An die Schulen staatlicher Art

Alle scuole a carattere statale

MITTEILUNG

AZES Tickets - elektronische An- und
Abwesenheitsverwaltung

Sehr geehrte Schulführungskräfte,
sehr geehrte Schulsekretärinnen und
Schulsekretäre,

um die Abläufe und Bearbeitung der AZES
Tickets besser organisieren zu können, lassen
wir Ihnen anhand dieser Mitteilung einige
Informationen zukommen.

Die für AZES zuständigen Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter im Amt für Kindergarten- und
Schulpersonal erhalten viele Anforderungen in
mehrfacher Form: über Ticket, über die
institutionelle und über die persönliche Mail-
Adresse, telefonisch und über eProcs-
Zuweisungen, was nicht nur zu Mehrarbeit
führt, sondern auch dazu, dass der Überblick
zu bestimmten Anfragen und zum
Bearbeitungsstand verloren geht.

Aus diesem Grunde ersuchen wir Sie,
nachstehende Hinweise bei der Erstellung von
Tickets an das CallCenter
service.pab@provinz.bz.it bezüglich AZES zu
beachten.

1. Folgende Information sind im Betreff anzuführen:

- **Bezeichnung der Schule** (z.B. SSP xy)

COMUNICAZIONE

Ticket AZES - gestione elettronica delle
presenze e assenze

Gentili ed egregi dirigenti,
gentili segretarie scolastiche, egregi segretari
scolastici,

Attraverso questa comunicazione si intendono
fornire alcune informazioni, per organizzare al
meglio la ricezione e la risoluzione dei ticket
inerenti AZES.

I referenti AZES dell'Ufficio Personale scuole
dell'infanzia e delle scuole ricevono numerose
richieste in molteplici forma: con ticket, sulla
mail istituzionale o sulla mail individuale, al
telefono e attraverso le assegnazioni in eProcs.
Oltre al lavoro aggiuntivo, questo comporta
anche la difficoltà di tenere sotto controllo i
ticket e il loro stato di elaborazione.

Per questi motivi, Vi chiediamo di prestare
attenzione alle sotto riportate indicazioni nella
predisposizione di un ticket presso il CallCenter
service.pab@provincia.bz.it riguardante AZES.

1. Nell'oggetto del ticket inserire le seguenti informazioni:

- **nome della scuola** (per esempio IC xy)



- **Berufskategorie des Personals, auf welche sich das Ticket bezieht**, wie zum Beispiel:
 - *Verwaltungspersonal* = VP
 - *Hilfspersonal* = HP
 - *Lehrpersonal* = LP
 - *Mitarbeiter/innen für Integration* = MAFI
 - *Sozialpädagogen* = SP.

2. In der Regel ist in folgenden Fällen KEIN Ticket anzufordern:

- Eintragung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an der Schule in AZES;
- Stundenaufstockungen und Stundenreduzierungen: Änderung des Vertragsmaßes ohne Änderung der Wochentage;
- Versetzung;
- Pensionierung;
- Dienstantritt.

Diese Informationen werden amtsintern den zuständigen AZES-Mitarbeitern und AZES-Mitarbeiterinnen mitgeteilt.

Da sich allerdings auch auf diesem Weg gelegentlich Missverständnisse ergeben können, ersuchen wir Sie **nur dann ein Ticket zu öffnen, falls das Problem auch nach einem längeren Zeitraum noch vorliegen sollte (z.B. ein bis zwei Monate).**

3. In folgenden Fällen, hingegen, ist immer ein Ticket erforderlich:

- technische Probleme der Buchungsterminal;
- Buchungsausweis funktioniert nicht oder ist defekt;
- Anfrage um Aktivierung zur Telefonbuchung;
- Feiertagsgutschriften wegen Krankheit, Mutterschaft oder Wartestand löschen;
- Klärungsfragen zur Berechnung bzw. Neu-Berechnung des zustehenden ordentlichen Urlaubs;
- Änderungen am Genehmigungsfluss;
- Aktivierung neuer Benutzer / Sachbearbeiter zur elektronischen An- und Abwesenheitsverwaltung;
- Änderung der Arbeitstage in der Woche;

- **categoria professionale del dipendente**, al quale si riferisce il ticket, come ad esempio:
 - *Personale amministrativo* = AMM
 - *Personale ausiliario* = AUS
 - *Personale docente* = DOC
 - *Collaboratori per l'integrazione* = COLL.INT.
 - *Educatori* = ED.

2. Di norma, NON aprire un ticket nei seguenti casi:

- inserimento in AZES di nuovi collaboratori e nuove collaboratrici nelle scuole;
- aumento o riduzione carico orario: variazione contrattuale senza variazione delle giornate lavorative nella settimana;
- trasferimento;
- pensionamento;
- inizio servizio.

Queste informazioni vengono comunicate ai nostri collaboratori e alle nostre collaboratrici AZES internamente all'ufficio.

Dato che anche per queste vie occasionalmente possono verificarsi dei disguidi, **Vi chiediamo gentilmente di aprire un ticket - riguardante i casi sopraelencati - solamente se passa un prolungato arco di tempo senza che la situazione sia stata aggiornata (da uno a due mesi).**

3. Nei seguenti casi, invece, l'apertura di un ticket è dovuta:

- problemi tecnici dei terminali di timbratura;
- la tessera per le timbrature non funziona più o si è rotta;
- richiesta di attivazione alla timbratura telefonica;
- cancellazione di accredito per festività in caso di malattia, maternità o aspettativa;
- richieste di chiarimento su conteggio o ricalcolo del congedo ordinario spettante;
- modifica dei flussi di approvazione;
- attivazione di nuovi operatori/referenti per il sistema di gestione presenze / assenze;
- cambiamento delle giornate lavorative della settimana;



- Änderung der Arbeitstage in der Woche, die sich bei Stundenaufstockungen bzw. -reduzierungen ergeben.

4. Anträge um Übertragung von Urlaub am Ende des Kalenderjahres über die vorgesehenen 50 Prozent hinaus

Im Sinne einer Vereinheitlichung der Vorgehensweise sind **künftig** diese Anträge **ausschließlich über das Ticket-System** zu stellen. Dem Antrag muss eine detaillierte Begründung und zeitliche Planung des Abbaus der übertragenen Guthaben beigelegt sein, da dieser Übertrag nur in besonderen Ausnahmesituationen gewährt werden kann.

Wir weisen darauf hin, dass die vorgesetzte Führungskraft die Verantwortung für diese Anfragen trägt, auch wenn sie mittels Ticketsystem gestellt werden, und dass innerhalb des darauffolgenden Jahres aufgrund der obgenannten, gezielten Planung der vollständige Abbau der übertragenen Urlaubsguthaben zu gewährleisten ist.

Hinweis:

Bei folgenden Berufsbildern, die die Anwesenheiten elektronisch buchen, ist kein Ticket für den technischen Übertrag des Urlaubs im September von einem Schuljahr auf das andere notwendig: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für Integration, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen und Lehrpersonal.

In der Anlage senden wir eine zusammenfassende Tabelle mit den oben beschriebenen Informationen.

Wir ersuchen Sie diese Information an die für AZES zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und dem buchenden Personal an der Schule weiterzuleiten.

Mit freundlichen Grüßen

- aumento o riduzione del carico orario, quando cambiano anche le giornate lavorative della settimana.

4. Richieste di riporto delle ore di congedo ordinario eccedenti il 50% da un anno solare ad un altro

In futuro, al fine di uniformare la procedura, queste richieste vanno **inoltrate esclusivamente attraverso il sistema dei ticket**. Inoltre, vanno corredate da valide e dettagliate motivazioni e da un piano di recupero, dato che il riporto può essere concesso solo in casi eccezionali.

Si precisa che il dirigente preposto/la dirigente preposta ha la responsabilità per queste richieste, anche quando sono trasmesse via ticket, e deve assicurare nel corso dell'anno successivo il recupero completo delle ore riportate attraverso la predetta pianificazione dettagliata.

Indicazione:

Non occorre aprire un ticket per il trasferimento tecnico delle ferie da un anno scolastico all'altro per i seguenti profili professionali che timbrano: collaboratrici e collaboratori all'integrazione, educatori ed educatrici professionali, personale docente.

In allegato vi inviamo una tabella riassuntiva di tutte le informazioni sopra descritte.

Vi chiediamo di inoltrare queste informazione ai collaboratori ed alle collaboratrici della scuola che operano con AZES e al personale che timbra.

Cordiali saluti

Amt für Kindergarten- und Schulpersonal
Ufficio personale delle scuole dell'infanzia e delle scuole



RICHIESTA CON TICKET service.pab@provincia.bz.it	NO RICHIESTA CON TICKET
Problemi tecnici dei terminali di timbratura	Inserimento di nuovi dipendenti che prendono servizio in una scuola
Tessera per timbratura non funzionante o difettosa	Aumento e diminuzione carico orario: variazione contrattuale, <u>senza</u> variazione delle giornate lavorative nella settimana
Attivazione alla timbratura telefonica	Trasferimento
Cancellazione accredito per festività a causa di malattia, maternità, aspettativa	Inizio servizio
Chiarimenti sul conteggio e ricalcolo congedo ordinario spettante	Pensionamento
Modifica flussi di approvazione	
Nuovi utilizzatori/referenti del sistema di gestione presenze/assenze	
Modifica delle giornate lavorative della settimana, anche in seguito a aumento o diminuzione carico orario	
Trasferimento ore di congedo ordinario eccedenti la metà da un anno ad un altro con motivazioni e piano di recupero	
<i>Nell'oggetto del ticket inserire sempre:</i> - <i>nome della scuola (per esempio IC xy) e</i> - <i>categoria professionale del personale, alla quale si riferisce il ticket; alcuni esempi:</i> • <i>Personale amministrativo = AMM</i> • <i>Personale ausiliario = AUS</i> • <i>Personale docente = DOC</i> • <i>Collaboratori per l'integrazione = COLL.INT.</i> • <i>Educatori = ED.</i>	



TICKET ANFORDERN service.pab@provinz.bz.it	KEIN TICKET ANFORDERN
Technische Probleme der Buchungsterminal	Eintragung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Zeiterfassungssystem
Wenn der Buchungsausweis defekt ist oder nicht funktioniert	Stundenaufstockungen und Stundenreduzierungen: Änderung Vertragsausmaß <u>ohne</u> Änderung der Wochentage
Aktivierung zur Telefonbuchung	Versetzung
Löschung Feiertagsgutschrift wegen Krankheit, Mutterschaft, Wartestand	Dienstantritt
Klärungsfragen zur Berechnung bzw. Neuberechnung des zustehenden ordentlichen Urlaubs	Ruhestand/Pensionierung
Änderungen am Genehmigungsfluss	
Aktivierung neuer Benutzer/Sachbearbeiter der elektronischen An- und Abwesenheitsverwaltung	
Änderung der Arbeitstage in der Woche, auch infolge von Stundenaufstockungen oder -reduzierungen	
Übertragung Urlaub mehr als die Hälfte auf das nächste Kalenderjahr mit Begründung und Planung für Abbau	
Im Betreff des Tickets immer anführen: - Bezeichnung der Schule (z.B. SSP xy) - Berufskategorie des Personals, auf welche sich das Ticket bezieht; Beispiele: • <i>Verwaltungspersonal = VP</i> • <i>Hilfspersonal = HP</i> • <i>Lehrpersonal = LP</i> • <i>Mitarbeiter/innen für Integration = MAFI</i> • <i>Sozialpädagogen = SP</i>	